

CHECKLIST EJECUTIVO

¿Qué conocimiento no puede jubilarse?

Una guía para proteger la memoria de la organización.

Este checklist ayuda a identificar el conocimiento que está concentrado en pocas personas, organizar su transferencia y convertir la experiencia de procesos, decisiones, relaciones y clientes en una capacidad compartida.

1. CONVERSAR

Reúnelo con quienes conocen el trabajo y con quienes deberán continuarlo.

2. PRIORIZAR

No intentes documentarlo todo. Empieza por aquello que sería difícil reconstruir.

3. ACTUAR

Asigna responsables, evidencia y fecha. La memoria necesita mantenimiento.

Una pregunta para comenzar

Si mañana se jubilara la persona que más conoce un proceso crítico, una relación estratégica o un cliente importante, ¿qué parte de la memoria de la empresa se iría con ella?

NOTAS INICIALES

DIAGNÓSTICO

Doce preguntas que conviene responder antes de que el conocimiento se vaya.

Marca la prioridad y registra una acción concreta. Las preguntas están agrupadas en cuatro dimensiones que suelen concentrar el mayor riesgo de pérdida.

CONOCIMIENTO CRÍTICO

01

¿Qué procesos dependen del criterio de una sola persona?

ACCIÓN NECESARIA

Nombrar los procesos, propietarios alternos y puntos donde hoy no existe respaldo.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

02

¿Qué excepciones o decisiones no aparecen en los procedimientos?

ACCIÓN NECESARIA

Registrar casos, señales de riesgo, criterios y la razón detrás de cada excepción.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

03

¿Qué intentos anteriores no funcionaron y por qué?

ACCIÓN NECESARIA

Crear una memoria de decisiones que evite repetir errores o reabrir discusiones sin contexto.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

CLIENTES Y RELACIONES

04

¿Qué clientes dependen de relaciones o conocimientos concentrados?

ACCIÓN NECESARIA

Mapear interlocutores, historia, acuerdos relevantes y personas que conocen la relación.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

05

¿Qué preferencias de atención no están registradas?

ACCIÓN NECESARIA

Documentar canales, formalidad, ritmo, sensibilidad y expectativas de cada cliente estratégico.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

06

¿Quién podría continuar la relación sin empezar desde cero?

ACCIÓN NECESARIA

Definir una segunda persona, presentarla al cliente y crear oportunidades de interacción conjunta.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

Transferir, preservar y mantener vivo.

TRANSFERENCIA

07

¿La sucesión comienza con suficiente anticipación?

ACCIÓN NECESARIA

Iniciar la transferencia antes de la salida y reservar tiempo explícito en las agendas.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

08

¿El conocimiento se transfiere mediante práctica y no solo documentos?

ACCIÓN NECESARIA

Combinar conversaciones, acompañamiento, observación y resolución conjunta de casos reales.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

09

¿Las nuevas generaciones pueden preguntar y cuestionar con seguridad?

ACCIÓN NECESARIA

Crear espacios donde explicar el contexto y revisar prácticas sin convertir la experiencia en dogma.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

PRESERVACIÓN Y ACCESO

10

¿Dónde se encuentra la fuente confiable de cada conocimiento?

ACCIÓN NECESARIA

Consolidar documentos, decisiones y evidencias en una estructura clara y con responsables.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

11

¿Quién valida y actualiza lo registrado?

ACCIÓN NECESARIA

Asignar propietario, frecuencia de revisión, fecha de vigencia y criterio de aprobación.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

12

¿La tecnología facilita encontrar respuestas útiles?

ACCIÓN NECESARIA

Probar búsqueda e IA sobre fuentes curadas, verificando calidad, permisos y trazabilidad.

PRIORIDAD ■ ALTA ■ MEDIA ■ BAJA

PLAN DE ACCIÓN

De la intención a los próximos 90 días.

Elige hasta cinco acciones. Una lista más corta, con responsables y evidencia, suele proteger mejor la memoria que un inventario imposible de mantener.

CONOCIMIENTO O RELACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	EVIDENCIA

CRITERIOS DE CIERRE

- La fuente fue validada por quien conoce el tema.
- Existe al menos una segunda persona capaz de utilizar el conocimiento.
- El material puede encontrarse sin depender de quien lo creó.
- La fecha de revisión y el responsable están definidos.
- La transferencia fue probada en una situación real.

La memoria organizacional no se conserva guardando el pasado. Se conserva cuando la experiencia sigue disponible para mejorar las decisiones del presente.