OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar que el conocimiento obtenido por la EIS CÚCUTA SA E.S.P., y su entorno, se materialice en aprendizaje organizacional transferible a los grupos sociales, fortaleciendo su sostenibilidad, productividad y competitividad.

ALCANCE

Incluye la identificación del conocimiento, su desarrollo, formalización, transferencia, apropiación, uso y medición de la gestión del mismo, aplicable a todo el conocimiento existente en la organización.

RESPONSABILIDADES

Responsable	Participantes
Subgerente	Asesor externo encargado del subproceso de planeación. Asesor externo encargado del Sistema Integrado de Gestión. Asesor externo de Talento Humano

DEFINICIONES

- **Gestión del conocimiento:** Es el proceso por el cual una organización, facilita la trasmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente.
- **Aprendizaje organizacional:** Proceso dinámico y continuo de adquisición e integración de conocimiento, habilidades y actitudes soportadas en la observación sistemática, la reflexión abierta y compartida, la construcción conjunta de perspectivas y la experimentación coordinada.
- **Conocimiento:** Información almacenada después de un proceso de aprendizaje el cual puede darse por medio de la experiencia o la introspección.
- **Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO Y/O REGISTRO	RESPONSABLE

1. Generación y producción del conocimiento Se centra en las actividades tendientes a consolidar grupos de servidores públicos capaces de idear, investigar experimentar e innovar en sus actividades cotidianas. La gestión del conocimiento como eje fundamental de la Gestión del Direccionamiento Estratégico de la EIS CÚCUTA SA E.S.P., requiere la articulación de: estrategias, resultados de la ejecución de los subprocesos, en particular de la gestión y ejecución de proyectos; y uso y participación de ciertos factores: - El uso de las herramientas tecnológicas, por medio del subproceso de soporte y apoyo informático, permiten la rápida y adecuada transmisión, y difusión del conocimiento. - El desarrollo del Talento Humano y de una cultura organizacional por medio del trabajo ejecutado por el subproceso de Gestión de talento humano. - La comunicación efectiva: facilita los canales adecuados para promover el flujo de la información y el conocimiento entre los servidores públicos y el entorno organizacional. - Gestión documental: aporta para la conservación de la información que se genera. Los canales a través de los cuales se realizará la distribución o transferencia del conocimiento son: Página web de la entidad, sitio de ubicación de la información documentada SIG, correo institucional, sitios compartidos (redes sociales). Sistemas de información, inducción y reinducción al personal, capacitación, otros canales de comunicación interna (carteleras informativas, boletines, eventos), reuniones de equipos de trabajo. **2. Herramientas para uso y apropiación** Busca identificar la tecnología para obtener, organizar, sistematizar, guardar y compartir fácilmente datos e información de la entidad.		Gerente de la empresa y/o representante a la alta dirección (Subgerente) Gerente de la empresa y/o representante a la alta dirección (Subgerente) Gerente de la empresa y/o representante a la alta dirección (Subgerente) Gerente de la empresa y/o representante a la alta dirección (Subgerente) Gerente de la empresa y/o representante a la alta dirección (Subgerente) Gerente de la empresa y/o representante

El conocimiento a gestionar en la EIS CÚCUTA SA E.S.P., puede generarse internamente o a partir de fuentes externas. El conocimiento interno se identifica a través de: - Lecciones aprendidas en la implementación de cada uno de los procesos. - Investigaciones, estudios. - Experiencias, actitudes, aptitudes de los colaboradores. - Iniciativas, innovación. - Trabajo en equipo. El conocimiento externo se identifica a través de: - Fuentes de información que sean de interés para la organización respecto a su estrategia y servicios. - Investigaciones, publicaciones de fuentes especializadas en los temas de interés de la organización. - Normatividad aplicable y vigente. - Buenas prácticas externas. - Situación del mercado y del entorno respecto a aspectos legales, sociales, económicos, tecnológicos, políticos, ambientales; entre otros. - Retroalimentación de los grupos sociales objetivo. - Eventos e instancias de colaboración con los grupos sociales objetivo. **3. Analítica institucional** Los análisis y la visualización de datos e información permiten determinar acciones requeridas para el logro de los resultados La base de conocimiento de la EIS CÚCUTA SA E.S.P. está conformada de la siguiente manera: **3.1 Publicaciones, investigaciones y estudios:** Documentos resultados de los estudios, investigaciones, que realiza la organización para garantizar la prestación de los servicios.	GI-PR-01 Procedimiento de Creación, Actualización	a la alta dirección (Subgerente) Gerente de la empresa y/o representante a la alta dirección (Subgerente)

3.2 Documentos controlados que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG): Comprende todos los documentos definidos en la implementación del SIG, en particular los identificados en el procedimiento de control de información documentada. **3.3 Documentos generados en la prestación de los servicios:** Todos los documentos generados en la ejecución de cada proyecto, que son para el beneficio, el desarrollo y la aplicación de mejores prácticas del sector. Incluye: Guías de aplicación, instrumentos entre otros. **3.4 Registros de operación del Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Estos son controlados de acuerdo con el GI-PR-01 Procedimiento de Creación, Actualización y Control de Información Documentada Estos registros pueden encontrarse en: - Se encuentran en el archivo de gestión, archivo central y/o histórico. - Archivos administrados a través de la Solicitud de documentos para préstamos del Archivo Central y el Préstamo de documentos a nivel interno entre las diferentes dependencias. - Página web **4. Desarrollar el conocimiento** Como insumo fundamental para el desarrollo de los estudios e investigaciones se cuenta con los resultados obtenidos de la ejecución de los proyectos. El cual determina una oportunidad para la empresa, celebrar contratos o convenios en temáticas que le aporten a estos estudios. De la misma manera se debe garantizar que en estos: - Se cuente con el equipo de profesionales idóneos para avalar los hallazgos, propuestas que hacen parte de los mismos. - Se realice la recolección de evidencias, experiencias adquiridas, así como los análisis respectivos; con la aplicación de las técnicas apropiadas y requeridas para la garantía de los mismos. - Se realice una clara orientación de la problemática a afrontar.	y Control de Información Documentada GDO-FO-05(Solicitud de documentos) préstamo Archivo Central	

4.1 Desarrollar el conocimiento interno en la organización.

Teniendo en cuenta las fuentes de conocimiento identificadas en el numeral 2. del actual procedimiento, se determinan las condiciones para el desarrollo del conocimiento a través de:

Desarrollo de competencias	Con estrategias de formación y capacitación a través del subproceso Gestión de Talento Humano
Trabajo en equipo	A través del desarrollo de una cultura organizacional, con reuniones formales de estudio y comunicación de información, generación de ideas de colaboradores en diferentes niveles de la organización
Promoción y estímulo	Para la generación de nuevas ideas e iniciativas que fortalezcan la gestión de la empresa
Generación de lecciones aprendidas	Acciones correctivas, preventivas y de mejora, como resultado del desarrollo de los procesos y proyectos y de la prestación del servicio al cliente.

5. Formular lecciones aprendidas

La formulación de las lecciones aprendidas se puede realizar en cualquier circunstancia, como parte del ejercicio de análisis y verificación del cumplimiento de los objetivos planteados en

los procesos y los proyectos, en el formato Lecciones Aprendidas. En este formato se registran:

- Nombre del proceso, proyecto
- Nombre de la dependencia
- Título de la lección aprendida
- Situación (problema o experiencia)
- Causas (si aplica)
- Consecuencias
- Recomendaciones o conclusiones

6. Transferencia de conocimiento

La distribución del conocimiento se realiza a través de los canales identificados en el Numeral 1, de este procedimiento. El objeto de proporcionar el conocimiento que necesita la empresa en su interior para fortalecer el conocimiento organizacional y hacia los grupos sociales u objetivos externos promoviendo el conocimiento y la toma de decisiones del sector de acuerdo a los estudios e investigaciones realizadas.

7. Retener el conocimiento

La retención del conocimiento incluye:

- Seleccionar la información, procesos, experiencias, aprendizajes que por su valor deben retenerse.
- Guardar la experiencia en forma apropiada.
- Garantizar que la memoria organizacional se actualice constantemente.
- Promover el uso del conocimiento adquirido como parte del aprendizaje organizacional.

El conocimiento adquirido como resultado de investigaciones, estudios se mantendrá con alguna forma de protección de la propiedad intelectual.

El conocimiento interno, se fortalece en reuniones periódicas donde se analizan las lecciones aprendidas, las acciones correctivas, preventivas y de mejora, las propuestas de mejora a fin de determinar su impacto.

El conocimiento se almacena de acuerdo al numeral 3 de este procedimiento, dejándose a disposición de todos los interesados. **8. Verificar la gestión del conocimiento** La medición de la eficiencia y efectividad de la gestión del conocimiento en la EIS CÚCUTA SA E.S.P., se determina a través de: Revisión semestral del estado de la base de conocimiento en cuanto a: - Cobertura y actualización de la base de conocimiento para que cumpla con lo estipulado en el numeral 3. de este procedimiento, como también se puede incluir otras fuentes de información en la base de conocimiento. - Evaluación de la Satisfacción de los clientes sobre la percepción en cuanto a los mecanismos de acceso, incorporación o modificación y consulta de la base de conocimiento. **9. Formular acciones correctivas, preventivas, mejora y Lecciones aprendidas** A partir de los hallazgos u oportunidades de mejora identificadas, se formulan Lecciones Aprendidas o Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.		

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA		
FORMATOS	**PROCEDIMIENTOS**	**OTROS DOCUMENTOS**
● GDO-FO-05 (Solicitud de documentos) préstamo Archivo Central	GI-PR-01 Procedimiento de Creación, Actualización y Control de Información Documentada	

Emitido por:	**Revisado Por:**	**Aprobado Por:**

RAFAEL TAMAYO VILLAMIZAR Asesor SIG	**RAFAEL TAMAYO VILLAMIZAR** Asesor SIG	**CARLOS JOSÉ IBARRA RODRÍGUEZ** Representante de la Dirección
Fecha: Agosto 2021	Fecha: Agosto 2021	Fecha: Agosto 2021