

V Encuentro Intergeneracional de la Junta de Andalucía: Inspección de Servicios Sanitarios



Instituto Andaluz de Administración Pública
Sevilla, 9 de octubre de 2023



Consejería de Justicia, Administración Local
y Función Pública
Instituto Andaluz de Administración Pública



Gestión del
Conocimiento

TÍTULO: V ENCUENTRO INTERGENERACIONAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA: INSPECCIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS

[narrativa y diseño] del taller desarrollado en el marco del PROGRAMA EMBAJADORAS/ES DEL CONOCIMIENTO. 6ª EDICIÓN 2023.

[Serie [Encuentros Intergeneracionales de la Junta de Andalucía](#)]



EDITA: INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. JUNTA DE ANDALUCÍA. 2023

Reconocimiento - NoComercial (by-nc)

Se permite la generación de obras derivadas siempre que no se haga un uso comercial. Tampoco se puede utilizar la obra original con finalidades comerciales



Introducción.....	4
Presentación de este documento.....	5
Presentación del equipo de trabajo de la VI Edición del Programa.....	5
Presentación del Encuentro Intergeneracional.....	7
Bienvenida.....	10
Check-in: "Mapeo de los participantes".....	11
Check-in: Ikonikus.....	14
Presentación del programa de Gestión del Conocimiento.....	15
Relatos (historias) de inspiración.....	16
Mesas de conversación (inspiradas en el World Café o café del mundo).....	18
Comida. Almuerzo.....	20
Dinámica de despertar. Superamos la siesta.....	21
Mercadillo de ideas e iniciativas para definir los entregables (contenedores del conocimiento).....	21
Elección de proyectos y formación de grupos de trabajo.....	24
Check-out.....	27
Potenciar el aprendizaje y la gestión del conocimiento.....	28

Introducción

El objeto de esta guía es describir la metodología y experiencias desarrolladas en el V Encuentro Intergeneracional de la Junta de Andalucía, centrada en esta ocasión en el colectivo de Inspección de los Servicios Sanitarios, y que tuvo lugar el pasado 9 de octubre de 2022 en Sevilla.

Dicho Encuentro se aloja en el marco de los proyectos de Gestión del Conocimiento del Instituto Andaluz de la Administración Pública, en desarrollo del **Programa de Embajadores/as del Conocimiento. (1)**

Se trata de una iniciativa perteneciente al área de Gestión del Conocimiento (GC o KM) que el IAAP viene impulsando y consolidando desde 2017 en la administración andaluza. El objetivo del programa es desarrollar una serie de estrategias, proyectos e iniciativas que ayuden y promuevan la mejora de la productividad del personal al servicio de la administración pública a través de proyectos relacionados con la Gestión del Conocimiento, que buscan dar solución a retos de carácter transversal que existen en la Junta de Andalucía.

Se articula a través de la participación, con carácter voluntario, y mediante convocatoria dirigida al personal de la administración andaluza, y se organiza mediante equipos de personas que coinciden en la elección de un proyecto que se desarrolla a lo largo de cada edición anual del Programa Embajadores/as del Conocimiento.

El IAAP coordina, impulsa y supervisa la ejecución de estas iniciativas, a la par que provee la formación y los recursos técnicos necesarios para el desarrollo de las mismas.

En estas páginas compartimos la metodología y prácticas que, siguiendo siempre un modelo participativo y de aprendizaje-acción, fueron experimentadas a lo largo de la jornada.



Presentación de este documento

En esta edición, y siguiendo el modelo antes citado de colaboración y participación, el grupo encargado del proyecto **Encuentros Intergeneracionales**, asumió realizar la cosecha de la jornada que se relata en este documento.

En virtud de su trayectoria, el Programa Embajadores/as del conocimiento es una iniciativa consolidada que implementa una metodología propia y altamente efectiva para el desarrollo de proyectos colaborativos cuyos *entregables* están dando respuesta a los grandes retos de la Junta de Andalucía. Se trata de un modelo de trabajo de abajo hacia arriba, que poco a poco va consiguiendo las transformaciones que el personal de la Administración Pública y la sociedad reclama.

Este programa que está en continua revisión y mejora merece ser conocido por todas las personas que quieran aproximarse a él y participar. Esperamos que la información y experiencia de aprendizaje que leerán en este documento los inspire e invite a colaborar.

Presentación del equipo de trabajo de la VI Edición del Programa

El Instituto Andaluz de Administración Pública, plantea, en el marco del programa de Gestión del Conocimiento, el proyecto de Encuentros Intergeneracionales, y tiene por objetivo la celebración de unas jornadas en las que se pone en contacto al personal de un mismo colectivo para dar respuesta a las deficiencias que el mismo plantea, todas ellas enfocadas a la gestión del conocimiento por el relevo generacional.

A través de estos Encuentros Intergeneracionales se busca la transmisión de información, habilidades y mejores prácticas de las empleadas y empleados públicos próximos a la jubilación, que poseen un conocimiento destacado y valioso para quienes les tomarán el relevo. Todo ello, enmarcado en la toma de conciencia que supone el paso a la jubilación en los próximos años de un número elevado de empleadas y empleados públicos. El envejecimiento de las plantillas en la

Administración Pública de la Junta de Andalucía conlleva irremediablemente un relevo intergeneracional.

Este proceso de jubilaciones masivas se suma al de la acelerada transformación que está modificando y modificará en los próximos años la Junta de Andalucía y demás administraciones públicas. La digitalización del sector público, entre otros cambios, tendrá inevitables impactos sobre las estructuras organizativas y los puestos de trabajo. Por todo ello, **la pérdida de la experiencia y del conocimiento experto por la salida de los profesionales ha de ser gestionada eficazmente.**

Estas personas que se jubilan pueden tener la oportunidad en algunos casos de compartir este conocimiento a quienes les sustituyan, pero no siempre es posible. Por ello la necesidad de capturar de alguna manera este valioso conocimiento, antes de que se pierda para siempre. Esta toma de conciencia y el diseño de este programa de transferencia del conocimiento redundará en un beneficio para todos, empleadas y empleados públicos, administración de la Junta de Andalucía y la ciudadanía.

¿Cuáles son los objetivos del Grupo?

- 1º. Evitar la pérdida de la experiencia y del conocimiento experto por la salida de las empleadas y empleados públicos.
- 2º. Garantizar que esa experiencia y conocimientos son conservados y quedan disponibles.
- 3ª. Transferir de manera efectiva dicha experiencia y conocimiento a las empleadas y empleados públicos en activo.
- 4ª. Experimentar y evaluar metodologías y protocolos que sirvan para los anteriores objetivos.

Presentación del Encuentro Intergeneracional

Este V Encuentro Intergeneracional tuvo lugar el pasado 9 de octubre de 2023. El colectivo elegido para el desarrollo del proyecto fue el del **Inspección de los Servicios Sanitarios**.



Este colectivo pertenece al Cuerpo Superior Facultativo de Inspección de Servicios Sanitarios y presentan una serie de características que lo hacen especialmente idóneo para participar en este programa:

La Inspección de Servicios Sanitarios se configura como un especializado colectivo al servicio de las autoridades sanitarias para la tutela efectiva del derecho a la salud de los ciudadanos.

En el año 1999 se crean, respectivamente, las especialidades de Inspección y Subinspección de y Servicios Sanitarios dentro de los Cuerpos Superiores Facultativos y Técnicos integrando en ellos las escalas de médicos, farmacéuticos y enfermeros del Cuerpo de Inspección Sanitaria

Los inspectores médicos, farmacéuticos y subinspectores son tienen como misión clara el deber de hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a la igualdad, accesibilidad, universalidad, calidad y eficiencia de la atención sanitaria, son especialistas en el derecho a la protección de la salud, a una asistencia sanitaria pública y privada de calidad, a una adecuada atención social y económica frente a la enfermedad.

La Inspección de Servicios Sanitarios se configura orgánicamente como una subdirección dependiente de la Viceconsejería de Salud y Consumo. Se estructura en la Inspección Central y las Inspecciones Provinciales, las cuales dependen orgánicamente de las Delegaciones Provinciales de Salud y funcionalmente de la Subdirección de Inspección de Servicios Sanitarios.

La organización funcional de la Inspección se configura en unidades adscritas a cada uno de los tres programas principales:

- Unidades de Centros y Servicios sanitarios
- Unidades de Inspección farmacéutica
- Unidades Médicas de Valoración de Incapacidades

Su finalidad es ejercer las funciones de inspección y control de centros, establecimientos y servicios sanitarios públicos, concertados y privados y prestaciones sanitarias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como la vigilancia del cumplimiento de la normativa sanitaria y de la Seguridad Social. Su ámbito de actuación se extiende a toda actividad sanitaria del personal, centros, establecimientos y servicios sanitarios públicos y privados de Andalucía, tanto respecto al cumplimiento de las normas sanitarias asistenciales, como a la calidad asistencial prestada. En definitiva, la misión de la Inspección es tutelar los derechos de los ciudadanos en relación a la asistencia sanitaria, tanto pública como privada, y velar por la calidad de la misma.

A continuación, se explica el proceso de aprendizaje y práctica experimentado por el equipo de los embajadores del conocimiento del IAAP, y el colectivo de Inspección de los Servicios Sanitarios, en la jornada celebrada el 9 de octubre de 2023.

Unos meses antes de la celebración del encuentro, en la fase de diseño y preparación del mismo, se envió un cuestionario a la totalidad del colectivo, articulado a través de la Subdirección de Inspección de Servicios Sanitarios.

Con este cuestionario se buscaba formar una idea más formada acerca de las necesidades del colectivo; que porcentaje de los mismos se encontraba próximo a la jubilación, quiénes se habían incorporado recientemente, qué necesidades presentaban...

Partiendo de los resultados obtenidos, se desarrolló una metodología a implementar durante la jornada del 9 de octubre donde se realizaron prácticas de trabajo colaborativo, utilizando metodologías participativas y de indagación, lo cual permitió identificar las áreas de conocimiento más relevantes y necesarias de ser transferidas, con la idea de generar entregables tangibles y útiles, a desarrollar con posterioridad al encuentro.

Bienvenida

La bienvenida al encuentro a todas las personas que participaron en el encuentro corrió por parte de la subdirectora del IAAP Carmen Seisdedos Alonso y María de los Ángeles. La subdirectora destacó la importancia de promover iniciativas como la del programa de Embajadores del Conocimiento, que desde el año 2017 pone en valor la importancia de compartir el conocimiento adquirido, para así enriquecer una administración tan potente como la de la Junta de Andalucía. Agradeció la buena acogida del programa al colectivo y agradeció también la asistencia a todos a las jornadas de ese día.

Presentó a María de los Ángeles Marqués, Coordinadora de Programas de Centro Sanitarios, que en nombre de Jose Antonio Mulero Gómez, Subdirector de Inspección Servicios Sanitarios, agradeció al Programa de Embajadores el haber elegido al colectivo de Inspección para llevar a cabo esta edición del programa de gestión del conocimiento. Destacó la necesidad de este programa, por el altísimo relevo de personal que ya es una realidad en el colectivo. Incide en que la gran valía profesional que tienen los agentes de salud pública no se debe desaprovechar y hay que fomentar iniciativas que favorezcan el traspaso de conocimiento a los nuevos profesionales que se incorporan a este cuerpo de inspectores sanitarios.



A continuación, y entrando ya en el desarrollo propio de la jornada, tomó el testigo de la dirección del encuentro María Claudia Herrera, quien nuevamente dio una cálida bienvenida a todas las personas asistentes y explicó la dinámica del encuentro; la importancia de proceder a lo largo de todo el encuentro con una escucha activa; sintetizada en la potente idea de '*escuchar con atención y hablar con intención*'.

Tras las primeras indicaciones y con el objetivo de romper el hielo, y de que hiciesen una toma de contacto les explico la primera actividad de *check-in*, que consistía en un mapeo visual de todas las personas participantes.

Check-in: "Mapeo de los participantes"

El mapeo de los participantes consiste en una técnica de identificación de los distintos perfiles que presentan los participantes. Con el objetivo de que tanto los organizadores como ellos mismos puedan tener una visión de conjunto acerca de los distintos perfiles laborales o de su lugar de trabajo.

Se busca la participación de todas las personas participantes. La experiencia fue muy ilustrativa.

Se hace un mapeo por tribus; reunidos todos en círculos, sin ninguna clasificación previa, se les pide que se sitúen físicamente en un lugar determinado del aula atendiendo a una razón cada vez en función a lo que contesten a cada una de las preguntas, haciendo que los participantes se agrupen físicamente en la zona establecida para cada opción.

Primero, se les pregunta acerca de su especialidad dentro de la Inspección Sanitaria (medicina, farmacia o enfermería). A continuación se les preguntó por su organización funcional, para agruparse en función de la unidad en la que trabajaban; Unidades de Centros y Servicios sanitarios, Unidades de Inspección farmacéutica o Unidades Médicas de Valoración de Incapacidades

A continuación, se les preguntó por el tiempo de servicio en la administración, y es, quizás esta, la pregunta más poderosa de todas ellas; la que permitió hacer un dibujo claro del relevo generacional que se vive en todas las administraciones y para las que este colectivo no es una excepción.

Con el mapeo de todas las personas del encuentro, se vino a confirmar lo ya previsto en las encuestas; y de lo que los asistentes son muestra de la totalidad del colectivo, el alto porcentaje de personas que en los próximos años van a dejar su puesto de trabajo por jubilación y que necesitan legar su conocimiento.





Check-in: Ikonikus

Con esta practica se busca conocer de manera algo más singularizada a todas las personas participantes. Se disponen en el centro de la sala una gran cantidad de tarjetas, cada una de ellas contiene un icono o un dibujo. La actividad consiste en que cada participante escoja una de las tarjetas y la emplee como herramienta para presentarse ante el resto. La idea consiste en escoger una tarjeta que ayude a explicar o representar el ánimo con el que cada una de las personas asistentes llegan al encuentro.

A cada turno de palabra debían compartir con los demás su nombre, puesto y lugar de trabajo y porqué habían dicho sí a participar en el encuentro.

Es un potente medidor de la motivación y energía de los participantes, y en esta ocasión no defraudaron; todos expresaron su interés por participar en el encuentro y dieron muestras de entender la importancia de compartir el conocimiento adquirido.



Una vez hecho el check-in, y ya habiendose conocido todos un poco más, dan paso a Fco.Javier Domínguez Murillo, Jefe de Servicio de Gestión del Conocimiento del IAAP y persona encargada de dirigir y coordinar los proyectos.

Presentación del programa de Gestión del Conocimiento

Comparte con los asistentes el agradecimiento en nombre del programa por su asistencia. Dándoles a todos la bienvenida, celebra la nueva celebración del encuentro y comparte con los participantes la importancia de este programa con el que se incide en una mejora en el conocimiento de nuestros empleados y empleadas públicas.

Compartió con todos, una pequeña introducción al Programa Embajadores/as del Conocimiento, compartiendo con las personas asistentes los objetivos y precedentes de anteriores Encuentros Intergeneracionales. Finalmente, se dirigió al colectivo de Inspección Sanitaria, haciendo hincapié en que como protagonistas de la actividad, disfrutasen y aprovecharasen de este espacio de conversación, cuyo objetivo no es otro que seguir contribuyendo al cambio y mejora de la administración pública andaluza.



A continuación se les dejó un tiempo de descanso, una pausa para el café, con la que se persigue que sigan conociéndose una vez realizadas las potentes dinámica para romper el hielo.

Relatos (historias) de inspiración

Cuando estamos escuchando tenemos cuatro niveles de escucha:

- Descarga: el emisor habla sin escuchar al receptor.
- Factual/Debate: el receptor consigue que algo de lo que responde al emisor le haga sentir y este se da cuenta de que hay otra persona hablando y se empieza a interactuar.
- Empática/Diálogo: de verdad se empieza a tener una conversación, cada uno puede ver a través de los ojos de otra persona y se establece una conexión.
- Generativa/Presencia: a través del diálogo se consigue generar algo nuevo y obtener una forma distinta de ver las cosas.

Los participantes se reúnen en **triángulos apreciativos o de conversación**. El trío se compone de: un orador (emisor: el que habla), un oyente (receptor: el que escucha profundamente), y un tomador de notas y cronometrador (testigo), comparten historias en relación a experiencias laborales significativas a lo largo de su ejercicio profesional. El orador cuenta una historia (5 minutos), el oyente presta atención a la historia y el testigo actúa como observador externo que toma notas y al final dice que es lo que más le ha llamado la atención de la historia (3 minutos). Este ejercicio se desarrolla en tres rondas para que cada persona del trío desarrolle cada uno de los papeles.



Se

formaron 12 tríos apreciativos o triángulos de conversación. Se les entregó una pequeña guía

visual para cuidar los papeles de cada integrante en la conversación y la pregunta que se propuso para detonar la conversación fue: **“Cuál fue el hito clave o significativo de mi historia dentro del colectivo de Inspección servicios sanitarios”**.

Se ofrecen algunas preguntas de apoyo a la conversación, que puedan servir de guía para construir el discurso; ¿dónde fue y qué ocurrió? ¿qué lo hizo posible? ¿qué aprendiste?



De los testimonios extraídos tras esta practica, se sacaron anécdotas de lo más inspiradoras; muchas de ellas fueron causa de trabajos en equipo, otras dieron muestra de la importante de la experiencia en el trabajo para alcanzar alguna conclusión y muchas de ellas partieron de un error, algún fallo que solucionaron y que les hizo aprender de una manera mucho más sólida

Esta dinámica perseguía seguir compartiendo historias, reconociendo el inmenso valor de su aportación a la sociedad, así como conseguir que otros compañeros/as inspiren nuevas formas de resolver situaciones difíciles que se pueden dar en el día a día.

El propósito de los relatos de inspiración es que desde una mirada apreciativa de la profesión, se compartan historias que puedan servir de inspiración y anécdotas de conocimiento relevantes. Es un espacio de conversación y conexión desde un punto común como es el espacio de trabajo, a través de hitos o experiencias que serán tan diferentes como las personas que las cuenten y que aportarán distintos puntos de vista a quienes las escuches,

Tras finalizar estas conversaciones, se confirmó el alto nivel de implicación y el compromiso con los objetivos marcados para esta jornada.

Mesas de conversación (inspiradas en el World Café o café del mundo).

Un World Café es una dinámica dirigida a potenciar procesos de reflexión y participación de las personas alrededor de un tema concreto. Se trata de una jornada en la que las personas que asisten aporten su propia perspectiva y conocimiento sobre el tema a conversar y escuchan de las de otras personas para conocer y conectar con otras formas de ver, ampliando así su visión. En definitiva, es una conversación, una forma intencional de crear una red viva de comunicación, un diálogo colaborativo, en donde se comparte el conocimiento y la creación de posibilidades para la acción en grupos de tamaño pequeños (4-5 personas), donde se consigue crear intimidad y favorecer una conversación generativa y fluida.



El World Café (o Café del mundo) es una metodología que crea redes de diálogo colaborativo, alrededor de asuntos que importan en situaciones de la vida real. Es una metáfora provocativa: a medida que creamos nuestras vidas, organizaciones o comunidades, estamos en efecto, moviéndonos entre “mesas de conversaciones” de un Café.

El objetivo de este momento del encuentro era conversar acerca de las cualidades y calidades que definen al colectivo de Inspección Saintaria, para los que había que responder a la siguiente pregunta:

¿Cuales son los aspectos esenciales que deberían conocer todas las personas que formen parte de ese colectivo? (Lo más importante del conocimiento que queremos transmitir)

De manera simultánea se sucedían conversaciones en 9 mesas, de 4 personas, abordando desde diferentes prismas la pregunta planteada.

El café del mundo necesita un anfitrión de cada mesa que recopila la información que se genera en las tres rondas de conversación. Cada ronda de conversación dura 15 minutos, pasados estos el anfitrión se queda en la mesa y el resto de integrantes se dispersan por el resto de mesas en un proceso de polinización. Al principio de la siguiente ronda el anfitrión tiene que explicar a los nuevos huéspedes las conclusiones de lo que se ha hablado en la ronda anterior, dedicando 3 minutos a esta tarea. Los recién llegados tienen que aportar una visión distinta de cómo resolver las cuestiones, aportando nuevas ideas o puliendo las ya planteadas.



El objetivo del café del mundo debe usar la premisa de menos, es más. Hay que establecer objetivos asequibles. No se trata de encontrar la solución al problema sino de plantear la manera de abordarlo por primera vez y poder asumir retos de mejora que se puedan llevar a cabo. Se debe responder a la pregunta: ¿Cuál es el mínimo producto viable dentro de nuestro ámbito de influencia?



Después de las tres rondas hay que llevar a cabo la cosecha. Se reparten dos post-it rosas y dos verdes para que cada mesa decida qué conocimientos o habilidades prácticas considera más importantes de los que se han hablado en las tres rondas y lo mismo para las soluciones propuestas.

Tras esta puesta en común, se dio paso al almuerzo tras una breve reseña del contenido de la sesión de tarde.

Comida. Almuerzo

Se diseñó un tiempo para compartir la comida entre todas las personas participantes, se crea así un espacio de diálogo distendido. Así, mucho de ellos, integrantes nuevos del colectivo pueden conocerse mejor y las personas más veteranas tienen un tiempo de reencuentro.

Dinámica de despertar. Superamos la siesta

Regresamos después del almuerzo a nuestra Sala de Trabajo. Hay que sobreponerse del cansancio, el sopor, la digestión y una mañana densa de actividades.

¿Cómo disipar el sopor sin perder fuerzas de la forma más dinámica y divertida posible?

Pues nada mejor que un campeonato de Piedra / Papel / Tijera. En el que con este divertido juego infantil se consiguió reactivar la energía de los participantes en menos de cinco minutos con una dinámica sencilla, rápida y muy amena.

Mercadillo de ideas e iniciativas para definir los entregables (contenedores del conocimiento)

Este tipo de dinámica supone una participación de todas las personas, se hace sentir importantes a las y los participantes, dado que cada persona tendrá un papel esencial que desempeñar para el desarrollo y ejecución de los entregables. Para realizar la dinámica, se plantea un mercado de ideas por temáticas relevantes para la transferencia del conocimiento del colectivo de Inspección, que luego se convertirán en entregables y se realizan rondas o paseos de las y los participantes para escoger una de las propuestas, donde quieren aportar y colaborar en el desarrollo y elaboración de estas.

Cada una de las propuestas de los entregables sería acompañada y tutorizada por uno o dos de los miembros del equipo de Embajadoras/es del Conocimiento, haciendo equipo con el colectivo.



1. PROGRAMA DE MENTORÍA.

Con este entregable se busca desarrollar un programa de mentoría informal. La mentoría se encontraría enfocada y destinada para este colectivo, siendo la intención que sea autogestionado por ellos y pueda ser replicado cada año que sea necesaria. Este programa va a establecer una metodología de aprendizaje e intercambio del conocimiento entre los participantes en el mismo, permitiendo que las personas con menos experiencia (aprendices) adquieran una mayor capacidad de acción efectiva, de manos de aquellas personas del colectivo que tengan más experiencia, conocimiento y que tenga aptitudes y voluntad para trasladarlo (mentores).



2. REPOSITORIO DE DOCUMENTACIÓN

Con este entregable se pretende realizar un proyecto que dé la posibilidad de crear un lugar donde almacenar y poder compartir entre todos la documentación necesaria del día a día, con el fin, entre otros, de unificar criterios de trabajo, facilitar el acceso a la documentación del colectivo e incluso poder dejar constancia de los procedimientos de trabajo que se vayan estableciendo.



3. PLANES DE ACOGIDA

Con este proyecto se pretende realizar tantos documentos estratégicos sean necesarios para explicar el proceso de incorporación a su puesto de trabajo. Tiene la misión de informar y facilitar la toma de contacto de la persona trabajadora que se incorpora con el puesto de trabajo, el entorno dónde se desarrolla y los recursos y servicios de qué dispone para ejercer sus responsabilidades.



Todos ellos se proponen teniendo muy en consideración las siguientes ventajas:

- Adaptación más fluida y rápida al puesto de trabajo.
- Aumento de la eficiencia y mejora del rendimiento
- Refuerzo del compromiso de la persona trabajadora
- Integración a la persona trabajadora a la cultura corporativa

Elección de proyectos y formación de grupos de trabajo.

Una vez expuestos los proyectos, todas las personas participantes tienen que pasar a formar grupo con los demás que compartan interés por el proyecto. La forma de organizarles para el trabajo es el Café Pro Acción

Café Pro Acción

El Café Pro-Acción (CPA) es un espacio para las conversaciones creativas y orientadas a la acción, donde los participantes son invitados a traer sus proyectos, ideas, preguntas, iniciativas o cualquier cosa que se sientan “llamados a hacer” y necesiten ayuda para hacerlo.

Como en el World Café, estas conversaciones se unen y construyen -unas a otras- a medida que las personas se mueven entre mesas, polinizan ideas y ofrecen nuevos descubrimientos a las preguntas y temas que son importantes para su vida, su trabajo, su organización, o comunidad.

Como proceso, puede evocar y hacer visible la inteligencia colectiva de cualquier grupo, al incrementar la capacidad de las personas para la acción efectiva. Puede ser usado con personas que no se conocen y/o con un grupo específico

Los participantes plantean sus dudas para aclararse antes de tomar una decisión. Se invita desde el silencio a **dar un paseo por la sala para revisar los proyectos, releer, sentir y visualizar** lo que está emergiendo: *qué me resonó, qué me interesa, qué dudas tengo*.



Equipo de Mentoría

Tras trabajar todo el día en la extracción de conocimiento se incide en la idoneidad de trabajar hacia productos entregables concretos y limitados, siendo realistas con el tiempo y el esfuerzo que realmente cada equipo puede dedicar a su proyecto.



Equipo de repositorio de documentación.

Tomando como base las propuestas de entregables que han emergido, cada uno de los agentes de salud pública se coloca físicamente frente de cada uno de los posters que las identifican. De esta manera quedaron conformados los grupos de trabajo.



Parte del equipo de planes de acción

Posteriormente, nos dividimos en 3 mesas de trabajo por cada uno de los entregables, compuestas por los que decidieron contribuir al desarrollo de los mismos, y el o los representantes del grupo de Embajadoras/es del conocimiento, que acompañará y cuidará el proceso, sirviendo como facilitador, "guía o enlace" del grupo con el IAAP y garantizará que el entregable salga (es la personas que ha ofrecido la idea en el mercado del punto anterior).

Siguiendo la metodología del proaction- café (café pro-acción) se realizan 3 rondas de conversación para explorar preguntas que les ayuden a dar los primeros pasos en la organización y definición de las acciones claves para llevar adelante la iniciativa y conseguir el entregable planteado. Mediante una serie de preguntas y una plantilla concreta de posibles tareas y acciones, se les facilita el pensar y esquematizar lo que puede ser ese entregable.

- ¿Cuál es nuestra misión, valor y visión del proyecto? Esencia y motivación de la elección.
- ¿Qué queremos lograr? Objetivos.
- ¿Cómo lo haremos? Tareas.
- ¿Quién se puede hacer cargo? Funciones.
- ¿Cuándo? Establecemos tiempos realizables para nuestro trabajo.

La primera y tercera rotación de conversación la realiza el grupo inicial. En la segunda rotación se invita a que las personas se mezclen entre los diferentes grupos, para apoyar con su análisis constructivo y su conocimiento las ideas que se van gestando por los equipos de trabajo, permitiéndoles ver o notar aspectos que pueden estar perdiendo de vista.

Estas fueron las preguntas que se exploraron en las rondas de conversación

Ronda 1 ¿Qué acciones son claves para concretar la iniciativa (concretar)?

Ronda 2 ¿Qué estamos perdiendo de vista?

Ronda 3 ¿Cómo nos organizaremos para desarrollar la iniciativa?

Después de las tres rondas se da paso a la cosecha, aquí cada uno de los grupos expone al resto cuáles van a ser sus próximos dos pasos.

Check-out

El check-out es una práctica de cierre que nos permite hacer una reflexión de la experiencia vivida, y cuáles son nuestras sensaciones o pensamientos al respecto, invitándonos a compartir una conclusión o intención futura que haya emergido. Se puede hacer respondiendo a una pregunta o de diversas formas, lo importante es poder escuchar todas las voces de quienes hayan participado y cerrar el espacio compartido.

El día ha sido intenso, hay mucha gente que viene de fuera y mucha gente para compartir. Por este motivo se decide hacer la despedida resumiendo con una palabra cómo nos vamos.



Potenciar el aprendizaje y la gestión del conocimiento.

Desde hace unos años, nuestras administraciones se enfrentan a algunos retos nuevos, algunos de los cuales se derivan de necesidades que no son tan nuevas, pero que no han tenido la suficiente importancia en nuestras organizaciones. Estos retos son los siguientes:

1.- Poner en valor el conocimiento experto de la administración.

Para cualquier administración, el conocimiento de sus personas trabajadoras es uno de los activos más importantes con los que cuenta y ponerlo en valor también debe ser uno de los principales retos a la hora de plantearse la evolución de la organización, sobre todo en un momento como el de hoy, en el que se ha de adaptar a los continuos requerimientos de un entorno cambiante e inestable.

2.- Impulsar un nuevo modelo de empleado público acorde con la sociedad del conocimiento.

Los retos de eficiencia y adaptación continua que se le plantean a las administraciones apuntan a que todas las personas trabajadoras añadan a sus capacidades profesionales las de ser personas conductoras, receptoras y generadoras del conocimiento experto que circula de manera ininterrumpida en la organización.

Estos encuentros son el culmen de un proceso previo de organización de diversas reuniones y jornadas, que permiten proporcionar una base conceptual y un planteamiento de actuación común.

El objetivo de los encuentros consiste en facilitar un espacio común donde los distintos trabajadores y trabajadoras puedan intercambiar experiencias y conocer herramientas útiles que les ayuden en el desempeño de su labor.

Las personas que han desarrollado el proyecto de Encuentros Intergeneracionales del Programa Embajadoras/es de Gestión del Conocimiento en esta edición 2023 son:

- Carmen Gallo Castro
- Manuel Antonio Conde del Río
- Jorge Jesús López
- Isabel María Romero Ruiz
- Daniel Marín Cerdero
- Ana Gómiz Aragón

Agradecimientos:

- A las y los integrantes del colectivo de Inspección de Servicios Sanitarios.
- Fco. Javier Domínguez Murillo, Reyes Boralla Jaramillo, del IAAP.
- A Maria Claudia Herrera, Coordinadora y dinamizadora del Encuentro.



Equipo del proyecto Embajadores/as del Conocimiento y participantes del colectivo Inspección de los Servicios Sanitarios con el que se realizó el **V Encuentro Intergeneracional de la Junta de Andalucía**.
Gracias por el esfuerzo, el apoyo y la colaboración.

El Programa Embajadoras/es del Conocimiento de la Junta de Andalucía es una iniciativa del Área de Gestión del Conocimiento del Instituto Andaluz de Administración Pública.

Te invitamos a conocer todas nuestras iniciativas y proyectos en la [WEB del IAAP](#)