
 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento		
	Programa de Gestión del Conocimiento	CÓDIGO	
		VERSIÓN	1-2017
	PÁGINA	1 de 34	

CORPORACIÓN CÁMARA DE REPRESENTANTES



PROGRAMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**Dirección Administrativa
Oficina de Planeación y Sistemas
Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento**

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento		
	Programa de Gestión del Conocimiento		CÓDIGO
			VERSIÓN 1-2017
		PÁGINA	2 de 34

<u>Fecha de Aprobación</u> XX de XXXXX de 2017	<u>Fecha de Vigencia</u> 2017 - 2018	<u>Fecha de Publicación</u> XX de XXXXX de 2017
<u>Aprobado por:</u> Comité de Archivo	Secretario General:	<u>Versión:</u> 1

Control de Cambios:

<u>Versión</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisado por:</u>	<u>Aprobado por:</u>	<u>Descripción Modificación</u>
1	18-12-2017	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento	Comité de Archivo	


 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento	
	Programa de Gestión del Conocimiento	
	CÓDIGO	
	VERSIÓN	1-2017
	PÁGINA	3 de 34

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN


1. Planteamiento del problema
2. Justificación
3. Beneficios
4. Objetivos
 - 4.1 Objetivo General
 - 4.2 Objetivos Específicos
5. Alcance
6. Metodología
7. Marco Teórico y Conceptual
 - 7.1 Conocimiento
 - 7.1.1 Tipos de Conocimiento
 - 7.2 Información
 - 7.3 Relación entre la Información y el Conocimiento
 - 7.4 Capital Intelectual
 - 7.5 Gestión del Conocimiento
 - 7.6 Aprendizaje Organizacional
8. PROGRAMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES
 - 8.1 Interiorización
 - 8.2 Socialización
 - 8.3 Exteriorización
 - 8.4 Asociación

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

GLOSARIO

BIBLIOGRAFIA

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento		
	Programa de Gestión del Conocimiento		CÓDIGO
			VERSIÓN 1-2017
		PÁGINA	4 de 34

INTRODUCCIÓN


Las personas y su conocimiento son el activo más importante para la Cámara de Representantes, sin embargo y aunque la Corporación ha realizado grandes esfuerzos para la protección de su memoria corporativa, no ha definido los mecanismos suficientes para garantizar la protección de la misma, el presente programa le permitirá a la Entidad mantenerse en el tiempo, generar valor e innovar en sus procesos y servicios de información al ciudadano, todo esto podrá lograrse a través de la integración del capital intelectual, humano y organizacional, de manera tal que la Corporación esté comprometida, y todos sus colaboradores aporten su conocimiento y experiencias en pro de contribuir y optimizar los procesos, de modo que éste pueda ser utilizado como un recurso activo y valioso dentro de la Entidad.

El conocimiento es el único recurso ilimitado de las Entidades y también el único que aumenta con su uso, es por esto por lo que se debe explicitar para poder transformarlo, divulgarlo y publicarlo. Este Programa se aplicará a la Gestión Documental de la CÁMARA DE REPRESENTANTES, para capturar, documentar, gestionar, transferir y transformar el conocimiento y sobre todo para compartir el que aún no ha sido publicado.

Antes de conocer el Programa, se aclarará de una forma concreta que es Gestión del Conocimiento y el porqué de la importancia de su aplicación en la Entidad, teniendo en cuenta siempre el capital humano, y aspectos como la fuga de conocimiento y gestión de información, todos conceptos muy utilizados en la actual era del conocimiento.


En este documento, se muestra y justifica el proceso para escoger el Programa más adecuado a implementar en la Gestión Documental de la CÁMARA DE REPRESENTANTES, con base en las diferentes teorías sobre Gestión del Conocimiento, y en la descripción y retroalimentación de Programas ya implementados en diferentes Entidades.

Se exponen las motivaciones y objetivos del programa, adicional a esto la evolución sobre la pertinencia de su implementación, y como éste puede llegar a generar valor agregado,

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento	
	Programa de Gestión del Conocimiento	
	CÓDIGO	
VERSIÓN	1-2017	
PÁGINA	5 de 34	

de modo que sus funcionarios y colaboradores fomenten de manera continua su conocimiento y generen para la Coporación un capital intelectual medible, codificado, organizado y transformado dando como resultado la creación de “comunidades de práctica” Aportela (2008) que capaciten, innoven, integren y fomenten el conocimiento, incluyendo como principio las personas y sus iniciativas.

Para finalizar, se eligió entre todos los Programas expuestos (Nonaka y Takeuchi, Bueno E, Garvin D, entre otros) el más adecuado para implementar en la Gestión Documental, donde se vincula a todos sus funcionarios y se tiene como objetivo fomentar y registrar las buenas prácticas y experiencias que cada integrante y colaborador ha tenido dentro de los procesos o actividades que se manejan en el día a día, para así esperar generarle a la Entidad un cambio que contribuya con el desarrollo eficiente de su misionalidad, su crecimiento y el de su talento humano.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento		
	Programa de Gestión del Conocimiento		CÓDIGO
			VERSIÓN 1-2017
		PÁGINA	6 de 34

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA


La CÁMARA DE REPRESENTANTES como parte del Congreso de la República debe adaptarse a los rápidos cambios que exige la actual sociedad de la información y el conocimiento. Esta adaptación sólo es posible por medio de la implementación de una herramienta que permita la gestión y administración de estos factores.

La herramienta propuesta, para facilitar esta adaptación es un Programa de Gestión del Conocimiento, que contribuya a que los objetivos, misión y visión propuestos por la CÁMARA DE REPRESENTANTES se cumplan, por medio de la documentación y el manejo de la información, que apoye el mejoramiento de los procesos dentro de la Entidad.

Es necesario decir que un Programa de Gestión del Conocimiento implementado en la Corporación, debe llevar, en el mediano plazo, a convertir a la Entidad en una Corporación que transforma el conocimiento por medio de la innovación, aunque es claro que la misionalidad de la Cámara no es el conocimiento, si se convierte en factor crítico, teniendo en cuenta su importancia para el país y sus homólogos internacionales, cuya dinámica es enfrentarse a nuevas competencias basadas en conocimiento, que a su vez generará situaciones de sostenibilidad y competitividad en el tiempo, lo anterior fue trazado como objetivos de la Dirección Administrativa; pero para lograr todo ello, se requiere de la participación de todos los funcionarios de la Corporación mediante técnicas de colaboración masiva, como comunidades de práctica, entre otras.

Entidades como la Cámara de Representantes no están generando sostenibilidad de su conocimiento en el tiempo, ni ventajas competitivas o valor agregado; es entonces cuando los líderes de las Entidades se dan cuenta que los “activos intangibles” Maroto (2008) son los que brindan a las organizaciones el valor y la oportunidad que requieren para perdurar en el tiempo y transmitir a las nuevas generaciones la historia del país y de nuestra democracia.

Actualmente las organizaciones en el ámbito mundial están implementando Programas de Gestión del Conocimiento, y hace alrededor de veinte años se viene hablando del tema en

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento	
	Programa de Gestión del Conocimiento	
	CÓDIGO	
VERSIÓN	1-2017	
PÁGINA	7 de 34	


el mundo; en el caso de países como Colombia, la Gestión del Conocimiento se ha venido implementando en las organizaciones desde hace quince años aproximadamente, por ello capacitan a su personal para ganar eficiencia y competitividad, todo esto lo comparten en grupos por especialidades y dependencias, y en conjunto transforman esa información en conocimiento; ¿cómo? mejorando procesos por medio de la documentación y lectura, capacitándose y retroalimentándose del conocimiento de otros y sobre todo innovando en el desarrollo de su gestión.

Teniendo en cuenta que la CÁMARA DE REPRESENTANTES apenas incursionara en la implementación del Programa de Gestión del Conocimiento, se podía decir que otra de las situaciones que existe y no menos importante que la continuidad sobre el tema, es el ignorar las ventajas que posee un Programa de Gestión del Conocimiento, debido a que no todas las dependencias de la Entidad podían estar conscientes o conocer el beneficio y aprendizaje que se obtiene por medio de un conocimiento organizado y que es inherente en cada uno de los funcionarios, ya que se genera después de vivir experiencias en el día a día de la ejecución de los procesos.

La Entidad tiene un desconocimiento total sobre el tema y de allí puede partir el mínimo interés que se identificó alrededor de la Gestión del Conocimiento, a lo largo del desarrollo del Proyecto de: mejoramiento de la Gestión Documental y de Información de la Cámara de Representantes, pues la Corporación piensa que el conocimiento es un recurso intangible y no podría ser medido de forma cuantitativa, esto conllevaría a no generar valor.

Otra de las situaciones que se pudo observar en el CÁMARA DE REPRESENTANTES y específicamente en la Gestión Documental donde se propuso y se quiere implementar el Programa de Gestión del Conocimiento, es la falta de espacios para que sus integrantes socialicen sus procesos, la fuga de información y la escasa difusión que se le da a compartir experiencias y buenas prácticas en la Gestión, todo esto debido al desconocimiento que pueden tener sus directivas frente al tema y la no existencia de un Programa de Gestión del Conocimiento.

Por último, otra de las situaciones que se pudo observar, es que las personas, a pesar de

	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento		
	Programa de Gestión del Conocimiento		CÓDIGO
			VERSIÓN 1-2017
		PÁGINA	8 de 34


su voluntad y deseo de aprender sobre el tema, no comparten su conocimiento ni su gestión diaria, por falta de tiempo, (muchas actividades laborales) o porque lo ven como una carga más, por poca motivación, por desconocimiento de un Programa adecuado, por desconocimiento de sus resultados, por miedo a ser reemplazados y hasta conformismo en lo que hacen; en consecuencia no se innova en los procesos, mucho menos se comparten, publican, disponen o documentan, creando así la contingencia en caso de que alguien falte o renuncie y se lleve consigo todo el aprendizaje y experiencia, permitiendo que este se quede en una sola persona o no se transmita, arriesgándose a perder todo el capital intelectual invertido en ese funcionario y generando un costo mayor para la Corporación al capacitar a otra persona para que realice determinada actividad; el no innovar y no generar valor agregado al proceso son algunas de las principales consecuencias de no tener implementado un Programa de Gestión del Conocimiento.

2. JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones de todo el mundo, sea cual sea su misionalidad, se encuentran en un momento clave donde requieren contar con un Programa de Gestión del Conocimiento. La sociedad del conocimiento y la información son conceptos que se hacen cada vez más importantes dentro de las Entidades y las teorías gerenciales van determinando una tendencia hacia la Gestión del Conocimiento, convirtiéndola en un Programa esencial en la Corporación, ya que permanentemente, a través del conocimiento, se aumenta su valor, educativo, cultural y social; a su vez, el Programa de Gestión del Conocimiento proporciona calidad, oportunidad, mejoramiento en los procesos y perdurabilidad de su quehacer en el tiempo.

Es el momento para que la Entidad comience a identificar y documentar el conocimiento de los funcionarios, a preguntarse quién es experto en qué y por qué y a su vez a incluir en sus proyectos el Programa de Gestión del Conocimiento en el momento que requiera disminuir tiempos de producción, costos, mejoramiento de procesos e incursionar en la innovación.

Reconocer lo vital del conocimiento dentro de cualquier Entidad y en el caso especial de la

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento	
	Programa de Gestión del Conocimiento	
	CÓDIGO	
VERSIÓN	1-2017	
PÁGINA	9 de 34	

CÁMARA DE REPRESENTANTES, proponer el apoyo a los objetivos de la Gestión Documental, en cuanto a conocimiento, mejoramiento e innovación se refiere, a una tarea que se espera sirva y contribuya al mejoramiento continuo por medio del Programa de Gestión del Conocimiento.


En primer lugar, por medio del Programa de Gestión del Conocimiento propuesto, se lograrán identificar las principales brechas que actualmente se presentan en la Gestión Documental en cuanto a la fuga de información, el desconocimiento del enfoque de Gestión de la información y Gestión del Conocimiento; ya que con herramientas como la documentación de procesos, registro de buenas y malas prácticas y con la captura de datos referentes al día laboral, se identificarán las brechas que hoy hacen que se caiga en reprocesos, aumento de costos, tiempo y reinversión de soluciones a los errores cometidos.

En segundo lugar, se propone un Programa de Gestión del Conocimiento que se adecua a las necesidades de la Gestión Documental y que se espera sea implementado haciendo partícipes a sus directivos y todos los funcionarios, el mismo está alineado con la cultura organizacional del Entidad y que apunta a los objetivos propuestos por el plan estratégico “Transformación con Transparencia” para el año en curso por la Dirección Administrativa.

La fuga de conocimiento que ha sido identificada a lo largo del proyecto, es una de las principales consecuencias de no tener implementado un Programa de Gestión del Conocimiento, es por ello que una de las razones para realizar esta propuesta es poder terminar con ese ciclo y lograr documentar las buenas prácticas e innovación de los funcionarios, poner a disposición todo el aprendizaje que se pueda obtener de ellos para beneficio de la Corporación, reconociendo habilidades, motivaciones y experiencias para dejarlas plasmadas como buenas y malas prácticas; este es uno de los principales beneficios que traerá el Programa en el momento de ser implementado.

3. BENEFICIOS

1. Como primer beneficio y el más importante, sería identificar todos y cada uno de los

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento	
	Programa de Gestión del Conocimiento	
	CÓDIGO	
	VERSIÓN	1-2017
	PÁGINA	10 de 34


procesos realizados actualmente en términos de Gestión Documental, combinado con las experiencias de cada funcionario en su día a día, lo que generaría mejores prácticas y oportunidad a la hora de resolver una situación frente a un usuario, pues ya identificado y documentado el proceso y la experiencia en una herramienta como una base de datos se agilizaría en el tiempo de respuesta, a su vez se re aprendería de la experiencia de las personas que lo ejecutan y de sus procedimientos, como se realizaba en el pasado, como son ahora y como podría llevarse a cabo en el futuro.

2. Otro de sus beneficios y que se espera resulte en el momento de ser aplicado el Programa es poder tener la capacidad de generar nuevo conocimiento por medio de la innovación y mejoramiento en los procesos, esto dará como resultado un mejoramiento continuo y disminución de errores en la prestación de los servicios, documentándolos y compartiéndolos con la dependencia; ya que uno de los factores esenciales del Programa propuesto es poner al servicio toda la información y conocimiento transformado para darle gestión. Es muy importante identificar qué información se puede utilizar y recuperar de los funcionarios para programar a su vez capacitación y establecer redes de aprendizaje que les ayude a otras personas interesadas dentro de la Corporación a cumplir sus metas y logros; todo esto, una vez el Programa de Gestión del Conocimiento esté implementado en la Gestión Documental.
3. Por último, algo considerado muy útil para el seguimiento de los resultados, es poder medir y valorar todo el conocimiento que hasta el momento se había considerado intangible.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Proponer un Programa de Gestión del Conocimiento en la Gestión Documental de la CÁMARA DE REPRESENTANTES. Se espera potenciar la innovación, detener la fuga de conocimiento y mejorar los procesos de la dependencia por medio de metodologías y documentación que permitan su aplicación.

	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento		
	Programa de Gestión del Conocimiento		CÓDIGO
			VERSIÓN 1-2017
		PÁGINA	11 de 34


4.2 Objetivos específicos

- ✓ Articular estratégicamente el Programa de Gestión del Conocimiento en la Gestión Documental.
- ✓ Identificar las necesidades para definir el Programa más adecuado de Gestión del Conocimiento en torno a los resultados deseados.
- ✓ Identificar las principales causas que propician la fuga de información en la Gestión Documental para lograr eliminarlas en el momento que se ejecute del Programa.
- ✓ Documentar el cumplimiento de los procesos de la Gestión Documental para que sirvan de soporte y apoyo en su mejoramiento.
- ✓ Lograr, por medio de la implementación del Programa de Gestión del Conocimiento el cumplimiento a la estrategia corporativa, la eficiencia administrativa y la atención oportuna a los grupos de interés.

5. ALCANCE

El Programa propuesto se diseña para probarlo y aplicarlo en la Gestión Documental de la CÁMARA DE REPRESENTANTES.

- ✓ **Detectar:** es localizar el conocimiento (pensamiento) que sea de valor para la Entidad, contenido en todos sus funcionarios.
- ✓ **Clasificar:** es el proceso de selección del Programa. Su elección se basa en criterios como el organizacional, comunal o individual y estarán aplicados al interés, práctica y acción.
- ✓ **Organizar:** el proceso de almacenar de forma estructural la información seleccionada para su mejor aprovechamiento.
- ✓ **Filtrar:** actividad que permite seleccionar cuando se organice la información, puede ser consultada por el medio elegido de almacenamiento. Estas búsquedas se

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento	
	Programa de Gestión del Conocimiento	
	CÓDIGO	
VERSIÓN	1-2017	
PÁGINA	12 de 34	

basarán en estructuras simples y complejas.

- ✓ **Exponer:** toda esta captura de información debe ser expuesta a todos los colaboradores de manera simple, de modo que sea comprendida por todas las personas.
- ✓ **Usar:** este conocimiento ya evaluado y clasificado, debe ser aplicado a todas esas situaciones pendientes por resolver, ya que la idea de este conocimiento es transformar los procesos y reducir sus brechas.


Se tuvo en cuenta que, en la Gestión Documental, se debe aplicar un Programa muy simple en el que pudieran participar todos los funcionarios de la Entidad.

- ✓ **Transferencia de Información.** El proceso de transferencia se presenta cuando las dependencias de la CÁMARA DE REPRESENTANTES envían la documentación de tipo administrativo al archivo central, una vez ésta cumpla con el tiempo de permanencia en el archivo de gestión. Las transferencias deben obedecer a un cronograma llamado Plan de Transferencias, sin embargo, existe la posibilidad de transferir en otras fechas diferentes a las allí acordadas.

Para una correcta transferencia se deben tener en cuenta todas las instrucciones del Programa de Gestión Documental que anteceden este subproceso. Las cuales consisten básicamente en la forma de clasificar y codificar la documentación por la cual responden ante la Corporación.

La principal herramienta para la transferencia de información es el "Acta de Transferencia", en la cual se relacionan una a una las carpetas o paquetes a enviar al archivo central con la información clara y suficiente, para que la recuperación de las mismas sea fácil y oportuna.

- ✓ **Administración de Información.** El proceso de administración de información se presenta cuando cualquiera de las dependencias de la CÁMARA DE REPRESENTANTES genera documentos y solicita a la Gestión Documental su asesoría para la administración de la información. Gestión Documental recibe,

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento		
	Programa de Gestión del Conocimiento		CÓDIGO
			VERSIÓN 1-2017
		PÁGINA	13 de 34


clasifica, procesa, separa, envía y custodia toda la información que es enviada por parte de las dependencias de la Entidad a custodia en el Archivo Central hasta su disposición final.

La principal herramienta para la administración de la documentación es el “Programa de Gestión Documental” (PGD) donde se generan las Tablas de Retención Documental.

- ✓ **Consulta de información:** el proceso de consulta de información se presenta cuando cualquier funcionario requiere consultar o conocer sobre la información administrada por Gestión Documental en cualquier tipo de formato (digital o físico).
- ✓ **Custodia de información.** Este proceso se presenta cuando Gestión Documental después de haber recibido toda la información transferida por las diferentes dependencias de la CÁMARA DE REPRESENTANTES envía los documentos al Archivo Central para ser custodiados hasta su disposición final, con base en las Tablas de Retención Documental.

La principal herramienta para el desarrollo de esta actividad es la Tabla de Retención Documental, ésta permite conocer el periodo de tiempo en que los documentos deben estar custodiados, cuando deben pasar a un medio alterno y cuando deben ser depurados bajo todas las políticas de seguridad del Entidad.

- ✓ **Depuración de información.** El proceso de depuración se presentará cuando la información custodiada en el archivo central del CÁMARA DE REPRESENTANTES cumpla con su ciclo de vida, precisamente el que indica la Tabla de Retención Documental. La documentación debe ser depurada no sin antes quedar depositada en un medio alterno.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento	
	Programa de Gestión del Conocimiento	
	CÓDIGO	
VERSIÓN	1-2017	
PÁGINA	14 de 34	

6. METODOLOGÍA


La propuesta del Programa se basó en las necesidades de información de la Entidad, identificadas en el Diagnóstico Integral de Gestión Documental. Se realizó un análisis comparativo entre la situación actual de los procesos y el futuro manejo de los mismos en el momento de desarrollar el Programa en la Gestión Documental de la Entidad.

Se definieron cinco fases, cada una con sus actividades para la realización de la investigación:

- ✓ **Fase 1.** Antecedentes y estudios realizados sobre Gestión del Conocimiento en el ámbito nacional y en la CÁMARA DE REPRESENTANTES.
- ✓ **Fase 2.** Diagnóstico de la dependencia de Gestión Documental en cuanto a la Gestión del Conocimiento.
- ✓ **Fase 3.** Elección del Programa que aplicar según las necesidades de dependencia
- ✓ **Fase 4.** Definición de herramientas a utilizar en el Programa de Gestión del Conocimiento
- ✓ **Fase 5.** Estructura y documentación del Programa Actividades

En la primera fase se identificó y recolectó la información necesaria para definir los aspectos iniciales que alimentarán los mapas de conocimiento, las buenas y malas prácticas que se vivieron en otras organizaciones, la metodología para la incorporación en el plan estratégico y el Programa de gestión que se utilizaría para la sensibilización, la socialización, el análisis, los estudios, la recolección de datos, las ubicaciones y definiciones para lo cual se utilizaron instrumentos y herramientas acorde con las necesidades específicas.

En la segunda fase se desarrolló una sensibilización y socialización del concepto de Gestión del Conocimiento entre los miembros de la Gestión Documental, se estudió y analizó las posibles ventajas del Programa propuesto, los procesos actuales y su ejecución;

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento		
	Programa de Gestión del Conocimiento		CÓDIGO
			VERSIÓN 1-2017
		PÁGINA	15 de 34

la estructura y cultura organizacional, los sistemas de información actuales, y el entorno organizacional, haciendo énfasis en el estudio de diferentes Programas de conocimiento representativos para la dependencia. Adicional a esto, se indagó en la dependencia para conocer qué expectativas o referencias tenían sus miembros acerca del programa de Gestión del Conocimiento, se buscaron personas estratégicas en Entidad; se recolectó la información que se había generado hasta el momento sobre el tema.

En la tercera fase se identificaron las necesidades, y se definió que tipo de Programa se aplicaba con ayuda de toda la información anteriormente recolectada, teniendo en cuenta las necesidades que se observaron, documentaron y discutieron al interior del proyecto.

En la cuarta fase se definieron los instrumentos para la recolección de datos; uno de esos instrumentos es la observación, ayudó a identificar la cultura del conocimiento y las competencias en la Entidad, esta observación fue dividida en dos partes: primero se consultó sobre las competencias profesionales, laborales, específicas y del puesto de trabajo; en la segunda parte se trató de averiguar la percepción por parte de los colaboradores sobre el manejo y reconocimiento de los procesos cuando se aplique la Gestión de Conocimiento, reconocimiento fundamental para la construcción del Programa.

La fase final de esta investigación se basó en la documentación de los procesos desarrollados para la Gestión Documental, y en la definición del Programa de Gestión del Conocimiento, esta etapa recopiló la identificación de las brechas de conocimiento, fuga de conocimiento y aspectos generales a tratar en el momento de la ejecución del Programa. A partir de esto se pueden generar recomendaciones para la dependencia y contribuir al mejoramiento del servicio.

En la metodología propuesta también se definió como aspecto importante de la investigación el análisis de riesgo. Con base en las fases descritas anteriormente, se logró identificar las posibles situaciones que se deben prever y corregir en cada una de las actividades de esta propuesta.

Para la definición del análisis de riesgo se tomó como base el diagrama de Gantt donde se describió cada uno de los posibles riesgos identificados en todas las etapas del proyecto.

En el estudio realizado frente a los posibles riesgos a prever, se obtuvo como resultado en la valoración un estado **TOLERABLE** frente a la mayoría de las situaciones expuestas.

7. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Para el desarrollo de este Programa se identificó en primera instancia los términos Conocimiento e información, dado que se trata de la base fundamental para la generación de cualquier Programa de Gestión del Conocimiento en la Corporación.

7.1 Conocimiento

La enorme cantidad de información que se dispone sobre cualquier aspecto que le pueda interesar al hombre, se convierte hoy en día en mejoramiento obligado para los diferentes Entidades que se ocupan del manejo del conocimiento; éste no debe entenderse únicamente como el resultado generado por investigaciones científicas, sino que se debe incluir, a todas las elaboraciones humanas, “que pretendan el desarrollo alrededor de las experiencias vivenciales que conllevan al descubrimiento y dominio del mundo para el bien de la humanidad” Correa, L (2008)

Parra, Ivan (2008) ha definido cinco aspectos para definir el conocimiento: el aspecto filosófico, con la epistemología relativa a la teoría del conocimiento; el aspecto científico, con descubrir la forma de preguntar a la naturaleza para conocerla y entenderla; el aspecto de la ingeniería, con los ingenieros informáticos a la tarea de diseñar software para la codificación de la información; el aspecto de la contabilidad, con la determinación del valor del conocimiento como activo intangible de las organizaciones; y el quinto aspecto la moderna teoría organizacional, con las organizaciones que aprenden.

7.1.1 Tipos de conocimiento

Conocimiento Generativo, productivo y representativo: el conocimiento generativo es el resultado de la creación del nuevo conocimiento. El conocimiento productivo es el

resultado de la aplicación del conocimiento generativo en los procesos. El conocimiento representativo es el proceso de transferir conocimiento explícito a los interlocutores de la Corporación.

Conocimiento Organizacional: se representa en las ideas generales e importantes de la Corporación, como la misión, visión, objetivos, políticas, etc. Y son el resultado de los procesos de transformación entre los diferentes tipos de conocimiento. También se considera conocimiento explícito.

Existen sin número de aspectos que tratar para definir el conocimiento, sin embargo, para este Programa se tomará como definición la establecida por Davenport y Prusak, (1998) quienes definen el conocimiento como: *una mezcla de experiencias, valores, información y “saber hacer” que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción.*

7.2 Información

Es una estructura de datos con sentido en un contexto. Transformamos datos en información cuando:

- ✓ Contextualizamos: propósito de los datos Categorizamos: medir bajo unidad de análisis
- ✓ Calculamos: analizamos datos matemática o estadísticamente
- ✓ Corregimos: eliminamos errores de los datos
- ✓ Condensamos: resumir los datos en forma concisa

La información, procesa y genera el conocimiento humano, ya que las personas tienen la capacidad de generar y perfeccionar códigos y símbolos con significados que conforman lenguajes comunes útiles para la convivencia en la sociedad, a partir del establecimiento de sistemas de señales y lenguajes para la comunicación.

7.3 Relación INFORMACIÓN - CONOCIMIENTO

Para que el conocimiento interiorizado en cada individuo se haga perceptible a los demás, debe exteriorizarse y estar cargado de significado y contexto; es ahí donde se materializa y se vuelve información. La información es producto de la comunicación, que, a su vez, se

transforma en conocimiento y es comprensible para los demás, sin embargo, esta acción no garantiza que se produzca necesariamente esa comprensión e integración del conocimiento en el receptor.

7.4 Capital intelectual

Es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas que dan a las empresas una ventaja competitiva en los mercados, a su vez se divide en Capital humano, relacional y estructural.

- ✓ **Capital Humano:** son las personas de la Corporación, sus conocimientos, habilidades, sentimientos, principios, valores, estilos de comunicación, liderazgo; etc., todo lo relacionado con la comunicación grupal.
- ✓ **Capital Relacional:** Son las relaciones de las personas que integran la Corporación con las personas que se encuentran en su entorno. Las buenas relaciones con el entorno proporcionan a la Corporación ventajas competitivas de alto valor; ellas, se facilitan con el uso de las herramientas tecnológicas.
- ✓ **Capital estructural:** Es todo aquel conocimiento que está inmerso o embebido en el diseño organizacional (estructura interna, flujos de procesos, Programas de sistemas), en la cultura, en los sistemas tecnológicos y administrativos usados, en todos aquellos recursos de información que son patrimonio de la empresa.

7.5 Gestión del Conocimiento

La Gestión del Conocimiento debe entenderse como “la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una Corporación y materializarlos en productos, servicios y sistemas. Es la clave del proceso a través del cual las firmas innovan” Nonaka, (1995)

A su vez, la Gestión del Conocimiento, busca hacer un mayor aprovechamiento a los recursos de la Corporación. Sin embargo, en muchas ocasiones las organizaciones no utilizan todo su potencial basado en el conocimiento para enfrentar día a día los cambios establecidos por el mercado, dado que generalmente no se encuentran organizados los

procesos para la exteriorización del conocimiento, y la cultura organizacional establecida no ayuda al uso de ese conocimiento, por lo que es muy probable que existan ventajas potenciales que no han sido consideradas a explotar o las estrategias establecidas no las apoyan directamente.

Para entender un poco más a fondo que es Gestión del Conocimiento, y teniendo en cuenta que anteriormente se explicó el término “Conocimiento”, se explicará que es Gestión: *es la realización de tareas o actividades propias de un proceso. Se podría decir entonces que la **Gestión del Conocimiento “Es la realización de las actividades de organizar, documentar, disponer y organizar el conocimiento”.***

7.6 El Aprendizaje Organizativo

Es el enfoque subyacente que da sentido y continuidad al proceso de creación de valor o de intangibles. El Aprendizaje, en suma, es la clave para que las personas y la Corporación puedan ser más inteligentes, memorizando y transformando información en conocimiento. Se pueden asociar a este enfoque los conceptos de "organizaciones inteligentes", "organizaciones que aprenden" (learning organizations).

En este programa se identificaron algunos estudios que se han realizado con referencia a la Gestión del Conocimiento en el mundo, en Colombia y en el CÁMARA DE REPRESENTANTES. Muchos de los autores que han desarrollado teorías sobre la Gestión del Conocimiento, han justificado sus excelentes resultados tanto a corto, mediano como a largo plazo en las organizaciones.

Uno de ellos y el de más conocimiento en el tema, sin duda alguna es Peter Senge (1995), su Programa de aprendizaje organizacional que está plasmado en el libro “La quinta disciplina” hace énfasis en las cinco disciplinas aplicadas en la Corporación que favorecen el cambio a través del aprendizaje:

- ✓ El dominio personal
- ✓ La visión compartida
- ✓ El aprendizaje en equipo
- ✓ Los programas mentales
- ✓ El pensamiento sistémico

Estas cinco disciplinas actúan de modo complementario en la Corporación y tienen sinergia cuando son aplicadas conjuntamente, tiene entonces mucha importancia que para su aplicación en el Programa de Gestión del Conocimiento todos los colaboradores tengan una visión compartida, dominen su personalidad y desempeño, aprendan en equipo y tengan un pensamiento sistémico o en común, que todos tengan una misma visión de la Corporación. Esto es visto por Peter Senge (1995) como la organización: “donde las personas continuamente expanden su capacidad para crear resultados que desean, donde nuevos patrones expansivos de conocimiento se nutren, donde las aspiraciones colectivas se liberan y donde las personas continuamente aprenden a como aprender juntos”.

Otro de los autores que desarrollaron un Programa sobre Gestión del Conocimiento es Garvin (1998) que plantea que una Corporación puede desarrollar aprendizaje orientándose en solo tres condiciones: significado, gestión y medición. Plantea que “son organizaciones con habilidades para crear, adquirir y transferir conocimientos, así como para modificar su comportamiento y reflejar un nuevo conocimiento y perspectivas. Esas organizaciones son capaces de enfrentar cinco actividades principales:

- ✓ La solución sistémica de problemas
- ✓ La experimentación con nuevos enfoques
- ✓ Aprender de sus propias experiencias e historias pasadas
- ✓ Aprender de las experiencias y mejores prácticas de otros
- ✓ Transferir conocimiento en forma rápida y eficaz en la Corporación

El aprendizaje organizacional puede ser diseñado según Garvín (1998) a través de estas actividades:

- ✓ **Cognitiva**, donde los miembros de la Corporación son expuestos a nuevas ideas, expanden su conocimiento comienzan a pensar en forma diferente.
- ✓ **De comportamiento**, donde comienzan a internalizar nuevas, perspectivas alteran su comportamiento.
- ✓ **Relativos a los resultados**, donde los cambios en el comportamiento conducen a mejoras medibles en los resultados: calidad superior, mejores salidas, incremento en el mercado u otras ganancias tangibles.

El aprendizaje y la construcción del conocimiento debe ser transmitido en un ciclo corto y sencillo, y este ocurre cuando existe una modificación o transformación de una acción como respuesta a los resultados, en el caso de la dependencia de Gestión Documental, con la modificación de un proceso o procedimiento de administración de la información que ayude o contribuya a solucionar un error. Debemos tener en cuenta que la transformación del nuevo conocimiento tiene como meta aumentar la eficacia de la Corporación o centro de información. Para Nonaka y Takeuchi (1995) que desarrollan otro de los Programas sobre Gestión del Conocimiento, dicen que la información capturada desde afuera que se usa en la resolución de problemas, además de crear nuevo conocimiento desde su interior, redefine y conecta el conocimiento existente, así se puede recrear un ambiente para crear nuevo conocimiento.

Ellos además hablan de conocimiento tácito y conocimiento explícito, y definen ambos: el primero se refiere a que no se encuentra codificado, como por ejemplo experiencias de trabajo, emocionales, vivenciales, habilidades y creaciones. El segundo se refiere a que está codificado y es transmisible a través de algún sistema de lenguaje formal como por ejemplo documentos, presentaciones, diseños, especificaciones, etc.

El proceso de comunicación del conocimiento en las organizaciones según estos autores se da por medio de la conversión del conocimiento **tácito** en conocimiento **explícito**, esto genera como resultado, la creación del conocimiento organizacional frente al individual, pero ¿Cómo se da esa creación y conversión del conocimiento? Por medio de creación de mapas de conocimiento, sesiones de dialogo grupal e innovación.

La aplicación de un Programa efectivo para una Corporación fue el Navigator de Skandia de Edvinsson y Malore (1997) ellos afirmaron que parte del valor de la Corporación está integrado por el capital financiero y el capital intelectual y específicamente una Corporación debe basarse en el capital intelectual de sus equipos de trabajo el cual es necesario hacerlo visible, desarrollando herramientas de medición.

Algunas de ellas, según afirman los autores son:

- ✓ **Capital humano:** número de funcionarios, número de directivos, tiempo de formación.
- ✓ **Usuarios/Clientes:** Para nuestro caso el Ciudadano Colombiano.
- ✓ **Procesos:** Ordenadores personales/funcionarios, gastos TI/funcionarios.

✓ **Capacidad de innovación:** Inversión en desarrollo de nuevos proyectos.

Uno de los Programas más interesantes para estudiar es el de KPMG Consulting Tejedor y Aguirre (1998) El Programa aparte de exponer los factores que condicionan la capacidad de aprendizaje de una Corporación, así como los resultados esperados del aprendizaje, también refleja sus características básicas, como son: la interacción de todos los elementos, la estructura organizativa, la cultura (valores, principios, normas, procedimientos), el liderazgo, los mecanismos de aprendizaje, las actitudes de las personas, la capacidad de trabajo en equipo, etc., todas estas características no son independientes sino que están conectadas entre sí. Además de sus características los autores mencionan los factores que según ellos condicionan el aprendizaje:

- ✓ Compromiso firme y consciente de toda la empresa
- ✓ Comportamientos y mecanismos de aprendizaje a todos los niveles
- ✓ Desarrollo de las infraestructuras que condicionan el funcionamiento de la organización.

Los resultados obtenidos por parte de KPMG con la aplicación de este Programa fueron:

- ✓ Posibilidad de evolucionar permanentemente
- ✓ Mejora en la calidad de los resultados
- ✓ Integración mayor de la empresa con su entorno y su desarrollo
- ✓ El desarrollo de las personas que participan en el futuro de la empresa

Existen muchos otros Programas que podrían ser descritos, sin embargo, para el propósito de esta investigación no fue necesario y basto con los anteriormente expuestos, así se procedió a proponer a las directivas un Programa aplicable a la Corporación.

Por esta razón y con base en estas argumentaciones se eligió el Programa de Gestión del Conocimiento para la Gestión Documental del CÁMARA DE REPRESENTANTES, aplicando y combinando cada uno de estos Programas desde la captura hasta la disposición final de la información y su transformación en nuevo conocimiento.

Estas teorías llevan a concluir que existe una creciente convicción de que saber sobre el conocimiento es indispensable para el éxito en las organizaciones en estos tiempos y

posiblemente también para su supervivencia y perdurabilidad. Aún antes de que se hablara de “competencias básicas”, o de “organizaciones inteligentes”, los buenos gerentes y administradores valoraban la experiencia y el know how de sus funcionarios – es decir su conocimiento. Sin embargo, sólo recientemente, se está comprendiendo que se requiere mucho más que un método fortuito para gestionar el conocimiento si se desea triunfar.

Para concluir, en Colombia, según las anteriores referencias, se puede decir que los Programas de Gestión del Conocimiento están rompiendo con la brecha de la administración tradicional y están volviendo al interior de las organizaciones a estudiar sus capacidades, conocimientos y experiencias que resultan cien por ciento valiosas para el crecimiento y permanencia de una empresa.

Gestión del Conocimiento. A la pregunta sobre el término Gestión del Conocimiento la Corporación coincide en afirmar que es un Programa que ayuda a que la información que posee cada persona dentro de la Entidad se transfiera de un integrante a otro y de esta manera no se pierda o quede en el aire en el momento de ser transferido o desvinculado de la Cámara de Representantes. Adicionalmente reconocieron que existe fuga de información por no tener establecido un programa que promueva la documentación de los procesos, manifestaron que se hace necesario por medio del Programa de Gestión del Conocimiento que se establezca una estrategia que garantice que la fuga de información se reduzca considerablemente y están dispuestos a promover espacios para que los funcionarios compartieran, documentaran y transformaran sus procesos por medio de la innovación; esto se concluyó cuando se les preguntó por los espacios que se podrían brindar para compartir conocimiento y coincide en decir que de su parte promoverían cada que sea necesario o por qué no de forma periódica, espacios donde los colaboradores y dueños de procesos puedan fomentar buenas prácticas y la documentación de todas las experiencias, con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos y del cumplimiento a la misionalidad de la Entidad.

Fuga de información. En cuanto a la fuga de información, es una necesidad manifiesta de tener documentados los procesos por medio de una herramienta interactiva que permita a los funcionarios transferir la información por medio de esa documentación; adicional a esto demanda capacitar a los funcionarios en el liderazgo orientado a saber divulgar la información que posean, con el fin de evitar que este riesgo se materialice.

Como conclusión general se observó que la Entidad, aunque conoce el termino de “Gestión del Conocimiento” no conoce exactamente los beneficios y ventajas que se obtendrían en implementar el Programa; la hipótesis que se tenía antes de ser aplicada la observación sobre el conocimiento del término resultó no ser lo más importante para la Entidad, pues se identificó que tienen una gran preocupación por la fuga de información y conocimiento y se propone evaluar una estrategia dentro del Programa que conlleve a cerrar esta brecha.

Así las cosas, se espera con la implementación del programa el mejoramiento y transformación de los procesos de la Gestión Documental, esto se puede interpretar así debido a que una de sus recomendaciones fue documentar cada uno de los procesos a intervenir y dejar evidencia de los hallazgos de brechas y malas prácticas que tenga como objetivo disminuir riesgos operativos.

Se debe tener claro entonces que una de las principales recomendaciones para la implementación de este Programa es contar con un sistema para documentar los procesos, su transformación y sus posibles cambios, que estén a disposición de los demás colaboradores y de toda la CÁMARA DE REPRESENTANTES.

También se puede concluir que los líderes de la Entidad se muestran interesados en promover la innovación de sus funcionarios, ya que se mostraron especialmente motivados cuando se les pregunto por la transformación de los procesos por medio de esta práctica. Se puede decir entonces que una de las principales estrategias que se deben tener en cuenta a la hora de implementar el Programa es motivar e incentivar a los colaboradores a llegar a la innovación por medio de capacitación, buenas prácticas, liderazgo, trabajo de mentores, entre otras.

El desarrollo del programa compromete a capacitar y liderar todas las actividades que contribuyan a disminuir la fuga de información que actualmente se presentan en la Entidad. Se propone entonces abrir espacios para compartir la información, capacitar a los líderes en cuanto a cómo transferir información, incorporar la metodología de tutores, grupos de expertos y trabajo de pares, que consista especialmente en transferir, complementar y documentar el conocimiento que se tiene en la Entidad.

La finalidad del proceso de observación fue conocer y determinar que acercamiento tenían

los dueños de los procesos dentro de la Gestión Documental sobre los diferentes Programas de Gestión del Conocimiento, a su vez se quería establecer cuál sería el grado de compromiso e importancia que le darían estos líderes al Programa de Gestión del Conocimiento en el momento de implementarse en la Entidad.

Los procesos de la corporación no conocen exactamente lo que es un Programa de Gestión del Conocimiento, ya que la mayoría de ellos lo asociaba a desarrollar los procesos con conocimiento de causa, es decir, que la Gestión del Conocimiento simplemente se trataba de ejecutar actividades dentro de los procesos conociéndolas a la medida.

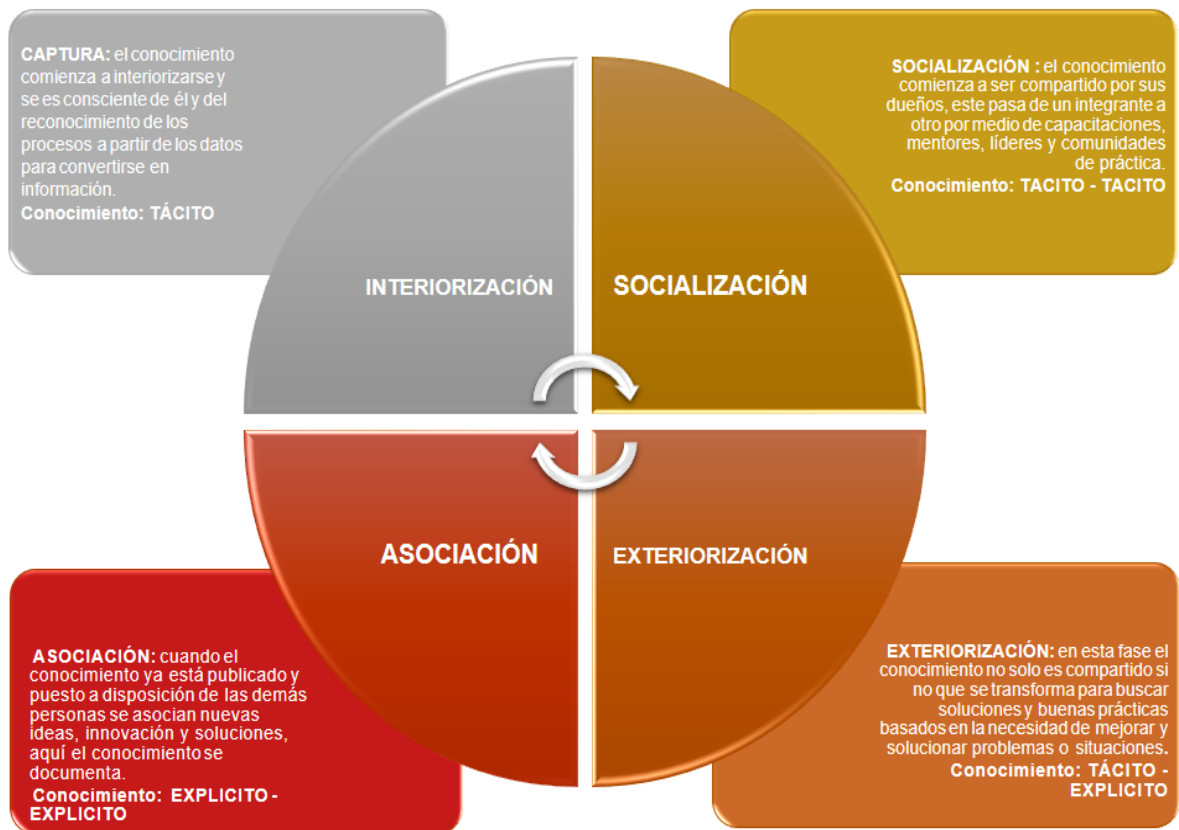
Uno de los factores más importantes fue identificar la fuga de información que actualmente se presenta en la Gestión Documental; este factor como una de las principales brechas en cuanto a información, los líderes de los procesos se concientizaron de esta situación e indicaron estar comprometidos a terminar y mejorar con esta brecha por medio de la transferencia de información. Ellos hicieron observaciones como la falta de capacitación, espacios, carga laboral y desconocimiento en el tema.

En conclusión y a pesar del desconocimiento que se identificó se pudo determinar que el 100% de las personas están interesados en mejorar los procesos por medio de un Programa de Gestión del Conocimiento, innovar y frenar la fuga de información que hoy en día se presenta. Tienen interés en capacitarse frente a las diferentes modalidades que existen para la transferencia y documentación de la información y sobre todo en compartir su conocimiento con otros a los que les interese, para el mejoramiento de la Gestión Documental.

8. PROGRAMA DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO PROPUESTO

Finalmente, y después de una larga y exhaustiva búsqueda dentro de los diferentes Programas de Gestión del Conocimiento, buscando conocer cuál era el grado de conocimiento sobre el término, los beneficios y su importancia en la aplicación, buscando alternativas, brechas y participación, se seleccionó entonces, basados en cada uno de las teorías expuestas anteriormente el Programa óptimo de Gestión del Conocimiento para la Gestión Documental, que cumpliera y contribuyera al logro de los objetivos del proyecto.

Ilustración 1. Programa de Gestión del Conocimiento para la Gestión Documental del CÁMARA DE REPRESENTANTES.



Fuente: Programa Nonaka y Takeuchi (1995)

Para este Programa se definieron cuatro fases: Interiorización, socialización, exteriorización y asociación:

8.1 Interiorización captura. Esta fase consistirá en clasificar el conocimiento y la información que poseen los funcionarios de la Entidad, con respecto a sus habilidades, experiencias, fortalezas, prácticas y criticidad, no todo el conocimiento es de valor para la Corporación por eso de esta manera debe clasificarse.

- **Actividades**
 - Conocer los procesos de Gestión Documental
 - Documentar los procesos de Gestión Documental
 - Conocer la gestión de los funcionarios con respecto al proceso
 - Identificar las buenas prácticas
 - Clasificar la información recopilada
- **Herramientas**
 - Observación
 - Entrevista
 - Captura de Información

8.2 Socialización: en esta fase se profundizará en conceptos como mentor o líder, comunidades de práctica, trabajo colaborativo, trabajo de pares, aprendizaje basado en problemas, donde se compartirán los mismos intereses y se efectuará la transferencia de conocimiento.

- **Actividades**
 - Sensibilización frente al trabajo en equipo y transferencia de información
 - Capacitación en liderazgo
 - Conocimiento de malas prácticas y problemas incurridos en el pasado
- **Herramientas**
 - Entrevistas
 - Capacitación

8.3 Exteriorización: en esta fase el conocimiento no solo se transfiere si no que se construyen nuevas ideas y se transforman por medio de la innovación con programas como líderes de soluciones, grupos de expertos, profesionales del conocimiento, entre otros, estimulando a los funcionarios por medio de incentivos y reconocimientos. Se proponen por ejemplo sistemas de puntos acumulados, desarrollo de liderazgo, número de procesos transformados, calidad de los procesos transformados, entre otros.

○ **Actividades**

- Exploración: en esta etapa se evaluará el tipo de conocimiento que poseen cada uno de los empleados y cual es adecuado para la transformación de los procesos.
- Co-creación
- Ideas: se clasificarán y codificarán las ideas escogidas
- Innovación: aquí comienza el ciclo de innovación por medio de la documentación de nuevas ideas.
- Evaluación y propuestas: se evalúan todas las propuestas clasificadas y se verifica su implementación.
- Decisión: se toma una posición frente a su implementación y se evalúan sus posibles resultados.
- Implementación: se pone en marcha la implementación de las nuevas ideas.
- Seguimiento y evaluación: se realizan seguimientos periódicos a los procesos y su transformación.

○ **Herramientas**

- Identificación de Cargos Críticos
- Identificación de conocimiento clave-critico
- Mentorías de Expertos (Transferencia de Conocimiento)
- Co-creación
- Ideación
- Work Café

8.4 Asociación: aquí el conocimiento ya está explicitado, puede documentarse, compartirse y disponerse a toda la Entidad; se puede crear un manual, un espacio en la Intranet y en general una base de datos donde se documenten todas las experiencias, buenas prácticas, buenas y malas experiencias para no caer en errores ya cometidos y sobre todo para promover y transmitir el conocimiento que posee la Gestión Documental.

○ **Actividades**

- Documentar los procesos de transferencia de Conocimiento
- Documentar las nuevas ideas
- Publicación de la información generada
- Sensibilización a la Entidad

○ **Herramientas**

- Tecnológicas Pagina Web (micrositio portal de Conocimiento Corporativo - Oficina de Planeación y Sistemas)

Cuando los pasos del Programa estén documentados y ejecutados, se llegará a la innovación, ya que con todo este proceso se habrán identificado brechas, errores, malas decisiones, etc. Se propone establecer grupos de expertos donde se generen ideas sobre el mejoramiento de los procesos y del servicio interno y externo que se brinda desde la Gestión Documental a la Entidad, donde se investigue sobre tendencias y buenas prácticas, para mejorar la forma de realizar las tareas dentro de la Gestión Documental, con participación de los líderes y alineados a la cultura organizacional.

CONCLUSIONES

- ✓ Para la Gestión Documental del CÁMARA DE REPRESENTANTES, implementar un Programa de Gestión del Conocimiento, puede significar ser un pionero por la relación Gestión del Conocimiento y Gestión Documental, en Colombia y llegar a servir de referente para otras organizaciones.
- ✓ Uno de los aspectos esenciales es implementar nuevos espacios de trabajo para los funcionarios, ya que, para estos, es un tema crítico y vital para el desarrollo del mejoramiento continuo.
- ✓ Una de las misiones de esta tarea es probar que el Programa propuesto de Gestión del Conocimiento genera un ambiente en el que el conocimiento y la información disponibles en la Entidad sean accesibles y puedan ser usados para estimular la protección del patrimonio documental, la memoria corporativa, la innovación y la mejora continua.
- ✓ La innovación y el aprendizaje organizacional son elementos claves para aumentar el capital intelectual, respaldándose en las tecnologías de la información y las comunicaciones; con el Programa de Gestión del Conocimiento se espera cumplir este objetivo dentro de la Gestión Documental de la Cámara de Representantes.
- ✓ La Gestión Documental podrá destacarse en servicio, en innovación y en mejora continua por medio del Programa de Gestión del Conocimiento, ya que se trató en lo posible de apuntarle a las metas que la Entidad tiene como propósito cumplir; adicional a esto será reconocida por la integración y reconocimiento a sus colaboradores.
- ✓ Para finalizar un Programa de Gestión del Conocimiento es un medio y no un fin para lograr identificar, valorar, proteger, transferir, compartir y transformar dicho conocimiento, es por ello por lo que los funcionarios de la Entidad deben participar activamente para incentivar a los funcionarios a ejecutar, mejorar y transformar sus procesos.

RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar el Programa propuesto de Gestión del Conocimiento en la Gestión Documental del CÁMARA DE REPRESENTANTES.
- ✓ Abrir más espacios que generen nuevas conductas de transferencia de conocimiento tales como líderes mentores, capacitación, comunidades de práctica, entre otros.
- ✓ Incentivar a los funcionarios a que transfieran su conocimiento y lo compartan con el equipo de trabajo, ya que el conocimiento cuando no es compartido no evoluciona y no sirve para solucionar situaciones dentro de una Corporación.
- ✓ Fomentar el Programa propuesto de Gestión del Conocimiento, para que se convierta en un proceso más del día a día dentro de la dependencia para poder contribuir y ser protagonistas del conocimiento que poseemos, que es único pero transferible a todo el CÁMARA DE REPRESENTANTES.
- ✓ Construir cultura y aprendizaje por medio de las habilidades y experiencias con las que se cuenta a través del conocimiento que posee la dependencia, los líderes deben fomentar un recurso que ya se tiene y que no necesita comprarse, solo capturarse, transformarse y compartirse.
- ✓ Terminar con la fuga de conocimiento que hoy se presenta en la dependencia por medio de estrategias claves dentro del Programa de Gestión del Conocimiento propuesto en esta investigación.
- ✓ Sensibilizar a los funcionarios y líderes sobre la importancia del Programa de Gestión del Conocimiento de manera que trabajen en equipo para lograr el mejoramiento continuo y la innovación en los procesos.

GLOSARIO

Aprendizaje: es el proceso a través del cual se adquieren nuevas habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación.

Aprendizaje Organizativo es el enfoque subyacente que da sentido y continuidad al proceso de creación de valor o de intangibles. El Aprendizaje, en suma, es la clave para que las personas y la Corporación puedan ser más inteligentes, memorizando y transformando información en conocimiento. Se pueden asociar a este enfoque los conceptos de "organizaciones inteligentes", "organizaciones que aprenden"(learning organizations)

Capital estructural: es el conocimiento que la Corporación consigue explicitar, quedan incluidos los conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y la eficiencia interna de la empresa: sistemas de información y comunicación, tecnología disponible, sistemas de gestión, procesos de trabajo, patentes. El capital estructural es propiedad de la empresa, queda en la Corporación después que las personas la abandonan. Un sólido capital estructural facilita un incremento en el flujo de conocimiento e implica una mejora en la efectividad de la Corporación.

Capital Humano: se refiere al conocimiento que poseen las personas y que es útil para la empresa, este capital no es propiedad de la empresa, sino de las personas que trabajan en ella, a medida que los individuos incrementen sus conocimientos, crecerá el capital humano.

Capital intelectual: es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas que dan a las empresas una ventaja competitiva en los mercados, se divide en Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional.

Capital relacional: Es lo que está posicionado en la mente de los demás actores del sector con relación a la Corporación. Este capital debe reflejar las relaciones que se tienen con los clientes, los proveedores, la competencia, los organismos gubernamentales, etc.

Comunidades de práctica: son grupos, asociaciones, sociedades constituidos con el fin de desarrollar un conocimiento especializado, compartiendo aprendizajes basados en la reflexión compartida sobre experiencias prácticas.

Conocimiento explícito: es aquel que está codificado y es transmisible a través de algún sistema de lenguaje formal como por ejemplo documentos presentaciones, diseños,

especificaciones, etc.

Conocimiento tácito: es aquel que no se encuentra codificado como por ejemplo experiencias de trabajo, emocionales, vivenciales, habilidades y creaciones, etc.

Creatividad: es la capacidad para crear de nuevas ideas y conceptos, y las asociaciones entre los mismos, que da como resultado soluciones originales a los problemas.

Gestión del Conocimiento: la creación de conocimiento organizacional debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una Corporación y materializarlos en productos, servicios y sistemas. Es la clave del proceso a través del cual las firmas innovan. (Nonaka, 1995).

Gestión de la información: se refiere a las distintas etapas del tratamiento de la información, desde la producción, hasta el almacenamiento, la recuperación y la disposición. La información puede hallarse en casi cualquier formato y provenir de cualquier fuente.

Innovación: es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad.

Socialización del conocimiento: es el proceso de adquirir conocimiento a través de exposiciones, documentos, experiencias y observación.

Valor agregado: es el valor adicional que adquieren los servicios al ser transformados durante el proceso productivo.

BIBLIOGRAFIA

Aportela Rodríguez, M. & Ponjuán Dante, G. (2008) La segunda generación de la gestión del conocimiento: un nuevo enfoque de la gestión del conocimiento. *Ciencias de la Información*, 39 (1), 19–30

Bueno, E. (1999) *¿por qué Gestión del Conocimiento? documento de trabajo del curso de verano capital intelectual y gestión del conocimiento*. Madrid: San Lorenzo del Escorial.

Correa, G. (2008) Diseño de un Programa de Gestión del Conocimiento para la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Medellín: Universidad de Antioquia.

Edvinsson, L. & Malone, M.S. (1997) *Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. New York: Harper Collins Publishers.

Empresas Públicas de Medellín (1995) *hacia una nueva definición empresarial*. Medellín: EEPPM

Fondo Multilateral de Inversiones. (2009). K2PRACTICE- Iniciativa de Gestión del Conocimiento. Recuperado en abril 28, 2010 disponible en: <http://www.iadb.org/mif/sharing.cfm?language=Spanish&PARID=4>

Garvin, D. (1998) *Administre como si el futuro importara*. EE.UU: Lezzisa

Maroto (2003) *Un espacio para todos: biblioteca y nuevas tecnologías*. España: Educación y biblioteca.

Nokaka, I. & Takeuchi, H. (1995) *La Corporación creadora de conocimiento*. México: Oxford.

North, D. (2001) *Programa para la economía de Estados Unidos*. Estados Unidos Parra

Mesa, ID. (2008) *Los modernos alquimistas: epistemología corporativa y Gestión del Conocimiento*. Medellín: Fondo Editorial Universitario Eafit.

Senge, P. (1995) *La quinta disciplina en la práctica: como construir una Corporación inteligente*. Barcelona: Granica

Tejedor, B. & Aguirre, A (1998) *Programas de gestión del conocimiento KPMG Consulting*. Fundación Iberoamericana de conocimiento