 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b>  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	MEDE01.05.02.M001	
		VERSIÓN	001
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	08/AGO/2018

## TABLA DE CONTENIDO

- [1. OBJETIVO](#)
- [2. ALCANCE](#)
- [3. DEFINICIONES](#)
- [4. CONTENIDO Y DESARROLLO](#)
  - [4.1 GESTION DEL CONOCIMIENTO](#)
  - [4.2 LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL MOP](#)
  - [4.3 ETAPAS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO](#)
    - [4.3.1 Identificación y valoración del conocimiento](#)
    - [4.3.2 Administración del conocimiento](#)
    - [4.3.3 Transferencia del conocimiento](#)
    - [4.3.4 Verificación de la Transferencia del conocimiento](#)
- [5. DOCUMENTOS Y REGISTROS](#)
- [6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA](#)

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la aplicación de la metodología para la gestión del conocimiento, con la cual se busca determinar o identificar los conocimientos necesarios presentes y futuros para la operación de los procesos en la organización; que se administren y que estén disponibles con el fin de minimizar el riesgo de pérdida del conocimiento asegurando de esta manera conformidad en la prestación del servicio.

### 2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los procesos que hacen parte del Modelo de Operación por Procesos de la Alcaldía de Santiago de Cali. Contempla el desarrollo en las etapas de Identificación y valoración, Administración, Transferencia y Verificación de la Transferencia del conocimiento.

### **3. DEFINICIONES**

**DATO.** Representación simbólica en números o letras de una recopilación de información, la cual puede ser cualitativa o cuantitativa.

**CIFRAS.** Cantidad indeterminada de algo que puede expresarse numéricamente.

**INFORMACIÓN.** Conjunto de datos con significado que estructura el pensamiento.

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.** Conjunto de actividades que permite identificar los conocimientos necesarios presentes y futuros para la operación de los procesos en la organización, que se administren y que estén disponibles con el fin de minimizar el riesgo de pérdida del conocimiento asegurando de esta manera conformidad en la prestación del servicio.

**COMPETENCIA.** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

**CONOCIMIENTO CLAVE.** Conjunto de información relevante que es almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje.

**CONOCIMIENTO TÁCITO.** Conocimiento que hace parte de nuestro modelo mental, fruto de la experiencia personal.

**KNOW HOW:** Saber cómo hacer algo de manera eficiente.

**CONOCIMIENTO EXPLÍCITO.** Conocimiento que puede ser estructurado, almacenado y distribuido.

**LECCIONES APRENDIDAS.** Conocimientos adquiridos sobre un proceso o uno o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los resultados.

**BUENAS PRÁCTICAS.** Experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos.

**RIESGO DE FUGA.** Probabilidad que ocurra la pérdida del conocimiento y recursos en cuanto a la formación de la gente, la cual amenaza el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **4. CONTENIDO Y DESARROLLO**

## **4.1 GESTION DEL CONOCIMIENTO**[\[1\]](#)

La Gestión del Conocimiento es una herramienta clave para que las entidades desarrollen niveles de competitividad adecuados. Compartir información valiosa al interior de la organización que permite estabilizar y mejorar procesos, posibilita la creación de nuevos conocimientos y el desarrollo de nuevas capacidades.

La Gestión del Conocimiento en una Organización se ocupa de las estrategias, procesos y tecnologías para captar, almacenar, compartir y asegurar la comprensión, el conocimiento y la identidad de la empresa. Está fuertemente ligada a la ventaja competitiva, a la innovación y a la agilidad. El conocimiento está almacenado en la mente del individuo o codificado en procesos, documentos, productos, servicios, instalaciones y tecnologías de la organización. Para poder gestionar el conocimiento, se debe registrar y socializar. El conocimiento explícito y tácito que hay en una organización, debe estar disponible para todos sus colaboradores, mediante una administración consistente de la información que garantice su actualización y el ajuste de procesos para asegurar su reutilización. El conocimiento explícito es aquel que puede ser estructurado, almacenado y distribuido y el tácito es aquel que forma parte de las experiencias de aprendizaje personales de cada individuo y que resulta sumamente complicado, si no, imposible de estructurar, almacenar y distribuir. Está cercano al talento, al arte o a un determinado modelo mental, y se compone de actitudes, capacidades y de la mayoría de los conocimientos abstractos, complejos o sofisticados de las personas.

## **4.2 LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL MOP**

La Gestión del conocimiento que se aplica en el MOP, es el conjunto de actividades que permite identificar los conocimientos necesarios presentes y futuros para la operación de los procesos en la organización, que se administren y que estén disponibles con el fin de minimizar el riesgo de pérdida del conocimiento asegurando de esta manera conformidad en la prestación del servicio. La Gestión del Conocimiento se constituye también como una herramienta de carácter estratégico que asegura la toma de decisiones basada en conocimiento adquirido a partir del análisis de los datos y la información.

Por lo anterior, en el Modelo de Operación por Procesos (MOP) de la Alcaldía de Santiago de Cali, la gestión del conocimiento es liderada por el Proceso Planeación Institucional perteneciente al Macroproceso Direccionamiento Estratégico y está conformado por los siguientes subprocesos:

- Sistemas de Gestión y Control Integrados
- Planeación del Talento Humano
- Planeación Estratégica de las TIC

## **4.3 ETAPAS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Para gestionar el conocimiento en la entidad, se deben desarrollar las siguientes etapas para el óptimo desarrollo del proceso: Identificación (descubrimiento) del conocimiento, Administración del conocimiento, Transferencia del conocimiento y Verificación, monitoreo y seguimiento de la transferencia del conocimiento.


### **4.3.1 Identificación y valoración del conocimiento**

Esta etapa consiste en identificar los conocimientos necesarios presentes y futuros para la operación de los procesos en la organización, ponderando la necesidad de uso de este bajo los siguientes criterios:

- El conocimiento que tan necesario es para ejecutar el procesos
- Si el conocimiento tiene riesgo de fuga.
- Si el conocimiento es requerido en el presente o futuro
- Si el conocimiento se considera como una lección aprendida
- Si el conocimiento está disponible en la entidad y cuál es su medio de soporte.

A través de la valoración de estos criterios, se puede establecer el nivel de dicho conocimiento. Según estos criterios, se incluyen en la Matriz de Gestión del Conocimiento y se describen según el gráfico a continuación:

Grafica 1. Identificación y valoración del conocimiento

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>MATRIZ DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>				MEDE01.05.02.18.M01.F01			
					VERSIÓN	1		
					FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	17/JUN/2018		
IDENTIFICACIÓN Y VALORACION DEL CONOCIMIENTO								
Macro / Proceso / Subproceso	Conocimiento Clave	Necesidad de Uso	Valoración del Conocimiento				Calificación del	
			¿Necesario para ejecutar el proceso?	Riesgo de fuga de conocimiento	Conocimiento Futuro	Lección aprendida	¿Está disponible en la entidad?	Valor

- **Macro / Proceso / Subproceso:** Se deberá seleccionar de la lista desplegable el proceso según corresponda.
- **Conocimiento Clave:** Se deberá establecer por parte del proceso aquel o aquellos conocimientos que se consideren necesarios para la operación del mismo.
- **Necesidad de Uso:** Se deberá seleccionar si ese conocimiento tiene necesidad presente o futura para su uso.
- **¿Necesario para ejecutar el proceso?:** Se deberá seleccionar si ese conocimiento es indispensable, es normalmente necesario o muy necesario según corresponda para la operación del proceso.
- **Riesgo de fuga de conocimiento:** Se deberá seleccionar el nivel del riesgo de fuga o pérdida del conocimiento identificado, el cual puede ser Bajo, Medio o Alto según se considere.
- **Conocimiento futuro:** Se deberá seleccionar si el conocimiento identificado requiere de un conocimiento adicional para obtener un dominio adecuado del mismo, de manera inmediata, a mediano o largo plazo.
- **Lección aprendida:** Se deberá seleccionar si se considera una lección aprendida, tal como se explica en las definiciones que son temas identificados durante la ejecución de un proyecto los cuales podrán ser establecidos como lecciones aprendidas y posteriormente buenas prácticas.
- **¿Está disponible en la entidad?:** Se deberá seleccionar si el conocimiento identificado está disponible en la entidad, no está disponible o se encuentra parcialmente disponible.
- **Valor:** En esta celda se realizará de manera automática la sumatoria de los ítems anteriores con el fin de establecer el nivel del conocimiento identificado.
- **Nivel de Valoración:** En esta celda se realizará de manera automática la calificación del conocimiento de acuerdo a la siguiente escala:

Grafico 2. Nivel de valoración

Nivel	Rango
Bajo	1 a 11
Medio	13 a 19

### 4.3.2 Administración del conocimiento

De acuerdo con la identificación del tipo de conocimiento realizada en la fase anterior, se deben resolver las siguientes preguntas:

- ¿Qué tipo de conocimiento (tácito o explícito)?
- ¿Quién tiene el conocimiento?
- ¿Dónde se almacena el conocimiento?
- ¿Qué disponibilidad tiene dicho conocimiento?

Estos componentes se incluyen en la Matriz de Gestión del Conocimiento como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafico 3. Administración del conocimiento

ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO										
Tipo de conocimiento	¿QUIÉN TIENE EL CONOCIMIENTO?		¿DÓNDE SE ALMACENA EL CONOCIMIENTO?			DISPONIBILIDAD DEL CONOCIMIENTO				Nombre del tercero (si no dependen de un tercero, indique "No Aplica")
	Nombre del servidor público	Cargo	Nivel de dominio	Tipo de documento	Descripción del documento	Lugar de almacenamiento	Método de divulgación	A quién se difunde?	Depende de terceros?	

Los campos deben diligenciarse como se explica a continuación:

- **Tipo de conocimiento:** Se deberá seleccionar si es tácito (Know How) o explícito (Documentado).
- **Nombre del servidor público:** Se deberá diligenciar este campo con nombres y apellidos completos de la persona que posee dicho conocimiento siempre y cuando pertenezca a la planta de personal de la entidad, de lo contrario, si es contratista deberá diligenciar "No aplica"
- **Cargo:** Se deberá seleccionar de la lista desplegable el cargo que corresponde al servidor público, según la denominación de cargos existentes en la entidad, si es contratista deberá diligenciar "No aplica". La lista desplegable incluye:

Director de Departamento

Secretario de Despacho

Subdirector de Departamento

Subsecretario de Despacho

Asesor

Profesional Especializado

Profesional Universitario Grado 1

Profesional Universitario Grado 2

Profesional Universitario Grado 4

Auxiliar Administrativo Grado 5

Auxiliar Administrativo Grado 6

Técnico Administrativo

Técnico Operativo

Secretario

Secretario Ejecutivo

Trabajador Oficial

- **Nivel de dominio:** Se refiere al nivel de dominio o manejo que se tiene sobre cierto conocimiento, se deberá seleccionar según la siguiente tabla:

Grafico 4: Valoración nivel de dominio

Nivel de dominio		Rango
Bajo	Los conocimientos son básicos	1
Medio	Los conocimientos son básicos y los ha aplicado	3
Alto	Los conocimientos son básicos, los ha aplicado y puede hablar de ello con propiedad	5

- **Tipo de documento:** Sí el conocimiento es explícito (está documentado), se deberá seleccionar de la lista desplegable según corresponda el tipo de documento: Manual, Guía, Instructivo, Protocolo, Procedimiento; sí el conocimiento es tácito (Know How), se deberá seleccionar “No aplica”.
- **Descripción del documento:** Se deberá diligenciar este campo con el código completo del tipo de documento seleccionado, tal cual como se encuentre identificado en el Modelo de Operación por Procesos. Para ello, se debe consultar el Listado maestro de documentos internos y externos del Sistema de Gestión de la calidad MAGT04.03.14.12.P01.F06 disponible en la pagina web de la entidad, en el botón de Transparencia, en el siguiente link:

[http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/112843/modelo\\_de\\_operacion\\_por\\_procesos/](http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/112843/modelo_de_operacion_por_procesos/)

- **Lugar de almacenamiento:** Se deberá seleccionar de la lista desplegable si el conocimiento se encuentra almacenado en Físico, Virtual o Mixto, si es conocimiento explícito (Documentado); sí es conocimiento tácito (Know How), se deberá seleccionar “No aplica”.
- **Método de divulgación:** Se deberá seleccionar de la lista desplegable el método con el cual se realizará la divulgación: seminario, taller, inducción, reinducción, capacitación, correo electrónico, cartelera, video.
- **A quién se difunde:** Se deberá seleccionar de la lista desplegable si este conocimiento se difunde a toda la organización, al equipo de trabajo, a un servidor específico, si es conocimiento explícito (Documentado); sí es conocimiento tácito (Know How), se deberá seleccionar “No aplica”.
- **Depende de terceros:** Se deberá seleccionar de la lista desplegable si ese conocimiento identificado depende terceros; de lo contrario, indique "No Aplica".

- **Nombre del tercero:** Escriba el nombre del tercero; si no dependen de un tercio, indique "No Aplica".

### 4.3.3 Transferencia del conocimiento

Esta etapa consiste en que el conocimiento identificado y administrado previamente, debe ser transferido a través de diferentes métodos que la organización determine y en qué momento se hará; esto, con el fin de minimizar el riesgo de pérdida del conocimiento.

La transferencia del conocimiento se detalla en la Matriz de Gestión del Conocimiento como se muestra a continuación:

Grafico 5. Transferencia del conocimiento

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANIFICACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>MATRIZ DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>				MEDE01.05.02.18.M01.F01	
					VERSIÓN 1	
					FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 17/JUN/2018	
TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO						
Nombre del servidor público quien realiza la transferencia	Cargo (si es contratista indique "No Aplica")	Método de transferencia	Evidencia de la transferencia	Fecha de transferencia	Nombre del servidor público quien recibe el conocimiento	Cargo

Los campos se diligencian de la siguiente manera:

- **Nombre del servidor público quien realiza la transferencia:** Se deberá diligenciar este campo con nombres y apellidos completos, si es contratista deberá diligenciar "No aplica".
- **Cargo:** Se deberá seleccionar de la lista desplegable el cargo que corresponde al servidor público, según la denominación de cargos existentes en la entidad, si es contratista deberá diligenciar "No aplica". La lista desplegable incluye:

Director de Departamento  
 Secretario de Despacho  
 Subdirector de Departamento  
 Subsecretario de Despacho  
 Asesor  
 Profesional Especializado  
 Profesional Universitario Grado 1  
 Profesional Universitario Grado 2  
 Profesional Universitario Grado 4  
 Auxiliar Administrativo Grado 5  
 Auxiliar Administrativo Grado 6  
 Técnico Administrativo  
 Técnico Operativo  
 Secretario  
 Secretario Ejecutivo  
 Trabajador Oficial

- **Método de transferencia:** se deberá diligenciar de la lista desplegable según corresponda el método de transferir dicho conocimiento: capacitación, plan de pares, lecciones aprendidas, video conferencia, buenas prácticas.
- **Evidencia de la transferencia:** se deberá seleccionar de la lista desplegable la evidencia que soporte la transferencia: acta de reunión y listado, fotos, videos, memorias, todas las anteriores.
- **Fecha de transferencia:** se deberá diligenciar según el formato para el Sistema de Gestión de Calidad: día, mes y año así dd/mmm/aaaa.
- **Nombre del servidor público quien recibe el conocimiento:** se deberá diligenciar este campo con nombres y apellidos completos; si es contratista deberá diligenciar “No aplica”.
- **Cargo:** se deberá seleccionar de la lista desplegable el cargo que corresponde al servidor público quien recibe el conocimiento, según la denominación de cargos existentes en la entidad, si es contratista deberá diligenciar “No aplica”.

#### 4.3.4 Verificación de la Transferencia del conocimiento

En esta última fase, el líder del Proceso Planeación Institucional deberá verificar que la transferencia del conocimiento se haya realizado según lo planificado, como se muestra en el siguiente grafico de la Matriz de Gestión del Conocimiento.

Grafico 6: Verificación de la transferencia

VERIFICACIÓN DE LA TRANSFERENCIA		
Transferencia realizada (Lider de Planeacion Institucional)	Fecha de verificación	Observaciones

Los cambios se deben diligenciar de la siguiente manera:

**Transferencia realizada:** El líder del Proceso Planeación Institucional, deberá seleccionar si se realizó o no la transferencia de dicho conocimiento; el servidor público o tercero responsable de la transferencia deberá entregar las evidencia respectivas mediante correo electrónico a la dirección [gestion.organizacional@cali.gov.co](mailto:gestion.organizacional@cali.gov.co), para ser consolidada en la herramienta Google Drive por parte del líder de Planeación Institucional.

**Fecha de verificación:** Se deberá diligenciar según el formato para el Sistema de Gestión de Calidad: día, mes y año, dd/mmm/aaaa.

**Observaciones:** El líder del Proceso Planeación Institucional deberá diligenciar en este campo cualquier novedad relacionada con la actividad, es opcional.

### 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Para la efectiva aplicación de esta metodología, no se requieren documentos adicionales. Los registros utilizados para la aplicación de la metodología se relacionan en la siguiente tabla:



REGISTROS	CODIGO
Matriz de gestión del conocimiento	MEDE01.05.02.18.M01.F01

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

[1] Nonaka y Takeuchi (1995): Teoría de la creación del conocimiento organizacional,

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Vanessa Arboleda Rivas Contratista del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	Vanessa Arboleda Rivas Contratista del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	Liz Mary Gutierrez Rendon Subdirector del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (E)

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde