



Gestión del
Conocimiento

**HOJA DE RUTA
PROYECTO COMUNICACIÓN Y
DIFUSIÓN DE LA GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO**

Embajadores/as del Conocimiento 2023

ÍNDICE

- 1 – Definición de Programa Embajadores del Conocimiento
- 2 – Ecosistema digital
- 3 – Usuarios reales y potenciales
- 4 – Entidades similares
- 5 – Análisis DAFO del proyecto Comunicación y difusión
- 6 – Objetivos y acciones de comunicación
- 7– Cronograma
- 8 – Indicadores de éxito
- 9 – Identidad corporativa
- 10 – Palabras y temas claves
- 11– Marca personal del equipo



1- Definición de Programa Embajadores del Conocimiento

El programa **Embajadores/as del Conocimiento** se inició en mayo de 2017 con la idea de establecer una red de personas colaboradoras del IAAP para implantar proyectos de Gestión del Conocimiento en la Junta de Andalucía.

Las actividades a realizar por los participantes en dicho programa se enmarcan dentro de los siguientes cuatro objetivos:

- Reflexionar conjuntamente sobre la Gestión del Conocimiento en la organización, los problemas a resolver y proponer soluciones.
- Prospectiva y actualización permanente de conocimientos (Benchmarking). Qué hacen otros y qué podríamos aplicar en nuestra organización.
- Puesta en marcha de iniciativas y proyectos de Gestión del Conocimiento para toda la Junta de Andalucía.
- Proponer formación permanente en este nuevo ámbito de la Gestión del Conocimiento, tanto para la propia Red de Embajadores, como para el resto de la organización.

Anualmente se publica la convocatoria a la que pueden acceder todos los trabajadores públicos de la Junta de Andalucía.

La **VI Edición del Programa Embajadores/as del Conocimiento**, desarrollada desde enero a octubre de 2023, engloba siete proyectos:

- Croquetas del conocimiento
- La Wiki de la Junta de Andalucía
- Seguimiento del relevo generacional en el colectivo de Agentes de Salud Pública
- Elaboración de mapas de Conocimiento Crítico
- Encuentros Intergeneracionales en la Junta de Andalucía
- Revista Digital de Emplead@s de la Junta de Andalucía
- Comunicación y Difusión de la Gestión del Conocimiento

#Embajadores23 es un grupo de personas dispuestas a ofrecer y compartir sus conocimientos, tiempo e inquietudes con la motivación de crear y aplicar metodologías de Gestión del Conocimiento entre el personal de la Junta de Andalucía.

Su objetivo principal es: ...que el **CONOCIMIENTO** pase
DE QUIEN LO TIENE a QUIEN LO NECESITE...



2 – Ecosistema digital

Entendemos por ecosistema digital aquellos medios de comunicación utilizados para difundir el Programa Embajadores/as del Conocimiento.

Para mantener la comunicación interna con el resto de los participantes del programa usaremos las siguientes herramientas:

Correo electrónico

difusionkm.iaap@juntadeandalucia.es

Será el medio mediante el que solicitar y recibir información del resto de los grupos.

Se utilizará, además, para enviar un “Boletín resumen” a principios de cada mes y en el que informaremos de las nuevas entradas en el blog y de todo lo acontecido alrededor de Embajadores (nuevo número de la revista Enredados, jornadas, talleres, reuniones, etc.) en el mes anterior.

Whatsapp

Permitirá una comunicación inmediata entre los integrantes de cada grupo.

Se participará en tantos Grupos de Whatsapp como sea necesario, principalmente el Grupo de Dinamizadores de los proyectos y el de Coordinación de Comunicación donde los responsables del programa nos guiarán en el proceso.

Además, en cada edición, se crea un grupo de Whatsapp con todos los integrantes. Enviaremos a este grupo cada actualización en el blog y cada publicación en nuestras redes para que nuestros compañeros puedan difundirlo a sus contactos por este medio si lo desean.

Con el fin de difundir el programa tanto al resto de participantes como al personal externo utilizaremos los siguientes medios:

Blog de Gestión del Conocimiento

<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/>

Publicaremos en el blog todo lo relacionado con el programa y que queramos tratar con más profundidad.



En 2023 hemos redactado cuatro tipos de entradas:

- Inicio de la nueva edición, en la que se anunciaban los proyectos que forman parte de esta edición y se presentaba el grupo encargado de la Comunicación y difusión del programa.

Ejemplo:

- Embajadores del Conocimiento 2023 ya está en marcha
<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/embajadores-del-conocimiento-2023-ya-esta-en-marcha/>

- Presentación de los proyectos, en los que se ha explicado la trayectoria del proyecto en el programa, se han presentado a los integrantes del grupo de trabajo en esta edición y los objetivos que se han marcado.

Ejemplos:

- Proyecto de Elaboración de mapas de conocimiento crítico, 2023
<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/proyecto-elaboracion-de-mapas-del-conocimiento-critico-2023/>
- Seguimiento del relevo generacional en el colectivo de Agentes de Salud Pública
<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/seguimiento-del-relevo-generacional-en-el-colectivo-de-agentes-de-salud-publica/>

- Resumen de los talleres presenciales del programa

Ejemplos:

- Lanzamiento de proyectos de Gestión del Conocimiento, Cazorla, 2023
<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/lanzamiento-de-proyectos-de-gestion-del-conocimiento-cazorla-2023/>
- Taller Métricas en Gestión del Conocimiento (Málaga, 25 de mayo de 2023)
<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/taller-metricas-en-gestion-del-conocimiento-malaga-25-de-mayo-de-2023/>

- Información complementaria o noticias de interés relacionadas con la gestión del conocimiento.

Ejemplo:

- Sugerencias estivales. Cuatro charlas propias de Embajadores del Conocimiento



<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/sugerencias-estivales/>

Perfil en X¹

Embajadores/as del Conocimiento <https://X.com/difusionKM>

A través de Twitter difundiremos las novedades relacionadas con el programa además de interactuar con otros perfiles interesados en la Gestión del Conocimiento.

Ejemplos de uso:

- Anuncio de la publicación de una nueva entrada en nuestro blog.
- Difundir la edición de un nuevo número de la revista, desgranándola por artículos para darle mayor visibilidad.
- Dar cobertura a los talleres presenciales, anunciándolos previamente y publicando durante su celebración.
- Informar sobre la evolución de los proyectos, videollamadas de seguimiento, celebración de encuentros, etc.
- Anunciar la celebración de otras Jornadas, Encuentros o Congresos relacionados con la Gestión del conocimiento, la formación del personal funcionario y la innovación pública

Canal en Youtube

Videa KM <https://www.youtube.com/@videakm7912>

Este canal se abrió en las primeras ediciones del programa. Se puede utilizar para almacenar los vídeos que vayamos elaborando de entrevistas, procesos o acontecimientos que queramos difundir.

¹ X antes Twitter



3 – Usuarios reales y potenciales

Nuestro público objetivo primario sería el personal de la Junta de Andalucía, comenzando por los propios Embajadores de la actual edición y de ediciones anteriores.

Tendremos como público objetivo secundario al personal de otras Administraciones Públicas y al público en general interesado en la Gestión del Conocimiento.

Para poder ampliar nuestro número de seguidores en redes sociales debemos darnos a conocer iniciando nosotros mismo el contacto, localizando perfiles que nos interesen y/o que nos interese que nos conozcan. Para ello realizaremos búsquedas a través de hashtag en X como #gestiondelconocimiento #KM o localizaremos perfiles corporativos de otras administraciones públicas.

4 – Entidades similares

En 2023 hemos empezado a seguir y a analizar las siguientes entidades afines:

- Escuela de Administración Pública de Castilla y León. Portal de Gestión del Conocimiento de Castilla y León
<https://eclapgestiondelconocimiento.jcyl.es/es>
- Escuela de Formación e innovación Administración Pública de la Región de Murcia
<https://efiapmurcia.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=7&IDTIPO=180>
- Espacio Andaluz de Innovación Pública “InnovAnda”: @InnovAnda21
- Fundación Novagob: @novagob

Además de estas y otras cuentas institucionales existen numerosos perfiles personales relacionados con la gestión del conocimiento con los que es recomendable interactuar. Han sido agrupados en la lista de X “Gestión del conocimiento” en la que se recogen 52 cuentas y a las que se deben ir añadiendo nuevas.



5 – Análisis DAFO del proyecto Comunicación y difusión

Mediante la realización de un DAFO hemos detectado debilidades y amenazas actuales, así como aquellas fortalezas de las que sacar rendimiento y las oportunidades que tenemos para seguir adelante.

DEBILIDADES

- a) Ecosistema digital reducido = número de destinatarios reducido.

En la actualidad, utilizamos ante todo X y el Blog para difundir el programa.

No llegamos a personas que no tienen/ no quieren tener perfil en X y no contamos con feedback a través del Blog.

- b) Dependencia del Visto Bueno para cada acción de cada comunicación por parte del IAAP.

Hay que analizar bien lo que se pretende comunicar antes de publicarlo y tener siempre presente que estamos en un entorno corporativo/político.

- c) Falta de “comunicación” por parte del resto de los grupos.

A veces se complica la obtención de información sobre el trabajo realizado por los grupos. No se ha conseguido establecer al grupo de Comunicación como el grupo central a donde y desde donde fluye la información.

AMENAZAS

- a) Falta de tiempo

La tarea de Comunicación es necesaria realizarla a tiempo completo para poder ejercerla bien, contar con personas que solo se dediquen a ello.

No hay que olvidar que el programa se lleva a cabo por personal funcionario de forma voluntaria y dentro de sus tareas habituales en sus puestos de trabajo.

- b) Participación en otros programas o formaciones

La mayoría de los componentes del programa Embajadores participa en otras iniciativas y, por su filosofía de trabajo, realizan, a la vez, multitud de formaciones. Esto provoca que no puedan dedicarse al 100% a esta tarea.



FORTALEZAS

a) Presencia en redes

La mayor parte del grupo de Comunicación posee perfiles en redes desde los que pueden dar más difusión al programa.

b) Conocimientos de marketing digital

Dos de los miembros del equipo se dedican o han dedicado en sus puestos de trabajo a difundir sobre sus instituciones.

Es recomendable que las personas que formen parte de este grupo tengan conocimientos y experiencia en marketing digital.

c) Inquietud por aprender nuevas herramientas

La difusión debe ser cada vez más visual por lo que es valorable tener conocimientos en herramientas de diseño y montaje de vídeo.

Como hemos señalado anteriormente, somos un grupo de personas en constante formación y mejora.

OPORTUNIDADES

a) Apoyo por parte del IAAP a través de formación o charlas sobre marketing.

Este año hemos contado con la colaboración de Teresa Suarez que nos ha enseñado técnicas de comunicación y cómo mejorar y ampliar nuestro público.



6 – Objetivos y acciones de comunicación

Esta hoja de ruta se articula en torno a cuatro objetivos marcados que son: la difusión de todo lo ocurrido durante estos diez meses, conectarnos entre los distintos grupos, así como con embajadores de otros años e interesados en la Gestión del Conocimiento, captación de futuros embajadores y dar continuidad a nuestro trabajo facilitando la tarea a los próximos integrantes del grupo de Comunicación y difusión.

Cada **objetivo** tiene asociadas **acciones** o tareas a llevar a cabo.

Objetivo 1: Difusión del programa Embajadores del Conocimiento entre nuestro público.

El grupo pretende ser la herramienta de comunicación entre el resto de grupos y del programa al exterior, comunicando los avances de la edición.

Se pretende hacer visible el desarrollo del programa a lo largo de los meses de duración, rompiendo con la impresión de que solo se publicita el inicio y el fin.

Acción 1.1 Redactar entradas en el blog narrando en qué consiste cada proyecto, sus participantes, objetivos y tareas si ya han llevado alguna a cabo.

Ejemplo: Una ración de Croquetas de Conocimiento

<https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/gestiondelconocimiento/una-ronda-de-croquetas-de-conocimiento/>

Acción 1.2 Dar publicidad antes, durante y después, a través de X, de las Jornadas/Talleres que engloban el programa (Taller lanzamiento de proyectos, Taller seguimiento, Taller métricas, etc.).

Ejemplos:



Acción 1.3 Difundir los pasos dados por cada proyecto en X (nuevo número de la revista, nueva Croqueta, encuentros, reuniones...).

Ejemplos:



Objetivo 2: Conexión con otras Administraciones Públicas que también tengan programas de Gestión del Conocimiento y/o Innovación.

La retroalimentación entre AAPP es importante y necesaria para aprender y crecer. Podemos poner el foco en otros programas para aprender de lo que están haciendo, adaptarlo a nuestra realidad y, si es posible, mejorarlo.

Acción 2.1 Realizar periódicamente búsquedas de nuevos perfiles en X utilizando los hashtags: #km #GestiónDelConocimiento #knowledgemanagement, etc.

Acción 2.2 Conectar con las AAPP que ya seguimos (Murcia, Castilla y León, etc.), retuiteando sus tweets, interactuando e iniciando diálogos con ellas.



Objetivo 3: Ampliar la difusión del programa Embajadores del Conocimiento

Acción 3.1 Localizar perfiles personales dentro del grupo de Embajadores (de la edición actual o ediciones pasadas) que ya tengan un alto número de seguidores para que actúen de altavoz del programa.

A estas personas se les puede suministrar información (copy) para que la difundan a través de sus perfiles.

Acción 3.2 Difundir a través de otras redes (LinkedIn, Instagram,...)

Objetivo 4: Captar a nuevos Embajadores a través de la Jornada final de presentación de proyectos

Acción 4.1 Enviar una nota de prensa sobre la Jornada final del programa y/o publicar en el siguiente número de la revista Enred@2.0 un resumen de dicha jornada.

Acción 4.2 Difundir, a través de todos nuestros medios, el vídeo documental que se pretende elaborar por parte del grupo de Comunicación en el que se narrará todo lo que sucede en una edición de Embajadores.



Objetivo 5: Asegurar la continuidad de difusión del programa a lo largo de todo el año.

Lo habitual ha sido que el programa se inicie a principios de año, finales de enero, y termina en octubre. La difusión del programa no debería pararse en los meses en los que no está activo el programa. Para ello el grupo o algún integrante debería comprometerse a seguir difundiendo hasta que se incorporen los componentes de la siguiente edición.

Acción 5.1 Actualización del blog de Gestión del Conocimiento con la documentación presentada en la Jornada final.

Se deben actualizar las secciones Embajadores del Conocimiento - Quiénes somos, Ediciones - Edición 2023, Productos - Encuentros Intergeneracionales.

Acción 5.2 Difundir a través de X y el correo corporativo cada actualización del blog

Acción 5.3 Difundir a través de todas las redes la nueva convocatoria del programa Embajadores del Conocimiento para captar nuevos Embajadores.



7 – Cronograma

El cronograma de la comunicación y difusión del programa va ligado al cronograma de las actividades que se realizan a lo largo de él. En 2023 ha sido el siguiente:



En torno a estos hitos, se publicará tal y como se ha detallado en los apartados Ecosistema digital y Objetivos y acciones.

En el perfil de X se publicará una vez a la semana mínimo, intentando alcanzar una frecuencia de publicación de 2-3 publicaciones semanales.

Semanalmente nos pondremos en contacto con el resto de participantes para que nos trasladen sus novedades y difundirlas.

Los artículos en el blog, al ser más extensos y requerir más tiempo, se actualizarán semanalmente; quincenalmente como máximo.

Al principio de cada mes, se enviará el Boletín resumen del mes anterior a través del correo electrónico a los integrantes de la presente edición de Embajadores/as del Conocimiento.



8 – Indicadores de éxito

Para poder evaluar los resultados es fundamental monitorizar las acciones que se desarrollen mediante:

- Alertas en Google Alert.
- Seguimiento del hashtag #Embajadores23.
- Análisis del impacto en X a través de Twitter Analytics y/o Metricool
- Estadísticas de visitas al blog de Embajadores del Conocimiento a través de la herramienta Jetpack de WordPress.

El aumento del número de seguidores en X durante el programa #Embajadores23 ha sido de 52 seguidores².

Las visitas recibidas en el blog durante la edición 2023 ha sido de 12826 y 21669 vistas hasta finales del mes de octubre.

² A fecha 2 de noviembre de 2023 el número de seguidores en la red social X es de 236 frente a los 184 seguidores a fecha de 1 de febrero de 2023.



9 – Identidad corporativa

El manual de identidad corporativa es el documento que contiene todas las directrices acerca de la imagen de una marca. Es esencial para ella, ya que reúne los elementos visuales y comunicativos que distinguen a una organización, a la vez que gestiona su uso interno y externo

Con objeto de identificar la marca tanto del programa Embajadores del Conocimiento como del Grupo de Comunicación y Difusión se han marcado las siguientes directrices:

Logos

Siempre aparecerá alguno de estos logos en las presentaciones.



Gestión del
Conocimiento



Gestión del
Conocimiento

Tipografía

Open Sans y Open Sans Extra Bold

Tonalidades

Utilizar siempre una paleta que incluya el Magenta. Usar colores de alto contraste y que sean como máximo de 3 ó 4.

La paleta que se ha establecido para las presentaciones ha sido Azul oscuro #016a7d para Títulos, magenta #cc105b para Subtítulos, Azul claro #0097b2 para texto y Verde #8eb40e para Notas.



Estilo en la redacción

Empleo de un tono cercano y amigable en las publicaciones, sin descuidar la profesionalidad.

Revisión cuidadosa de la ortografía antes de publicar.

Utilización de un lenguaje neutral en cuanto al género, usando el masculino genérico cuando no existan palabras neutras.

Mantener las tildes en el uso de hashtags ya que no afectan a la búsqueda

Formato de diseño

Seguir los diseños hechos en CANVA

Ejemplo:

Diseño presentación grupos

https://www.canva.com/design/DAFes10Gjgk/PguPQMeHFCBcWaQkpnWoxw/edit?utm_content=DAFes10Gjgk



10 – Palabras y temas clave

Los **temas claves** sobre los que gira el proyecto son:

- Gestión del conocimiento
- Administración Pública
- Gestión pública
- Gestión de proyectos
- Gestión de equipos
- Desarrollo personal
- Conocimiento crítico
- Colaboración
- Trabajo colaborativo
- Innovación

Todo aquel contenido que se publique se hará bajo el **hashtag** general **#GestiónDelConocimiento** y **#Embajadores23**, ambos son los que definen al programa.

Además, cada publicación será asociada al hashtag que le corresponda según su proyecto o temática:

#Embajadores23

#RevistaEnredados

#CroquetasDeConocimiento

#EncuentrosIntergeneracionales

#ConocimientoCrítico

#RelevoGeneracional



11 – Marca personal del equipo

Es recomendable que los integrantes del grupo de Comunicación y difusión de la Gestión del Conocimiento tengan experiencia en la gestión de redes sociales y en el marketing digital. Esta experiencia siempre se podrá compensar con las ganas de aprender y desarrollar nuevas habilidades.

Es conveniente su presencia en redes para poder servir de altavoz de todo lo que se publique bajo el paraguas del programa Embajadores/as del Conocimiento.

Es beneficioso poseer conocimiento de escritura digital, herramientas de diseño y elaboración de vídeos, creatividad y constancia.

Además, hay que tener presente el espíritu del programa Embajadores/as del Conocimiento, cuyo propósito es avanzar en vez de regodearse en la queja. No hay protesta sin propuesta.

En esta edición, el equipo ha estado formado por dos veteranos en el programa, Pedro Blanco Wasmer y Carlos Jaén Toscano, que han aportado su experiencia en el desarrollo del mismo y sus conocimientos técnicos; y de dos principiantes, Ana Belén Gómez López e Inma Molina Ruiz, que han dinamizado los canales de comunicación y difusión y aportado sus ideas más innovadoras.

