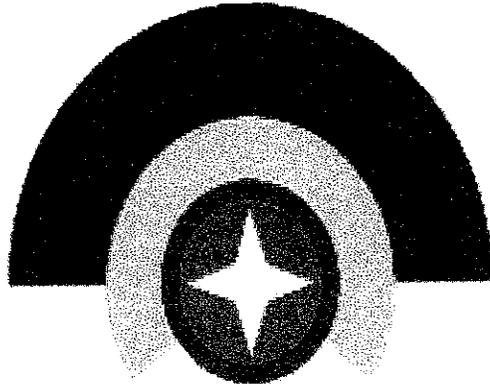


 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-MAN-002</b>	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 1 de 19	Revisión 1



# **CONTRALORIA**

## **Municipal de Bucaramanga**

### **MANUAL DE IMPLEMENTACION DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO**

Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax 6303777  
[www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co) / [contactenos@contraloriabga.gov.co](mailto:contactenos@contraloriabga.gov.co)  
Bucaramanga, Santander / COLOMBIA



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-MAN-002	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 2 de 19	Revisión 1

Contenido

LA GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION.....4  
Ejes del conocimiento en el marco del MIPG.....6

1. CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA HACIA LA CULTURA DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION..... 7

1.1 Justificación.....7  
1.2 Alcance.....7  
1.3 Objetivos.....9  
1.3.1 Objetivo general: .....9  
1.3.2 Objetivos específicos: .....9  
1.4 Actores y Redes de Conocimiento.....9  
1.4.1 Actor Institucional.....10  
1.4.2 Actores nternos.....10  
1.4.3 Actores Externos.....11  
1.4.4 Obligaciones de los actores y Redes de conocimiento..... 12  
1.5 Beneficios de la Gestión del Conocimiento.....13

2. FASES DEL CONOCIMIENTO.....15

3. DESARROLLO DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO.....16  
3.1 Sensibilización.....17  
3.2 Diagnóstico.....17  
3.3 Evaluación del Diagnóstico.....17  
3.4 Socialización.....17  
3.5 Implementación.....17

ESTRATEGIAS DE GESTION DEL CONOCIMIENTO BASADA EN EJES.....18  
3.5.1 Eje – 1 Generación y producción del conocimiento.....18  
3.5.2 Eje – 2 Herramientas para uso y apropiación.....19  
3.5.3 Eje – 3 Analítica institucional.....20  
3.5.4 Eje – 4 Cultura de compartir y difundir..... 21

4 BARRERAS EN LA IMPLEMENTACION.....23  
4.1 Del servidor público.....23  
4.2 De la entidad.....24

5. COMITÉ.....24  
5.1 Comité Institucional de Gestión y Desempeño.....24  
5.2 Equipo de Gestión del Conocimiento.....25

6. SEGUIMIENTO.....26

*guy*

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-MAN-002</b>	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 3 de 19	Revisión 1

## GLOSARIO

**Conocimiento:** es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

**Conocimiento a Priori:** es aquel que, en algún sentido importante, es independiente de la experiencia; mientras que el conocimiento a posteriori es aquel que, en algún sentido.

**Conocimiento a Posteriori:** es aquel que, en algún sentido importante, depende de la experiencia.

**Conocimiento en las organizaciones:** el conocimiento en las entidades se presenta de manera intangible en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y su habilidad para proponer soluciones. Así mismo, se evidencia de manera explícita en los documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones.

**Conocimiento explícito:** es aquel que ha sido o puede ser articulado, codificado y almacenado en algún tipo de medio y puede ser transmitido inmediatamente a otros.

**Conocimiento tácito:** es el bagaje de experiencias, aprendizajes y hábitos aprendidos que acumulamos a lo largo de la vida. Es altamente personal, difícil de formalizar y comunicar a los otros.

**Gestión del conocimiento y la innovación:** es la articulación de los diferentes capitales a fin de dinamizar la política pública, facilitando el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, e interconectando el conocimiento entre los servidores y las dependencias; promoviendo así buenas prácticas de gestión.

**Innovación:** es la transformación de CONOCIMIENTO en nuevos productos y servicios.

**Integridad:** se relaciona con la consistencia entre los valores que se predicen y los métodos, expectativas y resultados realmente alcanzados con las intervenciones profesionales.

**Legalidad:** es el actuar de acuerdo con las normas y leyes que nos rigen, ya que éstas expresan el consenso democrático que una nación posee para ordenarse a sí misma.

**Triada del conocimiento:** el conocimiento dentro de las entidades se soporta en las personas, procesos y tecnología.

**Valor agregado:** entiéndase el sector público como el mejoramiento de productos y servicios.



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-MAN-002	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 4 de 19	Revisión 1

## LA GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION

*"Hubo un tiempo en el que el principal factor de producción era la tierra, luego fue el capital. Hoy el factor decisivo es el propio hombre, es decir, su conocimiento" (Stewart, 1997)*

### Introducción

Dada la importancia de brindar servicios con calidad a los ciudadanos que respondan a sus necesidades y expectativas, es importante el compromiso de la gestión pública para que administre correctamente su conocimiento y lo incluya como un generador de valor.

Se parte de la nueva cultura que enmarca el conocimiento como el recurso más valioso con el que cuentan las organizaciones para la generación de valor. Así mismo sitúa al recurso humano como el principal activo en la transferencia del conocimiento y constitución de la memoria institucional, dada su capacidad de compartir la información, las experiencias y los conocimientos.

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), una Economía basada en el Conocimiento y el Aprendizaje es un sistema en el cual el motor de creación de valor y/o beneficios es el conocimiento y la capacidad para construirlo por medio del aprendizaje. El conocimiento siempre ha sido reconocido como factor clave en la sociedad, lo que ha sucedido en los últimos años es que mientras se encontraba disponible, y se podía funcionar con el stock de conocimiento existente, este no pasó a tener un significado económico como lo tiene en la actualidad

Por lo que para la CEPAL, aparecen dos elementos claves en el nuevo paradigma, que conllevan la idea de la acción, ellos son: la "capacidad para generar conocimiento sobre su realidad y entorno", y la "capacidad de utilizar dicho conocimiento en un proceso permanente de construcción de la sociedad, a través del desarrollo, transformación permanente y consolidación de sus principales instituciones sociales".

Es así que países como Japón para sobreponerse a los problemas para su reconstrucción luego de la Segunda Guerra Mundial aprovecharon el uso del conocimiento para sobreponerse a la crisis en su desarrollo, su estrategia se centró en crear ventajas competitivas en la producción de manufacturas a través de la Educación y Formación Profesional del recurso humano. Lo primero que hizo fue fijar estratégicamente que conocimiento requería tanto en el ámbito de ciencia como de tecnología, así como en la administración del conocimiento tácito en las entidades o puestos de trabajo; buscando el mejoramiento continuo del sector productivo para insertarse en los mercados internacionales. En las décadas sucesivas el sistema fue generando con mayor rapidez nuevas ventajas competitivas que influyeron sobre su desempeño.

Igualmente entre la década de los ochenta y noventa, Finlandia presentó altos índices de crecimiento, productividad y competitividad que respondieron a estrategias que partieron por la resolución de sus problemas desarrollo. Estos se relacionaban principalmente con el manejo de los Recursos Naturales (forestación) y el Medio Ambiente, por lo que se diseñó su planificación sobre la incorporación de más conocimiento a los recursos naturales, a la reconversión de algunos sectores productivos y a la creación de nuevas áreas económicas (telecomunicaciones, equipos y maquinarias para el sector forestal, tecnologías limpias para el medio ambiente, etc.). La estrategia de conocimiento estuvo dirigida a conectar la Educación, el Sector Productivo, Ciencia y Tecnología y el Empleo con una directa participación del Sector Público. Así se forman los Parques de Ciencia de Otaniemi, Vaspaa y Espoo, donde se realizan procesos de innovación que permiten incorporar conocimiento nuevo y producir productos y servicios basados en el conocimiento. Las actuales políticas públicas que orientan este proceso tienen como visión la creación de una Sociedad del Conocimiento cuyo eje es la calidad de vida de los finlandeses y el manejo del desarrollo sustentable en base a una cultura del conocimiento.

De lo anterior se colige que los países venimos trabajando en esta cultura del conocimiento, donde su socialización y adquisición, busca cumplir con los objetivo de las organizaciones;

Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax 6303777  
[www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co) / [contactenos@contraloriabga.gov.co](mailto:contactenos@contraloriabga.gov.co)  
 Bucaramanga, Santander / COLOMBIA



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-MAN-002</b>	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 5 de 19	Revisión 1

garantizando la preservación del conocimiento, la continuidad de los procesos, la innovación y la generación del valor agregado para el ciudadano.

El Departamento Administrativo de la Función Pública define el conocimiento como la suma de ideas, datos información procesos y productos generados por los servidores públicos de las entidades. El conocimiento se produce a través del aprendizaje constante, la adaptación al cambio y se consolida con la preservación de la memoria institucional, el conocimiento en las entidades se presenta de manera intangible (tácito) en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y su habilidad para proponer soluciones. Así mismo, se evidencia de manera explícita en los documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones.

Pero, cómo podemos capturar y potencializar este conocimiento tácito y explícito en pro de una actualización continua de conocimientos en la entidad, una transferencia de conocimientos que nos permita pasar de lo explícito a lo tácito, permitiendo que el talento humano se convierta en uno de los capacitadores, o porque no, permitiendo que esta lecciones aprendidas de éxitos o fracasos sean una herramienta de uso para futuras experiencias o toma de decisiones.

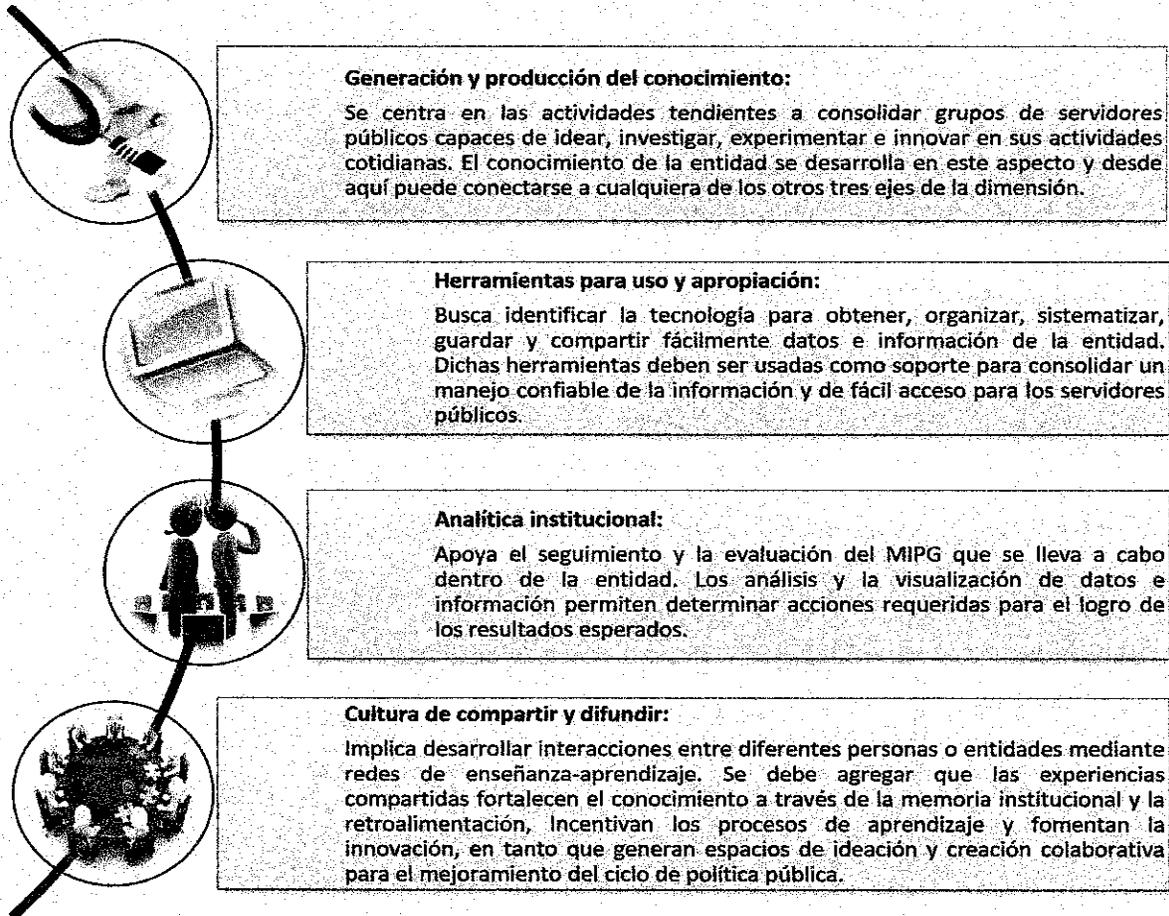
Por lo que, la gestión del conocimiento en el Modelo de Integrado de Planeación y Gestión se convierte en una dimensión transversal en la organización, que articula las demás en pro de generar valor en sus procesos de aprendizaje y evolución. Por lo que la integración de las dimensiones de (talento humano, direccionamiento estratégico y planeación, gestión con valores para el resultado, evaluación para el resultado, control interno, información y comunicaciones), acompañadas de los principios integridad y legalidad, aunaran esfuerzos para ser generadoras de conocimiento y reconocer el valor que este representa para la entidad.

Sin embargo esta transversalidad de la dimensión no es posible si las organizaciones no se comprometen con el desarrollo sistemático de los cuatro ejes de Gestión del Conocimiento que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, su aplicación permitirá de una manera organizada recopilar la información, analizarla clasificarla, almacenarla, colocarla a disposición de los usuarios, compartirla y difundirla. Cada eje permitirá que cada una de las acciones se encuentre proyectada a procesos de aprendizaje y mejoramiento continuo de la entidad.

La simple labor de generar el Manual de Gestión del Conocimiento, es un proceso de aprendizaje, que invita a la entidad a proponer e innovar la forma como administra y usa el conocimiento, de allí la importancia de la coordinación de estos cuatro ejes que propone el MIPG.




### Ejes del conocimiento en el marco del MIPG



La implementación sistemática de los cuatro ejes permitirá que la entidad, genere una correcta administración del conocimiento, que será afianzada día a día con las experiencias exitosas, fracasos, estudios, informes; que buscan convertirse en un insumo importante para la toma de decisiones y para la innovación.

## **1. LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA HACIA LA CULTURA DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION**

### **1.1 Justificación**

Dado que las entidades públicas nos hemos comprometido en trabajar por el cambio y la innovación que le impone la modernidad, buscando generar mejores productos y servicios con estándares de calidad, respondiendo así, a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Emerge de este sentir la presencia de un componente tangible e intangible, que con o sin rostro es transversal en la entidad: el Conocimiento.

Tal es este compromiso que la Norma Internacional de calidad determina en sus generalidades "los conceptos y los principios de la gestión de la calidad proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente al de décadas recientes. El contexto en el que trabaja una organización actualmente se caracteriza por el cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y la aparición del conocimiento como un recurso principal. El impacto de la calidad se extiende más allá de la satisfacción del cliente: puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización"<sup>1</sup>.



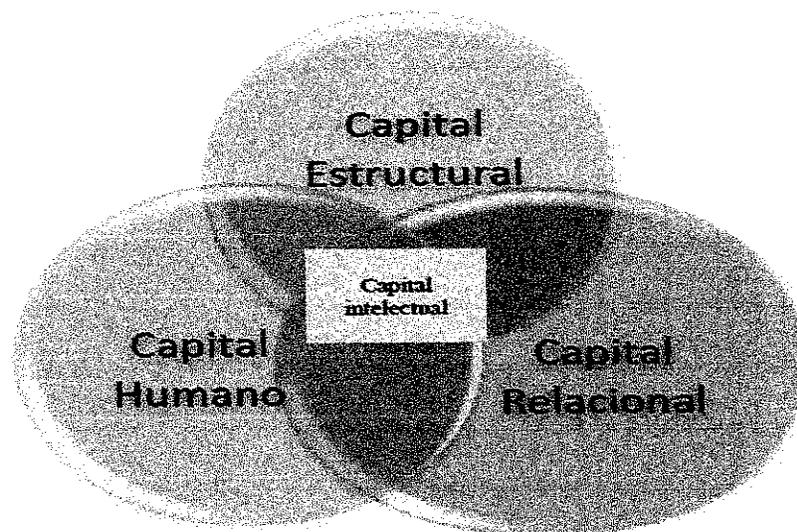
Reconociendo la importancia del conocimiento como factor de evolución e innovación y como líder del Sector de Control Fiscal, la CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA le apuesta a la Gestión del Conocimiento y la Innovación, propiciando el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento entre los servidores públicos, con el objetivo de garantizar su apropiación y aprovechamiento, así mismo, promoviendo su análisis y retroalimentación para el mejoramiento continuo.

### 1.2 Alcance

La Gestión del Conocimiento facilita en la entidad aprender de sí misma y de su entorno de manera práctica (aprender haciendo) y analítica, generando mejores productos o servicios para los ciudadanos y los sujetos de control fiscal. En síntesis, cumple un rol esencial en el fortalecimiento de las demás dimensiones del MIPG y el Sistema Integrado de Gestión, a través de la generación, captura, evaluación, distribución y su aplicación tanto al interior de la entidad, como también con las demás partes interesadas.

Dado lo anterior y partiendo de la Generación del conocimiento la Contraloría Municipal de Bucaramanga cuenta con diferentes capitales en el marco del conocimiento,

- Capital intelectual: fluye a través del recursos humano, que se genera por su formación académica y por la experiencia obtenida en el ámbito laboral
- Capital estructural: es el conocimiento propio de la institución que surge en la medida en que es poseído por sus integrantes, explicitado, codificado y sistematizado.
- Capital relacional: es el conocimiento de la organización por los diferentes interesados o usuarios de la información.



La forma como estos capitales se relacionan para generar conocimiento es el engranaje más importante para generar valor, ya que permitirán la disminución de tiempo, espacio y recursos económicos, claramente con una construcción organizacional y cultural en torno al mismo.

Igualmente para construir la cultura de la gestión del conocimiento, es importante tener en cuenta los ejes que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con base en ellos generar las acciones a adelantar en el marco de redes de enseñanza. La propuesta es dar viabilidad a los ejes de manera organizada y sistemática, a fin de que la información fluya, genere valor, y se preserve la memoria institucional.

*gmv*

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-MAN-002</b>	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 8 de 19	Revisión 1

### 1.3 Objetivos

**1.3.1 Objetivo general:** adoptar una cultura que le permita generar, apropiar, compartir y difundir el conocimiento nuevo y existente en la entidad, encaminado al cumplimiento de los objetivos institucionales, el mejoramiento continuo de los procesos y la generación innovación.

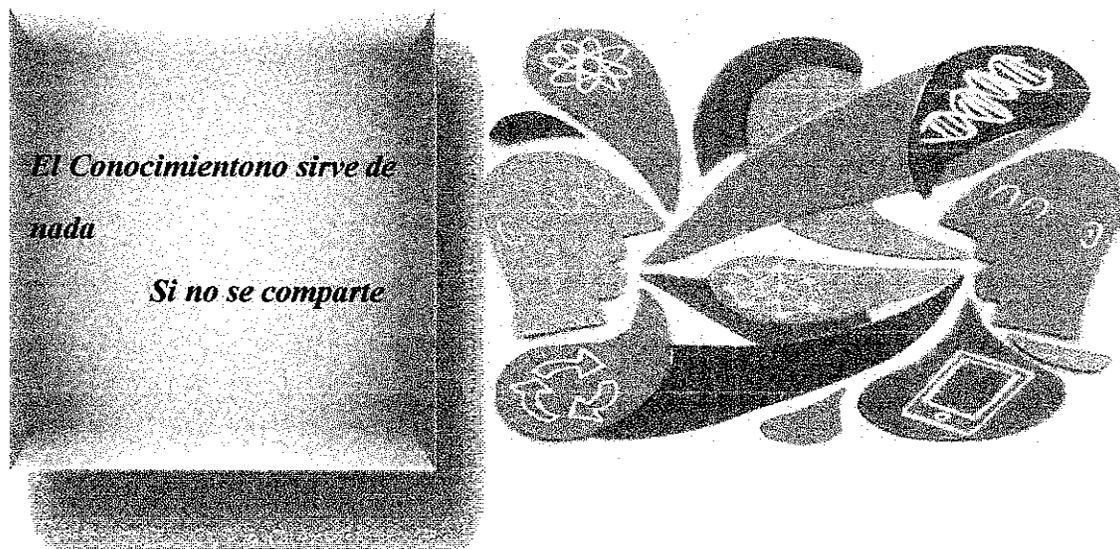
#### 1.3.2 Objetivo específicos:

- Adoptar la cultura de Gestión del Conocimiento
- Valorar el conocimiento como factor de crecimiento y de progreso
- Crear acciones y espacios de difusión para la gestión del conocimiento
- Promover la preservación de la memoria institucional
- Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas para el almacenamiento de información
- Promover las buenas prácticas a través de la experiencia institucional

### 1.4 Actores y Redes de Conocimiento

Los actores son todos los generadores de conocimiento tácito o explícito de la entidad y las redes de conocimiento, son una de las vías para gestionar el mismo en el sector.

Es así, que esta RED DEL TRABAJO POR EL CONOCIMIENTO, define un actor institucional, actores internos y externos que articulados, promoverán el aprendizaje y mejoramiento continuo.



#### 1.4.1 Actor Institucional

Defínase a la Contraloría Municipal de Bucaramanga con sus políticas, normas, proyectos, planes, programas, entre otros, como el escenario generador de conocimiento.

#### 1.4.2 Actores Internos

**Talento humano (servidores públicos):** es el corazón del MIPG y la fuente de conocimiento tácito y explícito en las instituciones, sus ideas, experiencias, éxitos y fracasos, permiten a la entidad un proceso de aprendizaje continuo, enfocándose en el cumplimiento de sus objetivos.

*gnt*

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-MAN-002</b>	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 9 de 19	Revisión 1

Los cuales trabajaran en redes de enseñanza teniendo en cuenta las Políticas de Gestión y Desempeño:

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Talento humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
7. Servicio al ciudadano
8. Participación ciudadana en la gestión pública
9. Racionalización de trámites
10. Gestión documental
11. Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea
12. Seguridad Digital
13. Defensa jurídica
14. Gestión del conocimiento y la innovación
15. Control interno
16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

#### 1.4.3 Actores Externos

**Entidades adscritas generadoras de conocimiento:** siendo la Contraloría Municipal de Bucaramanga líder del Sector de Control Fiscal a nivel del Área Metropolitana de Bucaramanga, sus acciones están encaminadas a ejercer el Control Fiscal Territorial vigilando los recursos públicos y naturales del Municipio de Bucaramanga con transparencia, eficacia, eficiencia y la garantía del ejercicio de la participación ciudadana. Es así que para el cumplimiento de esta misión, cuenta con el apoyo de las entidades vinculadas con sus actividades interrelacionadas también contribuyen a la generación de conocimiento, que confluyen en los objetivos del Control Fiscal.

**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA:** Ejercer el control y vigilancia fiscal a los recursos públicos de forma oportuna, independiente y efectiva, garantizando la participación activa de la ciudadanía y la articulación regional, con base en el conocimiento y la tecnología, que contribuya al desarrollo sostenible y al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

**AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA:** La Auditoría General de la República coadyuva a la transformación, depuración y modernización de los órganos instituidos para el control de la gestión fiscal, mediante la promoción de los principios, finalidades y cometidos de la función administrativa consagrados en la Constitución Política, el fomento de la cultura del autocontrol y el estímulo de la participación ciudadana en la lucha para erradicar la corrupción.

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA:** Formar ciudadanos y ciudadanas en los conocimientos, valores y competencias del saber administrativo público, para el desarrollo de la sociedad, el Estado y el fortalecimiento de la capacidad de gestión de las

Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax 6303777

[www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co) / [contactenos@contraloriabga.gov.co](mailto:contactenos@contraloriabga.gov.co)

Bucaramanga, Santander / COLOMBIA



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-MAN-002</b>	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 10 de 19	Revisión 1

entidades y organizaciones prestadoras de servicio público, en los diferentes niveles de educación superior, educación para el trabajo y el desarrollo humano, la investigación y asistencia técnica en el ámbito territorial, nacional y global.

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACION:** El Archivo General de la Nación es un establecimiento público del orden nacional encargado de formular, orientar y controlar la Política Archivística, coordinar el Sistema Nacional de Archivos y la Red Nacional de Archivos, y garantizar la conservación del patrimonio documental, asegurando los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información, así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión pública, la eficiencia de Estado a través de una gestión documental articulada con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

#### **1.4.4 Obligaciones de los actores y Redes de conocimiento**

##### **Contraloría Municipal de Bucaramanga**

- Aprobar el presente documento
- Promover la cultura de Gestión del Conocimiento
- Implementar políticas, que permitan gestionar, analizar, apropiar y utilizar el conocimiento en pro de los resultados institucionales
- Contar con procesos de aprendizaje que desarrollen competencias de los servidores
- Generar espacios para promover la transferencia de conocimiento y experiencias
- Desarrollar actividades de clima laboral que le permita a los servidores generar espacios de trabajo en equipo
- Proveer las herramientas tecnológicas para la gestión del conocimiento
- Disponer de espacios para garantizar la preservación de la memoria institucional

##### **Actores Internos**

- Apoyar las actividades de gestión del conocimiento a partir de su experticia
- Contar con la disposición para el trabajo en equipo en la construcción de redes de enseñanza.
- Contribuir con la gestión y apropiación del conocimiento
- Estar dispuesto para compartir y difundir conocimiento
- Participar en las actividades de construcción del inventario de conocimiento explícito del área
- Contribuir con el mejoramiento continuo de sus procesos, procedimientos, funciones o actividades



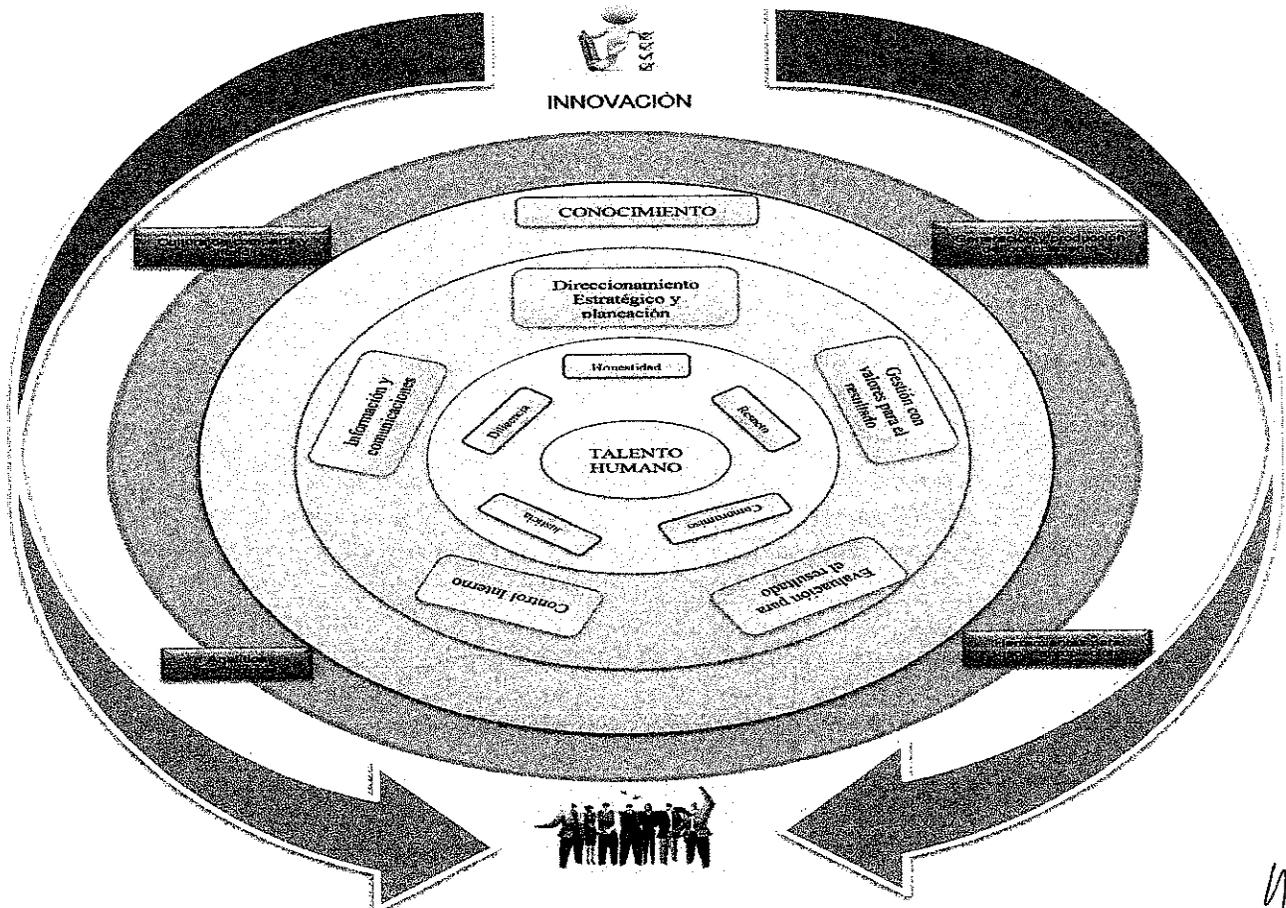
### Actores Externos

- Participar en la construcción de redes de conocimiento del sector
- Facilitar el intercambio de información que posibiliten el progreso del sector
- Aportar de sus experiencias, para el mejoramiento continuo del sector
- Posibilitar el aprendizaje y la enseñanza

### 1.5 Beneficios de la Gestión del Conocimiento

1. Facilita la identificación de la información pertinente para el desarrollo de las actividades de los procesos
2. Fortalecimiento del aprendizaje y trabajo en equipo
3. Apropiación y flujo de la información a todos los niveles
4. Preservación de la memoria institucional
5. Aprendizaje y mejoramiento continuo, a través de experiencias
6. Potencializa el uso de herramientas tecnológicas para almacenamiento
7. Promueve la investigación e innovación por parte del talento humano
8. Valor agregado para los ciudadanos en el mejoramiento de productos y servicios

### CICLO DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-MAN-002	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 12 de 19	Revisión 1

Este flujo de conocimiento en la Contraloría Municipal de Bucaramanga está compuesto por:

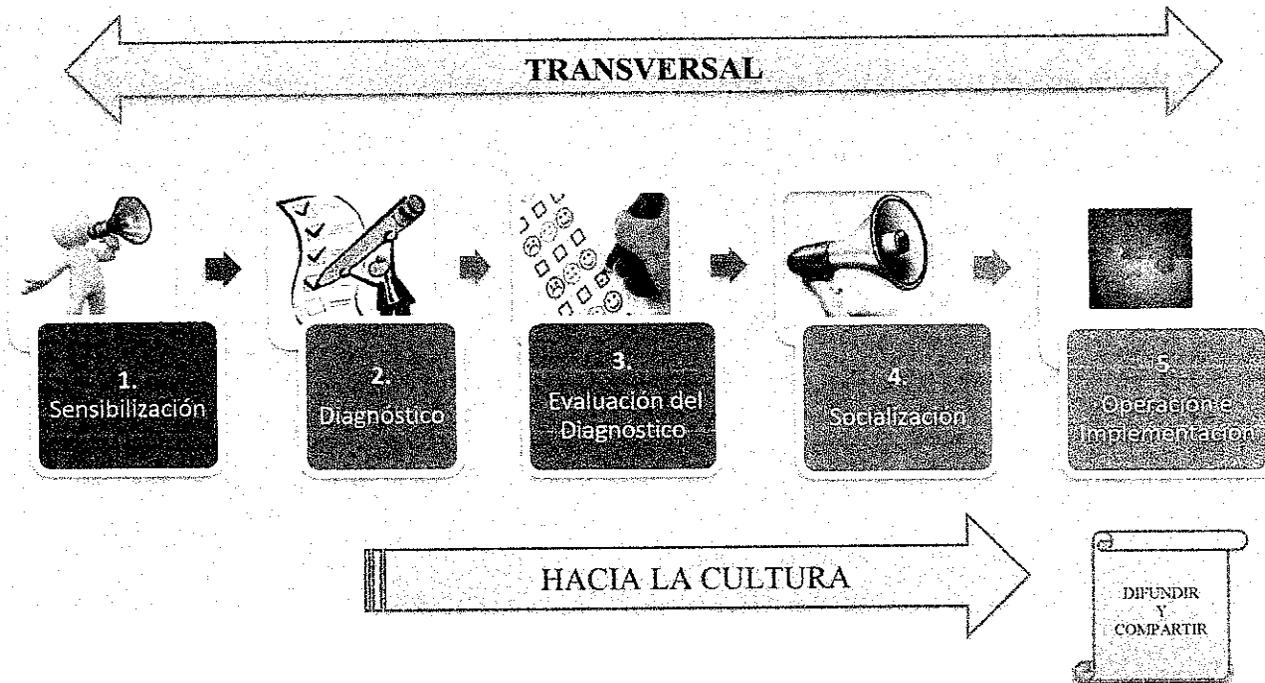
- Corazón del conocimiento a través del Talento humano, que hace parte de todas las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, su labor más importante ser generador de conocimiento, trabajando de la mano de los valores de integridad (Respeto, compromiso, justicia, diligencia y honestidad), aportara en los procesos de mejoramiento continuo e innovación de la entidad.
- El conocimiento tácito o tangible con el que cuenta la entidad y que hará parte de los procesos de generación, apropiación, análisis y difusión.
- La innovación como resultado del aprendizaje continuo, que apunta al mejoramiento de bienes y servicios que reciben los ciudadanos
- Las red como vía para la trasmisión del conocimiento del sector

## 2. FASES DEL CONOCIMIENTO

La Gestión del Conocimiento se desarrollará a través de las siguientes fases:

- **Sensibilización:** consiste en dar a conocer el Manual de Gestión del Conocimiento y sus líneas básicas a los servidores públicos, resaltando la importancia de estos en su construcción.
- **Diagnóstico:** a través de los procesos definiremos lo que hacemos y no hacemos, su avance y que nos falta para gestionar y apropiar el conocimiento en la entidad. La importancia de este diagnóstico es que se convierte en el punto de partida para la correcta administración del conocimiento en la entidad, definiendo necesidades y ajustando actividades
- **Evaluación del diagnóstico:** una vez consolidados los resultados, se analiza la información que se ha recogido y se evalúa cuáles son las necesidades y deficiencias en la gestión del conocimiento, identificadas por la entidad para fortalecerlas en la fase de implementación.
- **Socialización:** proceso de aprendizaje para interiorizar la cultura del conocimiento, a través de diferentes herramientas, en la que los servidores públicos utilizaran lo valores marco de la integridad, para potencializar sus capacidades.
- **Operación e implementación:** puesta en marcha de la Gestión del conocimiento a través de cuatro ejes (generación y producción, herramientas para uso y apropiación del conocimiento, analítica institucional, cultura de compartir y difundir).

*gms*



### 3. DESARROLLO DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO

A continuación se detallan las actividades enmarcadas en cada uno de estas fases, definiendo los responsables de cada una de ellas.

#### 3.1 Sensibilización

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. Diseño de material para la toma de conciencia de la Gestión del Conocimiento	SECRETARIA GENERAL
2. Divulgación del material para la Gestión del Conocimiento"	SECRETARIA GENERAL
3. Seguimiento a las actividades de toma de conciencia de Gestión del Conocimiento	SECRETARIA GENERAL

#### 3.2 Diagnóstico

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. Diseño de la encuesta hacia la cultura del Conocimiento	SECRETARIA GENERAL
2. Socialización y aplicación de la encuesta hacia la cultura del Conocimiento (Líderes de proceso)	LIDERES DE LOS PROCESOS
3. Seguimiento al diligenciamiento encuesta hacia la cultura del Conocimiento	SECRETARIA GENERAL

#### 3.3 Evaluación del Diagnóstico

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. Recopilación de la información	SECRETARIA GENERAL
2. Consolidación de respuestas	SECRETARIA GENERAL
3. Evaluación de resultados	SECRETARIA GENERAL
4. Definición de fortalezas y debilidades	SECRETARIA GENERAL



### 3.4 Socialización

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. Construir ABC del conocimiento	SECRETARIA GENERAL - COMUNICACIONES
2. Diseño de un espacio en la web de la Contraloría para la consulta de las fases de la gestión del conocimiento	SECRETARIA GENERAL - COMUNICACIONES -
3. Redes sociales (invitación a conocer espacios para el conocimiento)	SECRETARIA GENERAL - COMUNICACIONES
4. Ruta por el conocimiento a través de las redes	SECRETARIA GENERAL - COMUNICACIONES

### 3.5 Implementación

Surtidas las fases de sensibilización, diagnóstico y socialización iniciaremos el proceso de implementación, la gestión del conocimiento permitirá a la entidad en primer lugar reconocer el talento humano como una fuente inagotable de conocimiento, en segundo lugar recopilar y clasificar información de las áreas que sirvan como insumos generadores de conocimiento, en tercer lugar almacenar este conocimiento y garantizar que esté disponible cuando se requiera y por ultimo aprovechar este conocimiento para aprendizaje.

Es así que teniendo en cuenta los ejes del conocimiento la Contraloría Municipal de Bucaramanga, aunara esfuerzos así:

### ESTRATEGIAS DE GESTION DEL CONOCIMIENTO BASADA EN EJES

#### 3.5.1 Eje – 1 Generación y producción del conocimiento

<b>1 ACCION:</b> Determinar los conocimientos que se necesitan para operar los procesos	
ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Definir ¿Qué conocimientos necesitamos para operar	Documentar las necesidades de talento humano para la operación de los procesos (Estructura de la Contraloría de Bucaramanga)
Determinar ¿Qué conocimiento es tangible para operar los procesos?	Documentar los conocimientos explícitos de la entidad para la operación de procesos (Procesos, procedimientos, planes, programas, proyectos)

<b>2 ACCION:</b> Identificar servidores líderes para transferencia de conocimiento	
ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Reactivar campaña de formador de formadores y establecer la cultura de aprender enseñando	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recopilar información de experiencias anteriores</li> <li>➤ Evaluar experiencias anteriores, definiendo debilidades y fortalezas.</li> <li>➤ Definir punto de partida de la estrategia y línea de trabajo.</li> <li>➤ Conformar el grupo de servidores públicos formador de formadores.</li> <li>➤ Establecer protocolo de formador de formadores</li> </ul>
<b>3 ACCION:</b> Recopilar información generada por las áreas y que corresponde a (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), piezas audiovisuales (presentaciones, videos), que aún no sea tangible para los grupos de valor	

ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Inventario de las áreas para recopilación de (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), piezas audiovisuales (presentaciones, videos),	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer formato para la elaboración del inventario.</li> <li>➤ Clasificación de la información, tema, importancia, interés de los grupos de valor.</li> <li>➤ Definir, los formatos y mecanismos para su difusión.</li> </ul>

**4 ACCIÓN: construir redes de conocimiento**

ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Definir la red de conocimiento de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer, objetivos, alcance, valores y escenarios de participación para la generación de conocimiento.</li> <li>➤ Socialización de la Red de Conocimiento con el Sector Trabajo</li> </ul>

**3.5.2 Eje - 2 Herramientas para uso y apropiación**

**1 ACCION: Establecer directrices para garantizar la conservación de la memoria institucional**

ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Determinar las herramientas para almacenamiento y los mecanismos para apropiación y salvaguarda de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tipo de herramientas disponibles para el almacenamiento de información.</li> <li>➤ Análisis revisión de las actividades desarrolladas para la apropiación y preservación de la información de los servidores público fluctuantes</li> </ul>

**2 ACCION: Definir las herramientas para el almacenamiento y preservación de la información**

ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Evaluar las herramientas disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir ruta para preservar la memoria institucional.</li> <li>➤ Establecer líneas de acceso a la información.</li> <li>➤ Disponibilidad de la información (periodicidad: permanente o temporal)</li> <li>➤ Establecer periodos de actualización</li> </ul>

**3 ACCION: garantizar la protección y acceso a la información**

ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Establecer mecanismos que permitan el acceso oportuno a la información y su preservación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir ruta para preservar la memoria institucional.</li> <li>➤ Establecer líneas de acceso a la información.</li> <li>➤ Disponibilidad de la información (periodicidad: permanente o temporal).</li> <li>➤ Establecer periodos de actualización</li> </ul>

**3.5.3 Eje - 3 Analítica institucional**

**1 ACCION: documentar las fuentes y datos que usa la entidad para su operación**

ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Inventario de datos que son necesarios para la generación de información de la entidad, su clasificación y fuentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información de relevancia que genera la entidad para su misión y operación.</li> <li>➤ Definición de fuentes, internas o externas utilizadas</li> </ul>

904

2 ACCION: Inventario de espacios y herramientas que usa la entidad para analítica de datos	
ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Análisis de los espacios y herramientas disponibles para analítica de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inventario de sistemas, modelos y aplicativos que utiliza la entidad para el análisis de datos.</li> <li>➤ Evidenciar los espacios donde se revisa, aprueba y publica la información resultante</li> </ul>

3.5.4 Eje - 4 Cultura de compartir y difundir

1 ACCION: definir espacios y mecanismos para enseñanza y aprendizaje	
ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Establecer espacios para redes de enseñanza y aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promover escenarios para compartir experiencias a través de talleres, reuniones de área, lluvia de ideas.</li> <li>➤ Documentar las acciones de aprendizaje, lecciones y enseñanza en los diferentes escenarios</li> </ul>

2 ACCION: La Gestión del Conocimiento se incorpora a la Red del Trabajo por el Conocimiento	
ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Gestión de conocimiento a través de redes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Articulación de la Gestión del Conocimiento, en la Red del Trabajo por el Conocimiento.</li> <li>➤ Espacio para el conocimiento en la Rendición de Cuentas, aprendiendo de los resultados y experiencias anteriores</li> </ul>

3 ACCION: evidencia de adquisición de nuevos conocimientos y actualización de los vigentes	
ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Documentar la adquisición de conocimientos adicionales o actualizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de capacitaciones, talleres, simposios que generan valor en el conocimiento de los servidores.</li> <li>➤ Cultura de compartir las experiencias de actualización o adquisición de conocimiento (informes, capacitaciones, memorias)</li> </ul>

4 ACCION: Reconocer el valor del conocimiento a través de su difusión, generando espacios al interior de la entidad para capturarlo y difundirlo	
ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Promoción de los espacios de almacenamiento y generación de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Invitar a los grupos de valor a conocer los espacios y herramientas de Gestión del Conocimiento.</li> <li>➤ Garantizar la actualización de la información.</li> <li>➤ Mejorar la interactividad de los espacios (lenguajes amigables)</li> <li>➤ Feria del conocimiento (Aprendiendo de la Contraloría)</li> </ul>

5 ACCION: La información que sea publicada para los grupos de valor, deberá cumplir con la política de datos abiertos establecida en la ley 1712 de 2017	
ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Garantizar la aplicación de la política de datos abiertos y la publicación de la información en el Portal del Estado Colombiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La información para gestión del conocimiento deberá cumplir con el principio de máxima publicidad y los principios de transparencia y acceso a la información pública.</li> <li>➤ Cumplir con los lineamientos de contenidos y acceso que establece la política de dato abiertos</li> </ul>

*Handwritten signature*

#### 4. BARRERAS EN LA IMPLEMENTACION

La Gestión del Conocimiento, además de ser la implementación de una cultura, modelo o manual, es el fortalecimiento de la vocación del servidor hacia lo público, es ratificar los valores de honestidad, compromiso, justicia, diligencia y respeto; en su quehacer diario; igualmente, es el compromiso constante de la entidad por asumir el cambio. Por lo que, se pueden presentar dificultades por efecto de la interiorización del tema en los servidores públicos y la disponibilidad de recursos e infraestructura para desarrollar las fases de implementación.

Es así que presentamos las posibles dificultades y las acciones a realizar, para cumplir con nuestro objetivo:

##### 4.1 Del servidor público

Dificultad	Acciones
Resistencia al cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas y objetivos claros para la Gestión del Conocimiento</li> <li>Información transversal del minuto a minuto de implementación</li> <li>Promover el sentido de pertenencia</li> </ul>
Dificultad para el trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento de clima laboral</li> <li>Promoción de la comunicación asertiva</li> <li>Aplicación del código de integridad</li> </ul>
Reserva para compartir la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura del compartir</li> <li>Valor de la información para los grupos de interés</li> <li>Apropiación de la información como un fin para la sociedad</li> </ul>
Negación al uso de herramientas, para apropiación y preservación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción del uso de los espacios</li> <li>Instructivos o manuales de uso</li> <li>Capacitaciones del uso de las herramientas</li> </ul>

##### 4.2 De la entidad

Dificultad	Acciones
No contar con espacios o financiación para transferencia de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso institucional para la Gestión del conocimiento</li> <li>Metodología de participación en otros escenarios</li> </ul>
Herramientas insuficientes para la preservación y conservación de la Memoria institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas alternativas de conservación y preservación</li> <li>Priorización de información</li> </ul>



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	DOC-MAN-002	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 18 de 19	Revisión 1

## 5. COMITÉ

Dada la importancia de la implementación de la Gestión del Conocimiento en la entidad este contará con dos actores, el primero encargado de la toma de decisiones y evaluación del cumplimiento de los objetivos de este manual y el segundo directamente el encargado de desarrollar actividades de implementación.

### 5.1 Comité Institucional de Gestión y Desempeño

El máximo órgano para la implementación del Manual de Gestión del Conocimiento será el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que estará encargado de:

- Aprobar y adoptar el presente documento
- Apoyar los procesos de sensibilización, socialización e implementación de la Gestión del Conocimiento
- Revisar periódicamente las actividades desarrolladas en función de la Gestión del Conocimiento
- Verificar el cumplimiento de los objetivos fijados para la implementación de la Gestión del Conocimiento
- Promover la Gestión del conocimiento en la Red del Trabajo
- Generar observaciones, aportes para la correcta implementación de la Gestión del Conocimiento

### 5.2 Equipo de Gestión del Conocimiento

Las actividades tendientes a desarrollar gestión de conocimiento en la entidad serán lideradas por un equipo técnico que apoyara a las áreas en esta gestión y será el promotor de conocimiento en la entidad.

Delegado	Dependencia
Asesora de Planeación	Oficina de Planeación
Secretario General	Secretaría General
Profesional universitario	Grupo recursos Físicos, Gestión Documental y Sistemas
Responsables de cada oficina	Asesor Despacho; Oficina asesora Jurídica; vigilancia Fiscal y Ambiental; Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana; Sub Contraloría; Control interno; Asesor de Planeación y Secretaría General

Este equipo de trabajo desarrollará las siguientes actividades

- Liderar las actividades de implementación para la Gestión del Conocimiento
- Sensibilizar y socializar la Gestión del Conocimiento en la entidad
- Apoyar a las áreas en la creación de actividades para la gestión de conocimiento
- Promover el uso de los espacios para la preservación de la Gestión del conocimiento
- Definir los formatos para documentar las acciones adelantadas

Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax 6303777

[www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co) / [contactenos@contraloriabga.gov.co](mailto:contactenos@contraloriabga.gov.co)

Bucaramanga, Santander / COLOMBIA



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS</b>	<b>DOC-MAN-002</b>	
	<b>MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	Página 19 de 19	Revisión 1

- Archivar y salvaguardar la información de la implementación de la Gestión del Conocimiento
- Consolidar la información en cada una de las fases de desarrollo de la Gestión del Conocimiento
- Generar informes periódicos de acciones adelantadas

## 6. SEGUIMIENTO

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos fijados para la implementación de la Gestión del Conocimiento en la Contraloría Municipal de Bucaramanga, la Oficina Asesora de Planeación se encargará del seguimiento al desarrollo de las actividades aquí establecidas, así:

- Socializar el Manual de Gestión del Conocimiento con los procesos
- Apoyar a los procesos en la implementación del manual
- Establecer mecanismos de cooperación entre procesos, para el desarrollo de actividades tendientes a generar, apropiar, almacenar, difundir y utilizar el conocimiento
- Diseñar estrategia para transversalizar la gestión del conocimiento en la Red del Trabajo
- Administrar la Biblioteca virtual como una de las herramientas para conservación y preservación de conocimiento
- Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los avances en la implementación de la Gestión del Conocimiento
- Todas aquellas que se requiera para su correcta implementación

## APROBACION

El presente documento de **MANUAL DE GESTION DEL CONOCIMIENTO** es **APROBADO** mediante Acta No. 012 de Aril 29 de 2019 en Comité Institucional de Gestión y Desempeño

