

CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN .....	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS .....	2
6. GLOSARIO .....	2
7. DESARROLLO .....	4

### 1. OBJETIVO

Definir la metodología para realizar la construcción del mapa de conocimiento de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.

### 2. ALCANCE

Inicia determinando el ámbito de aplicación, presenta los conceptos clave, continua con el desarrollo de la metodología de mapas de conocimiento, continua con la ruta de gestión y la construcción de mapas de conocimiento y finaliza con la identificación de activos de conocimiento.

### 3. AMBITO DE APLICACIÓN

Lo establecido en este documento aplica a todos los procesos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

### 4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.sci.gov.co>

### 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Procedimiento Gestión de Conocimiento PD-GCI-02

### 6. GLOSARIO

**COMPARTIR CONOCIMIENTO:** Tercera etapa del modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación, que consiste en la consolidación de redes de enseñanza-aprendizaje, para difundir y reforzar la gestión del conocimiento y de esta forma fortalecer la estrategia de memoria institucional de la entidad.

**CONOCIMIENTO CLAVE:** Se entiende el conocimiento clave como aquel que genera una ventaja competitiva, es decir es estratégico y tiene una alta influencia en la consecución de los objetivos institucionales.

**CONOCIMIENTO EXPLÍCITO:** Conocimiento formal, sistemático, fácil de almacenar y compartir.

**CONOCIMIENTO TÁCITO:** Conocimiento originado en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y habilidad para proponer soluciones, es de carácter intangible, de difícil materialización a través de documentos y, en consecuencia, complejo al momento de comunicarlo a otros.

**CONOCIMIENTO:** Suma de datos transformados en información que son generados por las personas de una organización y que a través del aprendizaje se encuentran listos para la solución de problemas. La gestión del conocimiento y la innovación implica administrar el conocimiento tácito (intangibles) y explícito (tangibles) en las entidades para mejorar los productos y servicios que ofrece, su desempeño y los resultados de gestión.

**CONSERVAR CONOCIMIENTO:** Segunda etapa del modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación, que consiste en implementar un conjunto de herramientas y productos que tienen

como objetivo aportar en la conservación de la memoria institucional, tanto en conocimiento tácito (intangibles) como explícito (tangibles).

**DATO:** Conjunto de hechos que se constituyen en el elemento base del conocimiento, pero que, de manera individual y aislada, no permiten la toma de decisiones para la acción de una organización

**EJE DE ANALÍTICA INSTITUCIONAL:** A través de este eje hace seguimiento y la evaluación a la gestión que se realiza dentro de la entidad por medio de softwares especializados, los cuales se convierten en herramientas que permiten determinar qué acciones son requeridas para el logro de los resultados esperados. Este eje permite convertir los datos producidos por la entidad, en conocimiento útil para la toma de decisiones por medio de su análisis. La analítica institucional cuenta con tres tipos de fuentes de datos: datos operativos, datos misionales, datos externos.

**EJE DE CULTURA DE COMPARTIR Y DIFUNDIR:** Este eje implica desarrollar una visión estratégica de comunicación y la consolidación de redes de enseñanza-aprendizaje para difundir y reforzar la gestión del conocimiento y promover la innovación pública.

**EJES DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** Los ejes de la gestión del conocimiento y la innovación, cuentan con acciones que permiten fortalecer el desempeño institucional que lleve a potenciar el cumplimiento del propósito fundamental de la entidad. Actualmente, se dividen en cuatro ejes: Generación y producción, Herramientas para Uso y Apropiación, Analítica Institucional y cultura de compartir y difundir.

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** Proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, capturar, valorar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento tácito y explícito de las entidades públicas con el fin de fortalecer la gestión, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a los grupos de valor.

**IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTO:** Primera etapa del modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación, que consiste en aplicar un conjunto de metodologías que permitan identificar el conocimiento (general y clave) que existe en la entidad, su propósito fundamental es reducir las fugas de conocimiento organizacional.

**INFORMACIÓN:** Conjunto de datos transformados que, interrelacionados, generan un significado y valor agregado, que se encuentran listos para ejecutarse y se constituyen en la antesala del conocimiento.

**INNOVACIÓN:** La innovación pública reconoce, estimula y fortalece nuevas prácticas, proporcionando novedosos enfoques y metodologías, fortaleciendo las capacidades de las personas para que cada vez experimenten más y de mejor manera en el sector público.

**LÍDER DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO:** Es el encargado de dirigir la formulación, desarrollo e implementación del plan de mejoramiento relacionado a la política asignada, propone prácticas, herramientas o instrumentos para el desarrollo de la política y lo presenta a los demás niveles relacionadas con la política, da cuenta de los avances, consolida informes y reportes que le sean requeridos por las instancias

competentes, coordinar y articular acciones de la política en conjunto con los otros actores responsables de la política, armonizar lineamientos con líderes de otras políticas de gestión y desempeño, con el fin de realizar una intervención armónica en desarrollo del MIPG.

**LIDER DE PROCESO:** El líder de proceso y procedimiento es el encargado de elaborar, aprobar y divulgar los documentos relacionados con su proceso y/o procedimientos, elaboración y Control de Documentos, Conocer con los otros líderes de Proceso la responsabilidad que les atañe en procesos, procedimientos, manuales, guías o cualquier otro documento o actividades compartidas que sean insumos o productos del proceso o procedimiento a su cargo, cuando a ello hubiere lugar, Orientar a las dependencias de la Secretaría destinatarias del respectivo proceso para facilitar la ejecución de las actividades que les compete; Formular, ejecutar y realizar seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora del proceso; Promover la medición y mejora de la satisfacción de los usuarios respecto a los productos y/o servicios del proceso.

**MAPA DE CONOCIMIENTO:** Representación gráfica y visual del estado de los conocimientos clave de las dependencias, proyectos, iniciativas o procesos institucionales en un determinado momento; además de ser una herramienta de apoyo que facilita la identificación y transferencia de estos conocimientos que tiene y necesita la organización. El mapa del conocimiento es una herramienta de uso y apropiación del conocimiento, cuyo objetivo principal es identificar el capital intelectual de las personas que laboran en la entidad (conocimiento tácito, intangible) para posteriormente apoyar el desarrollo de actividades y proyectos conjuntos, así como, generar mecanismos que conserven el conocimiento relevante para la misión de la entidad. Igualmente, el mapa permite determinar requerimientos en materia de entrenamiento, capacitación y/o formación (conocimiento ausente) y fortalecer esquemas de aprendizaje en equipo.

**PRODUCCIÓN:** Apropiación del conocimiento a través de los recursos disponibles en la entidad.

### 7. DESARROLLO

Se busca definir metodología que permita elaborar una herramienta de apropiación del conocimiento, con el fin de identificar las posibles fugas de administrar el conocimiento tácito y explícito de la entidad y así aportar en el mejoramiento de los servicios que ofrece, su desempeño y resultado de gestión.

Los mapas de conocimiento son una herramienta que permiten identificar el conocimiento con el que cuentan los servidores públicos de la SDSCJ y permiten disponer de mecanismos de conservación de información clave para el cumplimiento de la misionalidad, planes, programas y proyectos de la entidad.

Por otra parte, esta herramienta permite identificar las necesidades del conocimiento, programación de formación y capacitaciones. De igual manera, nos permite lograr el uso y apropiación del conocimiento e identificar el capital intelectual de los servidores públicos de la entidad.

### 1. Metodología del Mapa de Conocimiento.

Teniendo en cuenta las herramientas de apoyo dispuestas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el proceso construcción se realiza en seis fases, las cuales permitirán identificar el conocimiento estratégico que debe ser tenido en cuenta en el mapa de conocimiento de la entidad. A continuación, se definen cada una de dichas fases:

**1. Empatizar:** el primer paso es tener un genuino interés de las personas con las cuales estamos construyendo esta herramienta. Cuánto más capaces seamos de ponernos en su lugar, más facilidades tendremos para comprenderlos e identificar aquello que puede aportarles valor.

**2. Definir:** Teniendo en cuenta los insumos de la fase anterior, ras una etapa en la que hemos encontrado suficiente información, llega el turno de converger. Definir es probablemente trascender lo obvio, utilizar la intuición, y decantar los hallazgos o revelaciones encontradas a partir de la observación llevada a cabo en el Proceso de Empatía.

**3. Idear:** el paso a esta fase supone empezar a crear soluciones para los problemas concretos encontrados, en las fases anteriores, centramos las acciones en comprender y concretar la información obtenida en focos de acción. Ahora, se trata de co-crear soluciones basadas en los hallazgos, que respondan a las necesidades y deseos del usuario.

**4. Prototipar:** Es el momento de pensar con las manos, las ideas van a ser aterrizadas y a convertirse en tangibles, para que de esa manera el usuario no solo imagine propuestas, sino que pueda palparlas. El prototipado es una nueva fase de convergencia, en la cual depuramos las ideas y hacemos realidad las más pertinentes.

**5. Testear:** implica exponer al usuario el prototipo, escuchar de manera empática y desapegada de nuestras propias ideas y prejuicios. Habrá que decidir, de acuerdo con la realimentación recogida del usuario, qué acciones vamos a llevar a cabo para seguir acercándonos a la solución que encaja con sus necesidades y deseos.

**6. Implementar:** es el momento de la verdad en el que mostramos al usuario el resultado del proceso. Desplegamos lo que se ha diseñado y acompañamos en su implementación, estando atentos a los apoyos que puedan surgir.

La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia crea los Gestores de Conocimiento, quienes deberán ser en su mayoría funcionarios públicos y apoyaran técnicamente las actividades que se realicen para la construcción del mapa de conocimiento.

### 2. Ruta de Gestión de Conocimiento para entidades distritales

#### 2.1 Construcción del mapa de conocimiento.

Para identificar el conocimiento que debe dispones en el mapa es importante que se tengan claro lo siguiente:

- **Comprender la utilidad y necesidad de la gestión del conocimiento:** Teniendo en cuenta que la entidad tiene un gran conocimiento, es importante identificar cual es la información clave a mapear, para ello, se requiere que se identifique el propósito de esa información y el ¿para qué? la quiero identificar.

-**Identificación de activos de conocimiento estratégico:** es la claridad conceptual y la identificación de iniciativas, planes o proyectos que trabajen con activos de conocimiento dentro de las entidades, y que partiendo de este punto se puedan conectar insumos que puedan aportar a una definición efectiva del tercer elemento de este primer momento.

-**Definición del mapa de conocimiento:** Definir que va a contener el Mapa de Conocimiento de la entidad.

### 2.2 Estrategias de fortalecimiento de la gestión del conocimiento.

En este momento, se plantean tres elementos que, puedan definir estrategias a partir de su Mapa de Conocimiento y en pro de fortalecer la Gestión del Conocimiento y la Innovación:

- Estrategia para usar el conocimiento explícito.
- Estrategia para capturar e instrumentalizar el conocimiento tácito.
- Estrategia para crear el conocimiento ausente.

Como parte de la estrategia se contará con la identificación de repositorio de conocimiento explícito y tácito. Aclarando que este repositorio será una herramienta que permite identificar a ruta de donde se encuentra la información y el creador de esta.

El administrador de este repositorio será el proceso de gestión de conocimiento y la Innovación Pública.

Para la construcción de los mapas de conocimiento se contará con el apoyo de los gestores de conocimiento quienes serán los encargados de identificar y recopilar la información en cada uno de los procesos.

Dichos gestores son talentos claves identificados por el proceso de Gestión de Conocimiento y la Innovación Pública, los cuales serán capacitados para identificar los conocimientos claves de cada proceso.

### 3. Construcción de Mapas de Conocimiento

Como proceso de construcción de mapas de conocimientos, se abordará un ciclo de cinco momentos:

1. Identificar conocimiento estratégico
2. Crear conocimiento
3. Sistematizar y disponer el conocimiento
4. Transferir el conocimiento
5. Usar el conocimiento

1. Identificar el conocimiento: Definir cuál es el conocimiento estratégico de la organización, entendido este como el que se necesita para cumplir con los propósitos institucionales, en este momento se fundamenta la creación de un mapa de conocimiento.

Para ellos es importante conocer el objetivo del proceso, metas a cumplir y demás actividades que se realizan para cumplir los objetivos propuestos.

En el caso en que se vea la necesidad de crear el conocimiento faltante, es decir, aquel que necesita la organización y no lo tiene por lo tanto debe suscitar acciones para conseguirlo.

Por esta razón de generar herramienta que permite implementar los repositorios y consolidar tanto el conocimiento explícito de la entidad como el conocimiento tácito de los trabajadores.

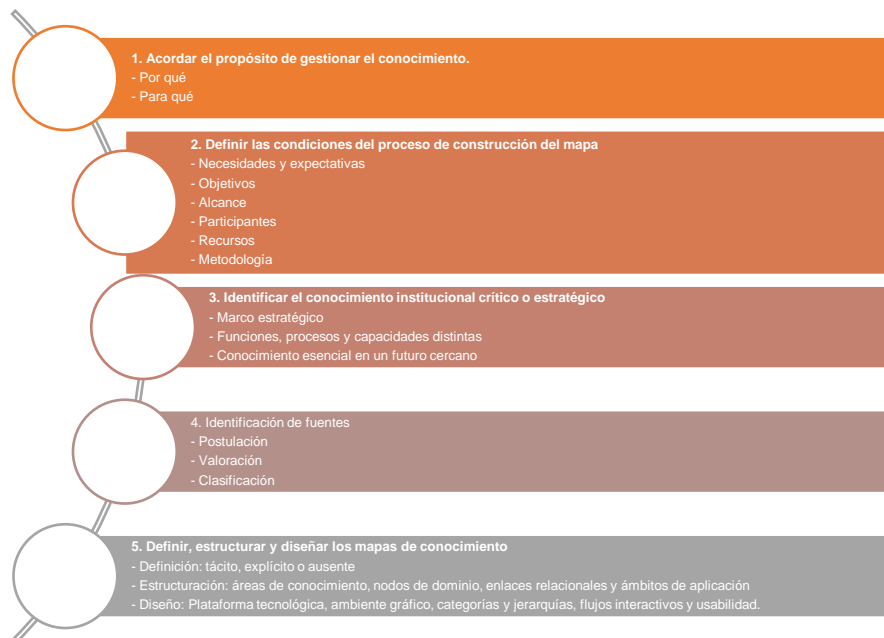
2. Crear el conocimiento requerido: una vez determinado el conocimiento estratégico, una de las siguientes acciones derivadas del mapa de conocimiento, es crear el conocimiento faltante, aquel que necesita la organización y no lo tiene por lo tanto debe suscitar acciones para conseguirlo.

3. Sistematizar y disponer el conocimiento: el mapa de conocimiento también debería identificar el conocimiento estratégico y explícito de la organización, y este tipo de conocimiento debe sistematizarse y disponerse de tal forma que esté listo para poderse transferir en la organización.

4. Transferir el conocimiento: la transferencia es uno de los momentos esenciales de la gestión del conocimiento y es en este punto donde se debe establecer estrategias efectivas para transferir este conocimiento a sus grupos de valor. Así se promueve el uso continuo del conocimiento transferido con el doble propósito: obtener las lecciones aprendidas con el mismo e identificar los cambios relevantes que se deban dar en él para mantenerlo en el contexto presente.

5. Usar el conocimiento: el uso del conocimiento es uno de los propósitos finales de la gestión del conocimiento, es acá donde el conocimiento agrega valor a la SDSCJ, puede potenciarse y generar nuevo conocimiento. En este uso se propician los espacios y metodologías que permitan la reinención del conocimiento experto que responda a los cambios estratégicos de la organización y a las exigencias del entorno.

### 4. Metodología de construcción de mapas de conocimiento.



#### 1. Definir el “por qué” y el “para qué” gestionar el conocimiento

El primer paso para abordar la formulación de los mapas de conocimiento, es tener la absoluta claridad del por qué y el para qué gestionar el conocimiento dentro de la organización.

El **por qué** hace alusión a un cuestionamiento que remite al pasado, a buscar un diagnóstico o causas que puedan explicar cómo se llegó a los actuales resultados. Por lo tanto, las respuestas a esta pregunta son justificaciones históricas o condicionales por definición

El **para qué**, se pregunta por el futuro y se cuestiona acerca de los propósitos que impulsan a hacer algo; y esto está cargado de valor, sentido y significado. Por lo tanto, las respuestas a esta pregunta son la base de las realidades futuras que se van a generar.

Las respuestas a ambas preguntas son necesarias y complementarias en el objetivo de comprender el sentido de gestionar el conocimiento en una entidad.

#### 2. Definir las condiciones del proceso de formulación de los mapas de conocimiento

Debemos definir las variables que guían y hacen posible el desarrollo de construcción del mapa, seis de las más necesarias son las siguientes:

- **Necesidades y expectativas** que presentan los líderes del proceso, los colaboradores y la entidad con respecto a los mapas de conocimiento.

- **Objetivos** claros y concretos a los que se desea llegar con la formulación de los mapas de conocimiento.
- **Alcance** que delimite el proceso y el ámbito de uso y aplicación de los mapas de conocimiento.
- **Participantes** que tendrán una activa participación en el proyecto, tendrán roles y responsabilidades.
- **Recursos** necesarios para el cumplimiento de los objetivos del proyecto: espacios, materiales, equipos, software.
- **Metodología** que guiará cada una de las etapas del proceso y en la cual se describirán las: actividades, tiempos, dinámicas, herramientas a utilizar.

### **3. Definir el conocimiento institucional crítico o estratégico**

En la medida en que se **determine cuál es el conocimiento crítico y/o estratégico que aportan a garantizar el cumplimiento de su misionalidad y el logro de sus propósitos institucionales**, podrán realizar una gestión y uso más efectivo de este y, por consiguiente, generar valor para la organización y para sus grupos de interés.

Se determinan tres elementos claves para definir el conocimiento institucional crítico o estratégico:

- Marco estratégico de la entidad.
- Funciones, procesos y capacidades distintivas de la entidad.
- Conocimiento esencial en un futuro cercano.

#### **3.1 Marco estratégico de la entidad**

Este marco permite realizar un acercamiento a la **documentación jurídica, normativa y estratégica de la organización, la cual define el entorno de acción y regula sus actuaciones.**

Para el acercamiento a este elemento se propone identificar:

- Misión.
- Visión.
- Ejes o líneas estratégica.
- Objetivos estratégicos.

Y demás elementos que nos ayuden a comprender esta dimensión.

### 3.2 Funciones, procesos y capacidades distintivas de la entidad

✓ Aquí se reconocen **los elementos que diferencian a la SDSCJ en su entorno**. Para esto se identifican las funciones, procesos y capacidades claves y estratégicos en relación con la razón de ser y la misionalidad de la entidad. Algunos elementos culturales determinantes para la organización son:

- Áreas de conocimiento claves.
- Procesos misionales, estratégicos o claves de la entidad.
- Proyectos estratégicos.
- Expertos o actores claves de la organización.
- Productos o servicios que aportan una ventaja diferencial clave.

### 3.3 Conocimiento esencial en un futuro cercano

Reflexionar acerca del **conocimiento que sería necesario adquirir o desarrollar para afrontar los retos estratégicos en un futuro próximo**:

- Conocimiento que serían más valorados en nuestro sector para su desarrollo.
- Claridad en las tendencias y proyecciones de nuestros ámbitos de operación.
- Habilidades, capacidades o competencias necesarias para el desarrollo y adaptación de nuestro talento humano a nuevos entornos.

### 3 Identificación de activos de conocimiento

**Los activos del conocimiento, son aquellos que son generados de manera propia por la SDSCJ y que generan valor para el cumplimiento de su estrategia.** Los activos de conocimiento son el elemento esencial de los mapas de conocimiento, y para identificarlos proponemos cinco fases:



### 4.1 Identificación de fuentes

Se debe **realizar un mapeo y listado inicial de las posibles fuentes de activos de conocimiento con las que cuenta la Entidad**, preferentemente por parte de personas expertas de la organización con competencias específicas, repositorios documentales, audiovisuales o bibliográficos, modelos de gestión, seguimiento a iniciativas o proyectos estratégicos, sistemas de información, plataformas de capacitación o formación, directorios de talento humano, encuestas, evaluaciones o actas de temas sensibles para la entidad.

### 4.2 Postulación

Consiste en **determinar posibles activos de conocimiento**, los cuales serán valorados, y si cumplen con los criterios definidos, deben ser formalizados como un activo de conocimiento.

Dos criterios importantes para postular activos de conocimiento es **focalizar su potencial de complejidad y de capacidad de agregar valor**.

- **La complejidad** se refiere a aquello que desarrolla conceptos originales y diferenciales, difícilmente imitables y difíciles de sustituir por su incidencia en el quehacer organizacional.
- **La capacidad de agregar valor** nos habla de la generación de mejoras sustanciales en el funcionamiento o un proceso de la entidad o es útil para generar nuevo un conocimiento.

### 4.3 Valoración

Una vez se tengan identificados los posibles activos de conocimiento, se procede a **valorarlos para poder determinar si son o no activos de interés para la Entidad**, se definen los siguientes criterios:

#### Complejidad

- Es difícilmente imitable en función de su reproducción conceptual, metodológica o procedimental.
- Desarrolla conceptos técnicos originales, diferenciales o únicos en el saber hacer.
- Permite establecer rutinas o métodos de trabajo replicables.
- Es difícil de sustituir dado su incidencia y arraigo en el quehacer y cultura organizacional.

#### Capacidad de agregar valor

- Es útil para la generación de nuevo conocimiento.
- Genera una mejora evidenciable en la dependencia, proceso o en toda la entidad

### 4.4 Clasificación

Una vez valorados y definidos los activos de conocimiento con los que se trabaja, se procede a clasificarlos. Este proceso es importante ya que **permite construir categorías y segmentarlas para luego poder diseñar distintos tipos de mapas de conocimiento.**

- El activo de conocimiento **se encuentra dispuesto de manera tácita o explícita.**
- El activo de conocimiento **responde principalmente a una capacidad o habilidad individual**, o se basa en un desarrollo colectivo que genera un **conocimiento de alcance institucional o un conocimiento interinstitucional.**
- **Con qué elemento o eje estratégico de la entidad se alinea** el activo de conocimiento.

### 4.5 Descripción

La descripción de los activos de conocimiento permite identificar información importante para la comprensión e identificación del activo de conocimiento dentro de la entidad. Para ello, se definen tres dimensiones básicas de descripción.

Datos generales del activo de conocimiento:

- Dependencia o área asociada
- Proceso asociado
- Importancia del activo para la entidad

Datos específicos del activo de conocimiento conforme a lo solicitado en los formatos de inventario de conocimiento tácito y formato inventario de conocimiento explícito.

### **Definición, estructuración y diseño de mapas de conocimiento**

Teniendo los activos de conocimiento identificados, clasificados y descritos, se define el tipo de mapa de conocimiento que responde de mejor manera a los intereses de la entidad. Para esto se debe tomar las siguientes decisiones:

- Definición de la estructura del mapa de conocimiento y elementos como:
  - **Áreas de conocimiento:** agrupación que se hace teniendo en cuenta las partes en común a las que se refieren, la finalidad o la aplicación final.
  - **Nodos de dominio:** puntos de agrupación de un conjunto de conocimientos que sean tan independientes entre si como sea posible, teniendo el mínimo de elementos comunes.
  - **Enlaces relacionales:** nexos que permiten ampliar y relacionar los conocimientos definidos en diferentes áreas o nodos.

- **Ámbito de aplicación:** límites determinados para el uso o aplicación de un conocimiento determinado.
- Diseño del mapa de conocimiento, teniendo en cuenta aspectos indispensables como:
  - La plataforma tecnológica, la cual será la Intranet.
  - Un ambiente gráfico, mediante uso de Power Bi

Elaboró: Sindy Paola Tunjano Lesmes – Profesional Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Andrés Felipe Rubiano Morales – Contratista Oficina Asesora de Planeación

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>