



Diseño de un modelo de gestión del conocimiento mediante el cual se dinamice y promueva la transferencia de conocimiento y el aprendizaje organizacional en la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Armenia.

Autora

Lady Johanna Vera Torres

Director

Nelson Antonio Moreno Monsalve

Contenido / Índice

- Contexto
- Problemática
- Justificación
- Objetivos
- Organigrama Secretaria TIC
- La Administración municipal y la Gestión del conocimiento
- Modelo de Gestión del Conocimiento
- Modelo del Grado de Madurez de la Gestión del conocimiento
- Metodología
- Factores y variables del modelo de Gestión del Conocimiento
- Elementos del modelo de Gestión del conocimiento
- Repositorio de Gestión del conocimiento
- Recomendaciones
- Conclusiones

Contexto

La Administración municipal dedicada a satisfacer las necesidades de la comunidad mediante el mejoramiento continuo de sus procesos y el fortalecimiento del talento humano, contribuyendo al logro de las metas establecidas en el plan de desarrollo 2020 – 2023 “Armenia Pa’ todos”.



Problemática



Justificación

El Decreto 1499 de 2017, establece adoptar, implementar el modelo administrativo de gestión propuesto por el Gobierno



Contar con servidores públicos idóneos con las competencias técnicas acordes con el cargo



Implementar estrategias que generen impacto en el clima y la cultura organizacional

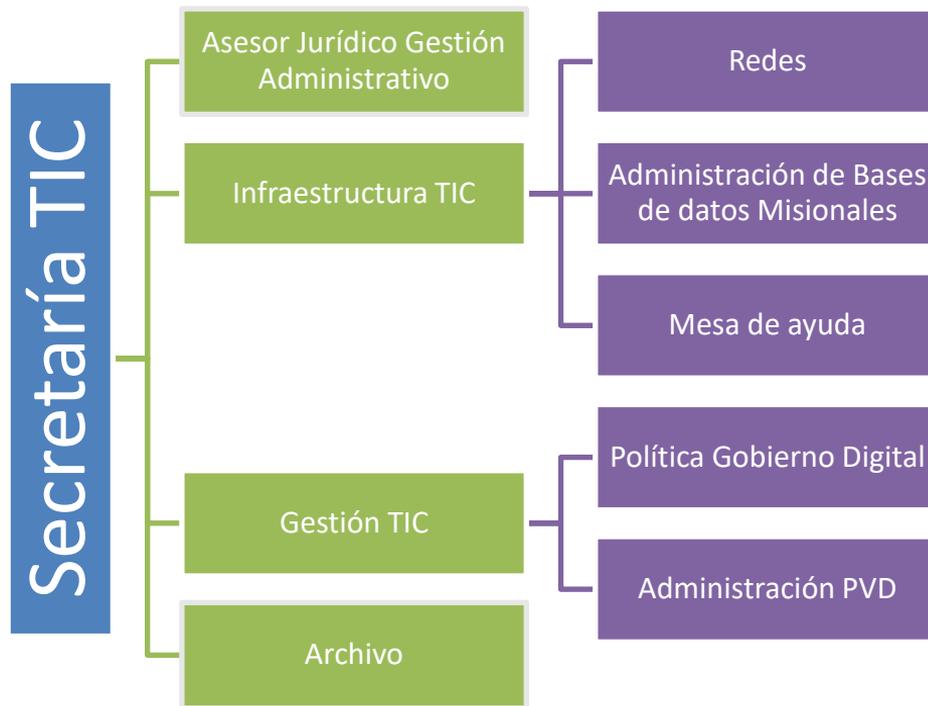


Objetivo General

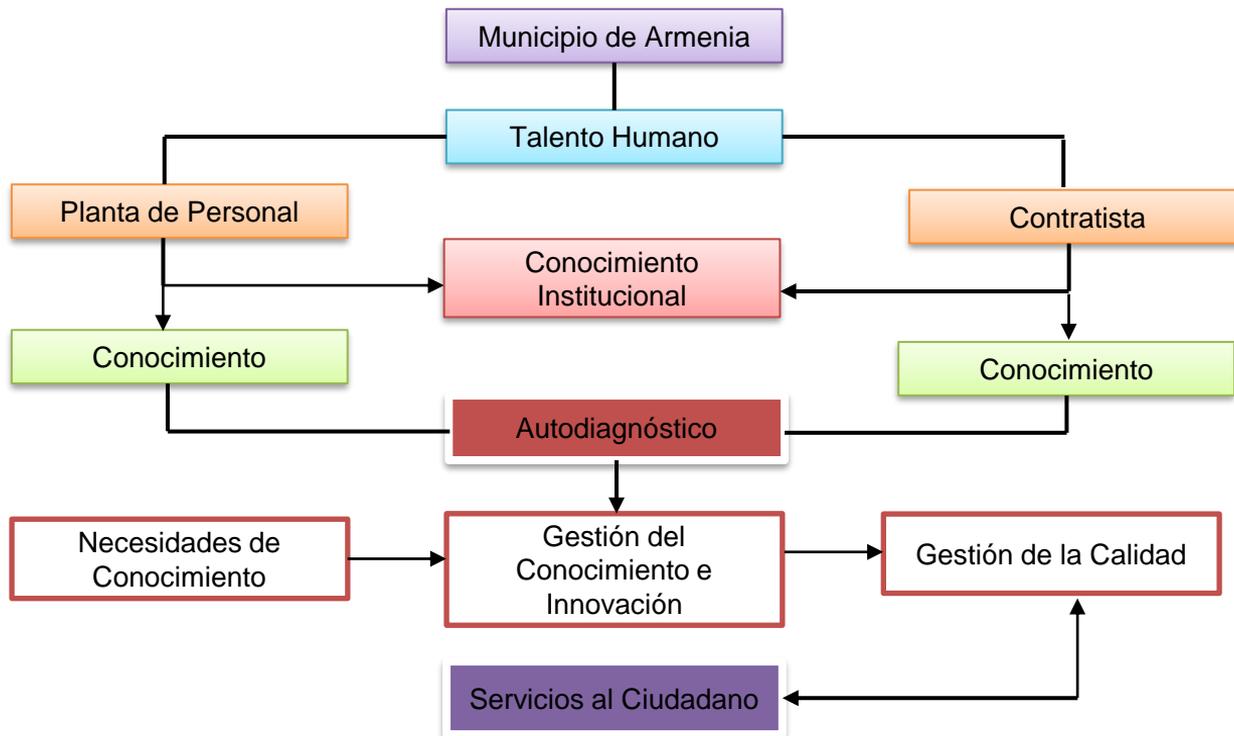


Diseñar un modelo de gestión del conocimiento mediante el cual se dinamice y promueva la transferencia de conocimiento y el aprendizaje organizacional en la secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Armenia.

Organigrama – Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



La Administración municipal y la Gestión del Conocimiento



Modelo de Gestión del Conocimiento



Presenta tres formas de conocimiento:
público, compartido y personal

Ayuda a transferir el conocimiento y
apoyándose en las TI.



Se basa en 5 procesos básicos:
creación, captura, renovación,
compartir y uso del conocimiento

Modelo de Madurez de GC

| Estado Actual | Estado Futuro | | |
|---|---|--|--|
| | Corto | Mediano | Largo |
| <p>De acuerdo con los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con una política de gestión del conocimiento, pero no se evidencia su aplicación • El personal coincide en que es necesario, pero no importante para el área el conocimiento. • Se hace uso de herramientas tecnológicas en términos de disponibilidad la información, pero no se tienen la cultura de realizar consultas. • No se promueve una cultura de transferencia de conocimiento y trabajo colaborativo. | <p>Implementación de plataformas con la que interactúen los colaboradores de los diferentes procesos con la finalidad de permitir la realización de consultas</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir un compromiso consciente de toda la dependencia, en especial a la alta gerencia y líderes de proceso con el aprendizaje generativo, continuo a todos los niveles. | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de una cultura de compartir la información y la organización debe definir procesos para integrar al personal. • Implementar una infraestructura que integran el proceso de gestión TIC(misional) con todas las áreas que inciden en el mapa de procesos. |

Metodología



Metodología

Diseño: No experimental, transaccional descriptivo.

Enfoque: Mixto

Población y Muestra: Censo se realiza la muestra con los 23 funcionarios de la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Fases del desarrollo del proyecto:

1. Recolección de información.
2. Tabulación y análisis
3. Diseño del modelo

Desarrollo y Resultados

Factores y variables del modelo de Gestión del Conocimiento

Factor 1: Corresponde a la existencia de recursos para almacenar y transferir el conocimiento entre los colaboradores de la Secretaría TIC

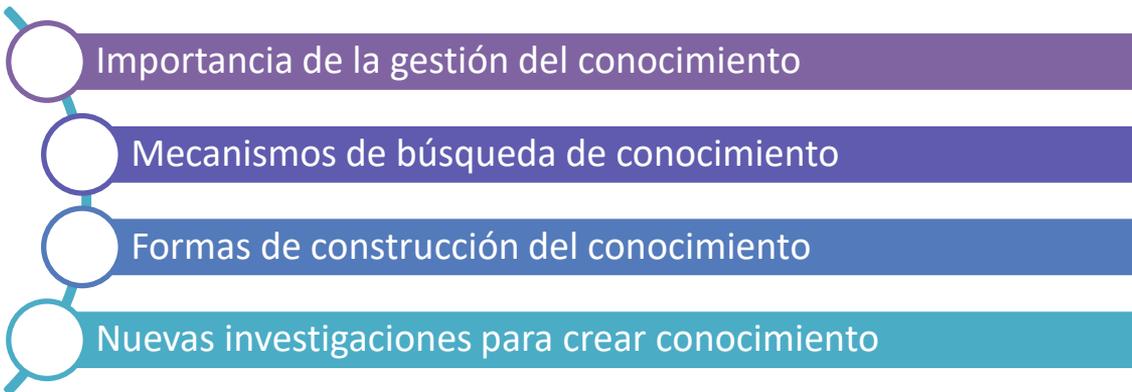


- Mecanismos para asegurar la sostenibilidad
- Tecnologías usadas para compartir conocimiento
- Optimización del uso del conocimiento
- Creación nuevo conocimiento mediante productos y/o servicios
- Prioridad en su plan estratégico
- Acciones ante el proceso de cambio
- Actividades propias de la organización

Desarrollo y Resultados

Factores y variables del modelo de Gestión del Conocimiento

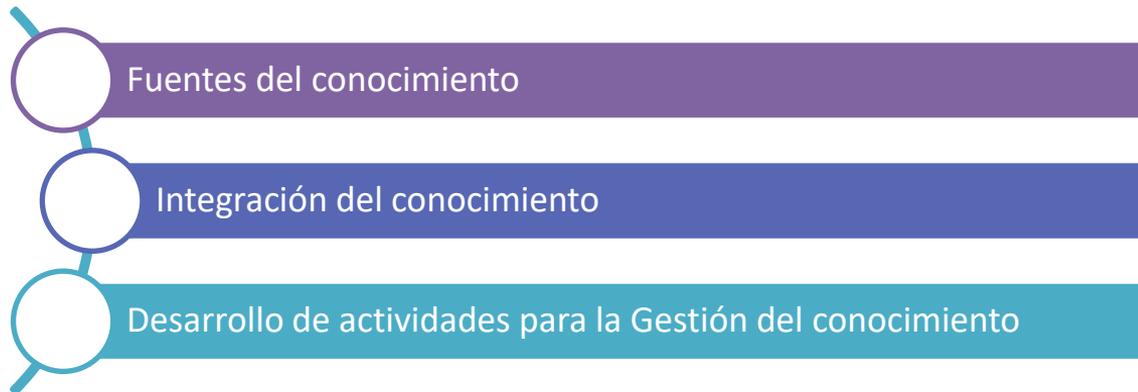
Factor 2: Corresponde a la importancia y construcción del conocimiento por los colaboradores de la Secretaría TIC



Desarrollo y Resultados

Factores y variables del modelo de Gestión del Conocimiento

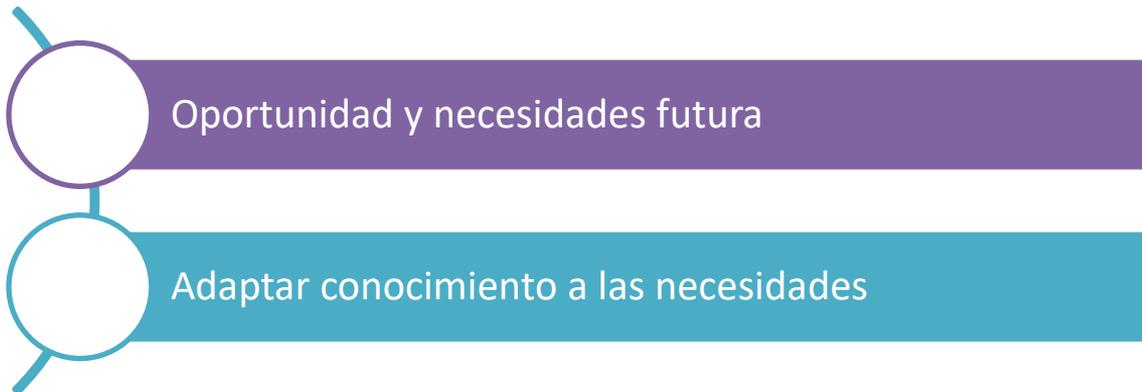
Factor 3: Corresponde a las fuentes e integración del conocimiento entre los colaboradores de la Secretaría TIC



Desarrollo y Resultados

Factores y variables del modelo de Gestión del Conocimiento

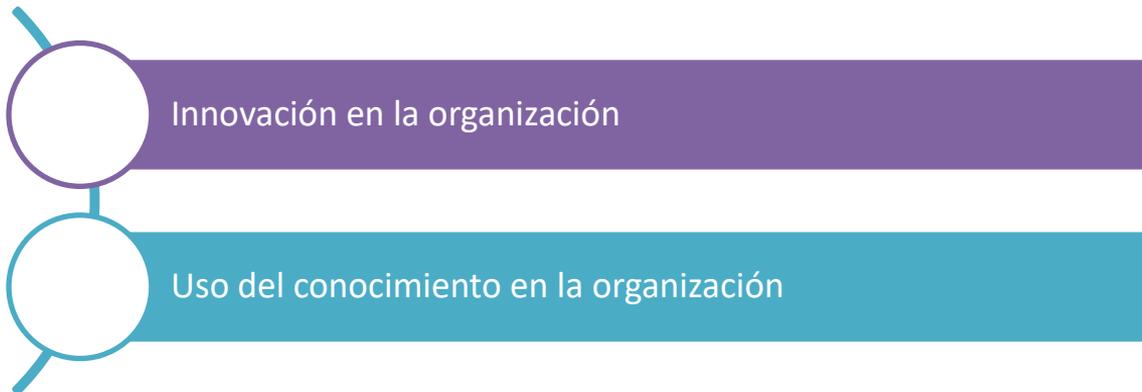
Factor 4: Corresponde a las necesidades del conocimiento por los colaboradores de la Secretaría TIC



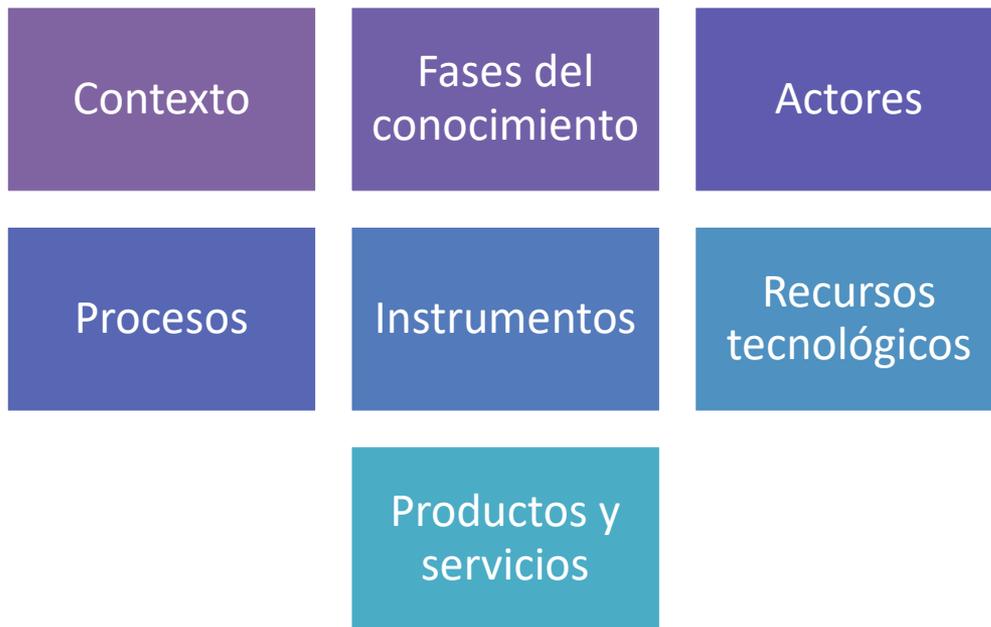
Desarrollo y Resultados

Factores y variables del modelo de Gestión del Conocimiento

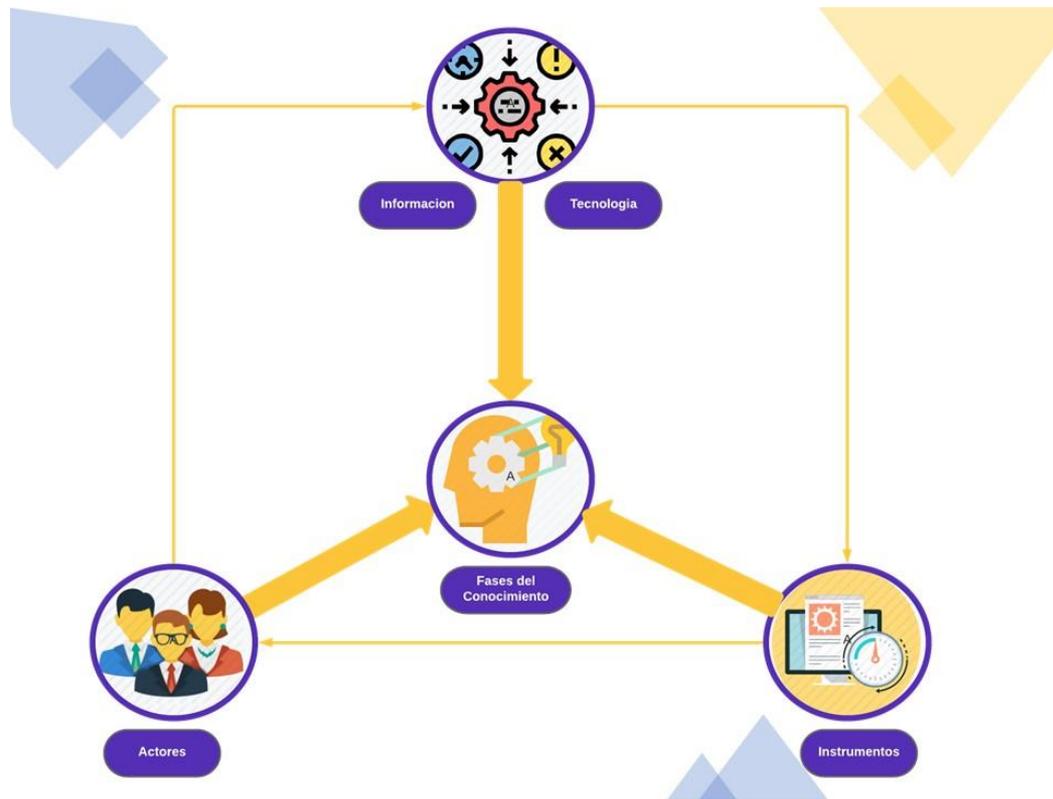
Factor 5: Corresponde a la adaptación del conocimiento e innovación en los productos y/o servicios



Elementos del modelo de Gestión del Conocimiento



Representación grafica del modelo de gestión del conocimiento



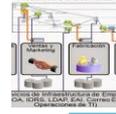
Contexto del modelo de GC



Sistemas transaccionales



las aplicaciones analíticas.



Las aplicaciones de transformación.



Fases del conocimiento del modelo de GC



Procesos del modelo de GC

| | |
|---|--|
| INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | MÁS GESTIÓN TIC |
| SISTEMAS DE INFORMACION: Información pública, soporte de aplicaciones, infraestructura tecnológica, gestión del cambio | |
| SERVICIOS TECNOLÓGICOS: Administración servicios tecnológicos, soporte usuarios, tercerización de servicios tecnológicos | ESTRATEGIA TI: Alineación estrategia organizacional |
| USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA: Administración Puntos Vive Digital, programas sociales, Mi Pymes, transformación digital, disminución de brecha digital | |
| MESA DE AYUDA: Integración de procesos, mantenimientos preventivos y/o correctivos, soporte tecnológico | GOBIERNO DIGITAL: Mecanismos de participación ciudadana, política gobierno digital, gestión de usuarios |
| REDES: Implementaciones mejores prácticas, red de datos, centro de datos | GESTIÓN DE LA INFORMACION: Publicaciones datos abiertos, difusión de información oportuna, seguridad de la información |
| ARQUITECTURA TI: Modernización tecnológica, servicios oportunos | ECOSISTEMA DIGITAL: Brigadas digitales, ciudadanía digital |
| | INNOVACION COMPROMISO DE TI Y EL MEDIO AMBIENTE: Disposición final residuos RAEE |
| | GESTIÓN DE PERDIDAS TÉCNICAS: Características técnicas de los componentes que conforman los equipos |
| | LEGISLACIÓN: Leyes ambientales, leyes tecnológicas |

Apoyo tecnológico al modelo de GC

Transformar la estructura organizacional de la secretaria TIC hacia un diseño adaptable, así como, la creación de las políticas para el adecuado manejo de las herramientas tecnológicas.



Productos y servicios del modelo GC

Estrategias para promover el aprendizaje e intercambio de conocimientos con la finalidad de mejorar los procesos de trabajo.

Estrategias para fomentar ambientes de aprendizaje para la gestión del conocimiento y formación de en otras áreas diferentes a los de capacitación obligatoria de los colaboradores.

Estrategia para sistematizar experiencias relacionadas con el desempeño de su cargo de funcionarios formados por su propia experiencia.

Estrategias de Incentivos para impulsar la generación y sistematización de experiencias no relacionadas con el cargo.

Plan de Acción del modelo de GC

ESCALA DE TIEMPO

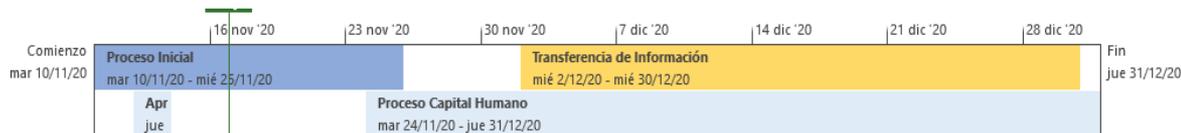
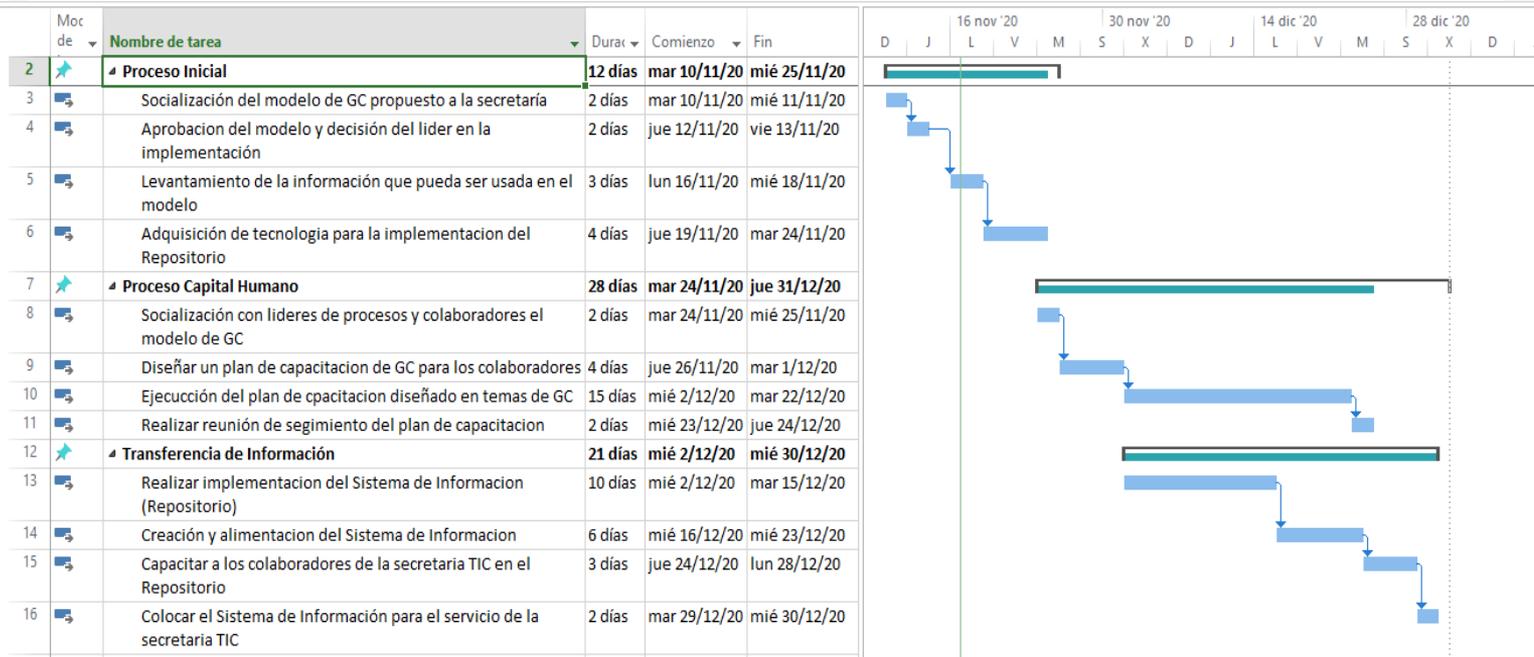
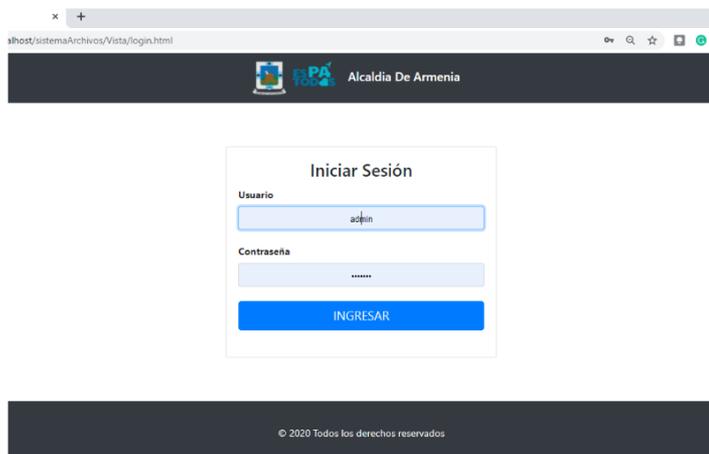


DIAGRAMA DE GANTT



Repositorio del modelo de Gestión del conocimiento



Alcaldía De Armenia

Iniciar Sesión

Usuario
admin

Contraseña
.....

INGRESAR

© 2020 Todos los derechos reservados

Sistema de Gestión del Conocimiento

Herramienta que permite la transformación del conocimiento de los documentos que se producen en la secretaría TIC a través de control de credenciales y versiones de los documentos.

Recomendaciones

Para la gestión del capital intelectual y las competencias de los colaboradores de la secretaría TIC, el plan de capacitación tiene como objetivo desarrollar competencias laborales a través del aprendizaje de los funcionarios

Es importante generar espacios de encuentro, para circular conocimientos, conversar sobre hallazgos con la finalidad de fomentar encuentros donde se comparte el conocimiento y se creen comunidades para consolidar los saberes.

Es necesario crear una base estratégica, lógica y tecnológica para desarrollar la gestión de conocimiento de los procesos de la secretaría TIC.

Se debe crear y mejorar las bases de datos con la información de los actores de la organización como la alta gerencia, líderes de procesos, proveedores y colaboradores de la secretaría TIC,

Es necesario que la Administración Municipal, considere la posibilidad de mejorar sus dinámicas y procesos para la gestión del conocimiento, con el fin de optimizar el aprovechamiento del gran potencial que posee su talento humano

Conclusiones

El compromiso de la organización frente a los constantes requerimientos de capacitación de sus empleados para fortalecer las competencias técnicas y transversales

Las estrategias para promover el aprendizaje e intercambio de conocimientos busca aportar mejoramiento de los procesos de trabajo en la secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

La implementación del modelo permite documentar los procesos, estrategias, eventos orientados a la gestión de recursos, capacidades de formación de capital intelectual, aprendizaje organizacional.

El modelo de Gestión del Conocimiento propuesto permite analizar la competitividad de la organización teniendo en cuenta los desafíos y oportunidades que se presentan en el mercado actual

El repositorio es una solución al conocimiento no documentado ni almacenado en algún lugar de la organización, el cual queda solo en la memoria de las personas que lo experimentaron, para después quedar normalmente en el olvido.



GRACIAS

Acreditada en Alta Calidad

Res. n°. 29499 del Mineducación. 29/12/17 vigencia 28/12/21

www.universidadean.edu.co

Centro de contacto en Bogotá: (57-1) 5936161 - (57-1) 5400330 - (57-1) 6398910

Línea gratuita nacional 01 8000 93 1000

E-mail: informacion@universidadean.edu.co

Cl. 79 N°. 11 - 45 El Nogal, Bogotá D.C. Colombia, Suramérica

©UNIVERSIDAD EAN | Vigilada Mineducación | SNIES 2812 |

Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

