

Teleantioquia	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código: CA-P3-01
		Versión: 02

DESCRIPCIÓN GENERAL	
MACROPROCESO	Estratégico
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión del conocimiento
SUB PROCESOS	Gestión del conocimiento
LIDERES DE SUB PROCESOS	Coordinador de Planeación
AREAS INVOLUCRADAS	Todas las áreas
OBJETIVO	Recolectar, sistematizar, analizar, transformar y transferir los conocimientos relacionados con el quehacer de la organización, con el fin de que estén disponibles, puedan ser usados en la toma de decisiones y que contribuyan al logro de la estrategia organizacional
ALCANCE	El proceso inicia con la identificación del conocimiento crítico y finaliza con la captura, transferencia, uso y almacenamiento del mismo

ENTRADAS	PROVEEDOR	SALIDAS	CLIENTES
Plan estratégico Planes de acción Documentación de procesos Conocimiento crítico Informe de ejecución de proyectos Mapas de conocimientos Plan de comunicaciones (sensibilización) Planes de mejoramiento	Gobernación de Antioquia Junta Administradora Regional Todos los macroprocesos Investigadores y/o ejecutores de los proyectos Entorno	Informes de seguimiento al plan estratégico y plan de acción Mapas de conocimiento Directorio de expertos Lecciones aprendidas Informes de seguimiento al modelo Medición y análisis de indicadores Nuevo conocimiento	Gobernación de Antioquia Junta Administradora Regional Todos los macroprocesos Investigadores y/o ejecutores de los proyectos

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Coordinador de Planeación Profesional de Planeación I (2)	Computadores, software nómina, software de oficina, Internet y líneas telefónicas	Iluminación Ventilación Espacios libres de contaminación (visual, auditiva, olfativa). Espacios adecuados de trabajo

REQUISITOS	
REQUISITOS DEL CLIENTE:	
Análisis de la información Disponibilidad de la información Apertura al cambio Confiabilidad de la información Oportunidad en la entrega de información	
REQUISITOS DE NORMA	
REQUISITOS MECI	REQUISITOS GP:1000
1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 1.2.1. Planes, Programas y Proyectos. 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos. 1.2.3. Estructura Organizacional 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación. 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO 2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO 2.1. COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión. 2.3.1. Plan de Mejoramiento.	4.1 Requisitos Generales 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos 8.5 Mejora

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El modelo de gestión del conocimiento debe estar basado en:
 - o Tecnología: Sistemas de información y herramientas tecnológicas para la transferencia del conocimiento
 - o Personas: Identificar personal clave en la organización que apoyen y acompañen el proceso de implementación del modelo.
 - o Procesos: Identificar conocimiento crítico y definir mapas de conocimiento
 - o Cultura: Impactar cultura organizacional y desarrollar procesos de gestión del cambio
- La gestión del conocimiento en el Canal debe contener los siguientes características: capturar y compartir buenas prácticas, proporcionar formación y aprendizaje organizacional, gestionar relaciones con clientes, desarrollar inteligencia competitiva y gestionar la propiedad intelectual
- La gestión del conocimiento debe propender por: retener los conocimientos del personal, mejorar la satisfacción de los clientes, incrementar beneficios, generar iniciativas de nuevos negocios, cortar los ciclos de desarrollo de productos y propiciar espacios de trabajo
- Periódicamente se deben formular y actualizar las estrategias de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento.
- Se deben implementar estrategias orientadas a la gestión del conocimiento buscando el apoyo de los expertos en conocimiento crítico de la empresa
- Promover el mejoramiento continuo de los procesos del negocio, enfatizando la generación y utilización del conocimiento.
- Monitorear y evaluar los logros obtenidos mediante la aplicación del conocimiento.
- Periódicamente se debe divulgar el conocimiento crítico de la organización a través de las diferentes herramientas establecidas para tal fin
- Asegurar que el conocimiento esté disponible y accesible para las personas que lo requieran para su uso y transferencia
- Facilitar la efectiva y eficiente generación de nuevo conocimiento (por ejemplo, actividades de investigación y desarrollo, aprendizaje a partir de casos históricos etc.)
- Asegurarse que el nuevo conocimiento está disponible para aquellas personas en la organización que realizan actividades basadas en ese nuevo conocimiento (por ejemplo, distribución de las lecciones aprendidas).
- Asegurarse que toda persona en la organización sabe dónde se encuentra disponible el conocimiento en la empresa.
- Realizar la gestión pertinente que garantice la captura, transferencia y uso del conocimiento
- Motivar a los empleados a compartir sus conocimientos y participar de los espacios propuestos por la organización para tal fin
- Se deben diseñar e implementar herramientas que faciliten la transferencia y el uso del conocimiento
- Conocer el nivel de aceptación que tienen los empleados para compartir su conocimiento y permitir que sea utilizado en beneficio de los demás y de la labor de la empresa
- Propiciar que la gestión del conocimiento facilite la solución de problemas a través de la identificación de estrategias que faciliten fortalecer las fuentes del conocimiento, para transformar el conocimiento individual en colectivo
- Se debe propiciar el desarrollo de competencias de los empleados y genera mayor creatividad en la ejecución de los procesos

RIESGOS POR PROCESOS

RIESGOS	PUNTO DE CONTROL
Poca confiabilidad de la información dispuesta para gestionar el conocimiento	Actualización y socialización periódica de los procesos que componen el modelo de operación Validación del conocimiento crítico con los expertos de cada área
Desmotivación por parte de los empleados para participar en el proceso de gestión del conocimiento	Diseño e implementación de plan de incentivos Plan de comunicaciones para la sensibilización permanente del tema
Poca participación de los empleados en las herramientas y espacios definidos para la gestión del conocimiento	Diseño e implementación de plan de incentivos Plan de comunicaciones para la sensibilización permanente del tema
Gestionar conocimiento obsoleto	Actualización y publicación periódica del conocimiento crítico y del nuevo conocimiento en las herramientas establecidas para tal fin
Debilidad en la identificación del conocimiento crítico	Definición y aplicación de metodologías que faciliten la identificación y transferencia del conocimiento

MEDICIÓN DEL PROCESO				
INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Eficacia	% de proyectos aprobados			
Eficiencia	Presupuesto asignado para la ejecución de proyectos			
Efectividad				

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
01	22- 06-2015	Obedece al rediseño del modelo de operación de Teleantioquia

ELABORÓ		APROBÓ	
Maria Alexandra Arbeláez Arbeláez		Jorge Hugo Álvarez Cano	
Profesional de Planeación		Coordinador de Planeación	
17/06/2015		22-06-2015	