

Entrevista a Alicia Baglietto, Directora de Gestión del Conocimiento en Acciona

Entrevista realizada por LUISA SANTAMARÍA
Biblioteca Pública de Segovia y Vocal de SEDIC

Entrevista realizada a Alicia Baglietto, como experta en gestión del conocimiento, y su trayectoria profesional en el ámbito de las ciencias de la información, así como su labor de mentoría.

Gestión del conocimiento, mentoría, economía del conocimiento, document controller

Introducción

He tenido la oportunidad de conocer a Alicia Baglietto a través del Programa de Mentoría de SEDIC y he podido comprobar de primera mano su entusiasmo y defensa de la profesión.

Alicia Baglietto es Licenciada en Filología Hispánica, Profesora de Gestión del conocimiento en el Máster de Economía y Tecnologías de la Información de la Universidad Europea y Master en Organización de Empresas en Universidad Oberta Catalunya. Además, ha sido profesora de Español como segunda lengua en el Máster de la Fundación Comillas y realiza acompañamiento en procesos de desarrollo personal o profesional basado en fortalezas.

En el ámbito laboral su trabajo se ha desarrollado en diferentes campos: documentalista en el Servicio de Consultas en el centro de documentación de Consultoría de sistemas de Arthur Andersen, la creación del Centro de Documentación de Consultoría de Sistemas, soporte informativo y documental a consultores en KPMG Peat Marwick, Centro de Conocimiento e Información en Coopers & Lybrand, Gerente responsable del Knowledge Center y Coordinación en estrategia global intranet e iniciativas de gestión del conocimiento en PricewaterhouseCoopers, Gestión documental en Banco de España, Gestión de contenidos y gestión del cambio de los portales de la Comunidad y del Ayuntamiento de Madrid (Madrid.org y Munimadrid) con Indra, Consultora de gestión Documental con Inforarea en el Ayuntamiento de Vitoria, así como creación de una nueva organización para la gestión de contenidos (gestión del cambio) con Indra para la Diputación de Álava. En la actualidad es Directora de Gestión del Conocimiento en Acciona (Negocio Agua).



Figura1: Alicia Baglietto

1. ¿Qué camino tiene que recorrer una filóloga para llegar a Directora de Gestión del Conocimiento de una gran empresa?

En mi caso, hice el posgrado en documentación de SEDIC (entonces no existía el grado) Cuando lo terminé, envié muchos CV a instituciones y empresas. Mi padre me sugirió que lo enviara también a las grandes auditoras (yo entonces ni sabía de su existencia). Me contrataron en el centro de documentación de Arthur Andersen Consulting (la actual Accenture). Así empezó todo... Mientras trabajas, aprendes a aplicar tus conocimientos a la realidad y necesidad de cada empresa, vas pasando de una a otra, desempeñando diferentes roles (también de consultoría) y te vas especializando cada vez más. Lo aprendido durante la carrera de filología nunca sobró, al contrario, ha sido muy útil en la elaboración de tesauros, ontologías o taxonomías. Fue

importante el momento en el que apareció y se puso de moda la Gestión del Conocimiento; yo estaba entonces en PricewaterhouseCoopers, que quiso ser pionera implantando programas de Gestión del Conocimiento. Junto con María Barceló, también filóloga y documentalista, y que lideraba el proyecto en España, estudiamos, aprendimos y escribimos sobre todo lo que había detrás de este concepto: entendimos que la gestión de la información era una parte fundamental de la gestión del conocimiento.

2. Has publicado en colaboración la obra "Hacia una economía del conocimiento". En ella podemos leer que la experiencia y saber acumulado a lo largo de los siglos está saliendo de las bibliotecas y centros de información para que su experiencia se combine con la de otros profesionales. ¿Cómo es la relación entre el documentalista y estos otros profesionales?

Una de las competencias importantes de los documentalistas o gestores de información es la capacidad de captar la esencia del conocimiento para capturarlo, describirlo y hacerlo accesible para que sea compartido. Los especialistas son nuestra fuente principal de conocimiento, con ellos trabajamos en reuniones para poder identificar la información clave para describir y contextualizar las evidencias documentales y el conocimiento de su especialidad o área de negocio. También les ayudamos a utilizar y sacar partido a las aplicaciones donde se guardan los documentos y la información. Tenemos una comunicación muy fluida con todos ellos. Ellos son nuestra fuente principal de información.

3. En la charla Nexo del Programa de Mentoría de Sedic, nos hablaste de la figura del documentalista, además, como mediador entre el departamento de TIC y el usuario final. ¿En qué consiste esta mediación? ¿Por qué es tan importante la tarea del documentalista como document controller?

En nuestro caso, otra de las tareas o actividades del equipo de gestión del conocimiento es la definición y mantenimiento funcional de las aplicaciones o herramientas en las que se guardarán los documentos o piezas de conocimiento. Una vez entendida la necesidad que propició el desarrollo de la aplicación o repositorio, decidimos los metadatos y descriptores (del tesoro u ontología) que deben incluirse, así como la seguridad que hay que aplicarle (quién puede acceder a ese conocimiento y cuándo) y, si procede, añadir los flujos de aprobación o revisión de documentos; después, solicitamos a TIC los desarrollos o adaptaciones informáticos que, una vez implementados, probaremos. Con el equipo de desarrollo de TIC mantenemos reuniones semanales donde comentamos y revisamos todos estos evolutivos. Estos perfiles técnicos valoran mucho nuestra intervención porque conocemos bien la necesidad que se quiere satisfacer con el desarrollo y sabemos lo suficiente de tecnología como para poder traducirlo en requisitos funcionales y, además, probarlo antes de ponerlo en producción. Creamos y mantenemos también las estructuras, siempre alineadas a los procesos de la compañía, que permitan guardar en el gestor documental las evidencias que se generan durante la ejecución de los proyectos y que se guardan en formato digital de acuerdo con la cultura paperless (oficina sin papel) promovida en toda ACCIONA. Los document controller o documentalistas de proyectos son quienes deben asegurar que todas las evidencias documentales generadas durante el ciclo de vida de un proyecto quedan en estos repositorios. Deben asegurar que los

documentos y comunicaciones se envían en plazo a los destinatarios correctos (socios, cliente o proveedor) y en la versión correcta.

4. Transformar datos en información sería la idea fundamental del trabajo del documentalista: capturar el conocimiento que tienen los especialistas y ponerlo a disposición del usuario. Sin embargo, no es fácil entender a estos expertos cuando hablan de sus materias. ¿Qué necesita un documentalista para realizar su trabajo en este ámbito empresarial? ¿Prepara la Universidad a los futuros profesionales de la información en este nuevo escenario laboral? ¿Existe diferencia entre la gestión de la información y la gestión del conocimiento?

La curiosidad y el interés por cualquier materia son claves en un buen documentalista; debe saber preguntar y, sobre todo, escuchar. Al que sabe, le gusta contar lo que hace y le gusta que se interesen por su ámbito de conocimiento. Después, se sintetiza y se establecen relaciones, patrones... Ahora, con internet, es más fácil. Puedes prepararte bien para poder elegir bien las preguntas.

Sobre la formación en las universidades, el conocimiento básico se imparte, pero creo que está más orientado a las bibliotecas y archivos; ahora hay algún grado nuevo que está adaptándose a estas necesidades, por ejemplo en la Universidad Carlos III, pero no estoy muy segura de que se esté formando a los estudiantes para hacer tomas de requisitos, funcionales o desarrollar estructuras documentales y taxonomías; desde luego son imprescindibles las competencias tecnológicas. Quizá los profesionales de las empresas privadas deberíamos tener más contacto con la universidad.

Lamentablemente, la profesión de documentalista o gestor de información es tan necesaria como poco conocida: las aplicaciones informáticas funcionarían y se desarrollarían mejor si los departamentos de TIC contarán más con perfiles como los nuestros.

Para mí la gestión del conocimiento es un concepto amplio en el que caben varias disciplinas, entre ellas la gestión de información (incluida la gestión documental), pero en muchas organizaciones trabajan solo desde un enfoque de gestión de talento o formación, más de recursos humanos. Pero, al final, siempre hay que ordenar conocimiento y la profesión idónea para hacer eso es la nuestra. No es ciencia infusa, pero es más difícil formar a alguien ajeno a nuestra profesión.

5. Has trabajado tanto en empresas privadas como públicas, ¿dónde crees que hay más posibilidades de desarrollar la figura del gestor del conocimiento?

Sí, he trabajado como consultora externa en la administración pública (Banco de España, Comunidad y Ayuntamiento de Madrid, Diputación de Álava y Ayuntamiento de Vitoria). Desde luego, en las empresas de consultoría nuestro perfil profesional es muy necesario (tomas de requisitos, gestión de contenidos, gestión del cambio...), pero es necesario en cualquier organización, tanto pública como privada. El problema, como he dicho antes, es que no es un perfil muy conocido ni reconocido y muchas veces nuestra profesión la ejercen personas sin la cualificación necesaria lo que termina generando caos informacional (redundancias, incoherencias, copias descontroladas de documentos, dificultad en la integración de

aplicaciones...) También los profesionales de las TIC deberían conocernos y contar más con nosotros.

6. ¿Por qué decidiste formarte en Acompañamiento en procesos de desarrollo personal o profesional basado en fortalezas?

Hubo un momento en que me di cuenta que los amigos, los compañeros, me contaban sus inquietudes, preocupaciones, incluso me pedían consejo. Fui consciente de que me gusta y se me da bien escuchar. Decidí formarme para tener más herramientas y sacar más partido a esta habilidad. Además, siempre me ha interesado el desarrollo personal, propio y ajeno. De hecho, también participo en el programa de mentoría de ACCIONA y en otros programas de voluntariado.

7. Desde 2019 participas como mentora en el Programa de Mentoría SEDIC. ¿Qué crees que se puede aportar a un perfil con menos experiencia? ¿Cómo puede establecerse una relación enriquecedora para ambos, mentora y mentorizada?

El programa fue una idea fabulosa. No deja de ser otra forma de compartir experiencia y conocimiento y una buena manera de unir formación universitaria con la realidad de la profesión. El primer paso, a través de preguntas del mentor, es la identificación de intereses, habilidades, fortalezas, oportunidades de mejora; después, a partir de las respuestas, orientar el proceso hacia la consecución del algún objetivo y trabajar con acciones concretas que se revisan en cada encuentro. Es importante crear un clima de confianza para que la comunicación fluya.

8. Eres una firme defensora de la necesidad de la colaboración, no solo en lo que respecta a la compartición de contenidos. ¿Por qué?

Para mí, sin colaboración no es posible la evolución. El nuevo conocimiento se crea partiendo de conocimiento o experiencia previa, propia y de otros; las contribuciones de todos enriquecen y aportan perspectivas, visiones y habilidades diferentes. Trabajando con otros se crece personal y profesionalmente.

Gracias por vuestro interés en mi trayectoria profesional. Para más información [Conocimiento para una gestión más eficaz del agua](#) | iAgua

Referencias

Hacia una economía del conocimiento. Llauger Barceló, Maria ; Tardío Baglietto, Alicia ; Villapalos Ballesteros, Alberto. Publicado por Universidad de Alcalá. Servicio de Publicaciones, 2001. ISBN 10: 8473562720 ISBN 13: 9788473562720

Sobre la autora



LUISA SANTAMARÍA

Ayudante de Bibliotecas en Junta de Castilla y León y Vocal de SEDIC

Licenciada en Filosofía por la Universidad de Salamanca, es Ayudante de Biblioteca en la Biblioteca Pública de Segovia donde coordina las secciones Infantil y Juvenil, Hemeroteca, Equipo de Comunicación y actividades de fomento lector. Desde 2019, Vocal en Junta Directiva de Sedic.

- **Email:** santamariaramirez.luisa@gmail.com
- **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/in/santamariaramirezluisa/>
- **Twitter:** @lsantama
- **ORCID** <https://orcid.org/0000-0002-4634-6088>