


	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETO	7
2. ALCANCE.....	7
3. RESPONSABLES	7
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
5. DEFINICIONES	8
6. CONDICIONES GENERALES	9
6.1 Responsabilidades de las dependencias que intervienen en la gestión del conocimiento e innovación en TRANSMILENIO S.A.....	9
6.2 Estrategias de divulgación y comunicaciones para la Gestión del Conocimiento e Innovación	12
7. METODOLOGIA A SEGUIR PARA LA GESTION DE LA INNOVACION Y EL CONOCIMIENTO	13
7.1 Política de Gestión del Conocimiento e Innovación de TRANSMILENIO S.A.	13
7.2 Gestión de la Innovación	13
7.3 Gestión del Conocimiento	15

ELABORÓ: Diana Alicia Castro Roa PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 4 – GESTIÓN INTEGRAL Neyssla Carolina Ramos Carmona Profesional Universitario Grado 4 – Gestión integral Alejandra Lucia Suárez Camacho CONTRATISTA – PROFESIONAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Yanira Pedraza Galeano PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 3 SISO José Luis Garnica Quiroz CONTRATISTA – GOBIERNO DIGITAL E INNOVACIÓN DIRECCIÓN DE TIC Liliana Elizabeth Quiroga Larrota PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 3 - FORMACIÓN Y DESARROLLO DIRECCIÓN CORPORATIVA	APROBÓ: Sofía Zarama Valenzuela JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Jerzon Carrillo Pinzón DIRECTOR DE TIC Jose Guillermo del Rio Baena DIRECTOR CORPORATIVO	<p style="text-align: center;">Página 1 de 25</p>
---	---	---

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

7.3.1	Propósitos de gestionar el conocimiento	16
7.3.2	Herramientas para la Gestión del Conocimiento	17
7.3.3.	Lineamientos para la Gestión del conocimiento	20
7.3.3.1	Identificación del conocimiento	20
7.3.3.2	Generación y desarrollo del conocimiento	21
7.3.4	Metodología a seguir para la Gestión del Conocimiento y la Innovación	22

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

INTRODUCCIÓN



Actualmente la gestión del conocimiento e innovación, como pilar fundamental para la gestión y desarrollo institucional, es el motor para la generación de ideas a partir del conocimiento con el que cuenta la Entidad, ya sea el adquirido por los colaboradores a través de la experiencia y destrezas aplicadas a las relaciones con sus grupos de interés y la cultura organizacional entendida como el compartir del conocimiento de tal manera que se consolide como uno de los factores de éxito en los programas de gestión del conocimiento, buscando la mejora continua en sus servicios, procesos y capacidades institucionales.

TRANSMILENIO S.A. como la entidad encargada de movilizar a Bogotá y que constantemente se está transformando con la idea de prestar un mejor servicio para los ciudadanos, buscando su eficiencia, seguridad y comodidad en sus desplazamientos a sus hogares, lugares de trabajo y demás. Desde el año 2017 de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, ha venido adelantando estrategias para contar con una adecuada Gestión del Conocimiento e Innovación, motivo por el cual este documento dará la línea base para contar con una metodología en la Entidad sobre esta temática.

Gestión del Conocimiento e Innovación

La sexta dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- gestión del conocimiento y la innovación- plantea la importancia de que las entidades conserven y compartan su conocimiento para dinamizar el ciclo de la política pública, facilitar el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconectar el conocimiento entre los servidores y dependencias y promover buenas prácticas de gestión.

La dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación cuenta con cuatro ejes, cada uno de ellos tiene una serie de acciones que permiten fortalecer la misión de las entidades, los cuales se pueden visualizar a continuación:

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

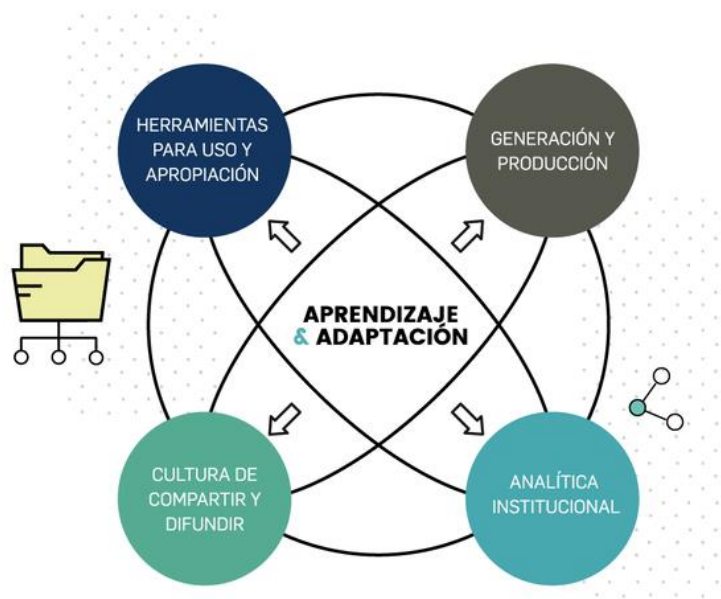


Diagrama 1. Ejes de la gestión del Conocimiento e Innovación¹

Eje de Generación y producción

El eje “generación y producción” se centra en la posibilidad de consolidar grupos de servidores públicos capaces de idear, investigar, experimentar e innovar en sus actividades cotidianas.



El capital intelectual de la entidad se consolida en este eje y desde aquí puede conectarse con cualquiera de los otros tres ejes, esto determina que la gestión del conocimiento y la innovación es interactiva y constructiva entre sus ejes.

Herramientas para uso y apropiación

La generación de herramientas para la utilización y apropiación del conocimiento busca identificar procesos que permitan obtener, organizar, sistematizar, guardar y compartir fácilmente datos e información a través de herramientas tecnológicas confiables. Su rol principal es poner a disposición el conocimiento para su uso por parte de las personas al interior y fuera de la entidad.

La tecnología, sumada a los procesos de archivística y gestión documental, permiten a este eje la organización, clasificación y sistematización de la información, lo que genera procesos más participativos

¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/conocimiento/100/103-ejes-gestion-conocimiento.html>

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

con los grupos de valor de la entidad, quienes, utilizando la **analítica institucional**, contribuyen a la **generación y producción** del conocimiento que posteriormente es **compartido y difundido** para el mejoramiento de los productos o servicios del Estado.

Analítica institucional

La analítica institucional es el eje de la gestión del conocimiento y la innovación que permite convertir los datos producidos por la entidad en conocimiento útil para la toma de decisiones a través de su análisis.

Con la identificación de las relaciones, entre datos producidos por la entidad y otros datos externos, se pueden generar distintos modelos para identificar relaciones entre variables representadas en los datos, tendencias y entender el comportamiento de los procesos y como estos pueden ser mejorados. Este eje nos permite tener evidencia que ayude a responder preguntas que posteriormente guíen la toma de decisiones con la mayor cantidad de información posible.

Cultura de compartir y difundir



Este eje implica desarrollar una visión estratégica de comunicación, consolidación de redes y la enseñanza-aprendizaje para difundir y reforzar la gestión del conocimiento. Las experiencias compartidas fortalecen el conocimiento a través de la memoria institucional, la retroalimentación y conjuntamente incentivan los procesos de aprendizaje.

Este eje se estructura en la concepción de una cultura de memoria institucional y en el fortalecimiento compartido del conocimiento de la entidad.

Beneficios de la gestión del conocimiento e innovación



La gestión del conocimiento y la innovación dentro del MIPG busca que la entidad:

- Consolide el aprendizaje adaptativo, mejorando los escenarios de análisis y retroalimentación para ayudar a resolver problemas de forma rápida.
- Mitigue la fuga de conocimiento.
- Construya espacios y procesos de ideación, experimentación, innovación e investigación que fortalezcan la atención de sus grupos de valor y la gestión del Estado.
- Use y promueva las nuevas tecnologías para que los grupos de valor puedan acceder con más facilidad a la información.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

- Fomente la cultura de la medición y el análisis de la gestión institucional.
- Identifique y transfiera el conocimiento, fortaleciendo los canales y espacios para su apropiación.
- Promueva la cultura de la difusión y la comunicación del conocimiento en los servidores y entidades públicas.
- Propicie la implementación de mecanismos e instrumentos para la captura de la memoria institucional y la difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Esté a la vanguardia en los temas de su competencia.²

² Manual Operativo de MIPG. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. V.3 Diciembre de 2019

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

1. OBJETO

Establecer la metodología que se debe llevar a cabo para gestionar el conocimiento que se genera a través de datos, información, ideas, investigaciones y experiencias que se presenten ya sea por actores internos o externos que tienen relación con TRANSMILENIO S.A., convirtiéndolas en proyectos, servicios, productos o soluciones innovadoras que contribuyan a la mejora continua de la Entidad y orientar la gestión al servicio de los ciudadanos.

2. ALCANCE

El alcance de este manual contempla las buenas prácticas que se implementen en la Entidad tanto de Gestión del conocimiento como de innovación.

Este manual tiene alcance para las ideas que contribuyan al mejoramiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público y de las actividades administrativas que contribuyan al fortalecimiento de la gestión.

Este manual es de aplicación por parte de todos los colaboradores de la Entidad.



3. RESPONSABLES

El Profesional universitario grado 3 SISO de la Dirección de TIC, el profesional universitario grado 4 gestión integral de la Oficina Asesora de Planeación y el profesional universitario grado 3 de formación y desarrollo de la Dirección Corporativa, son los responsables por la elaboración y actualización de este documento.

El(la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el Director de TIC y el Director Corporativo son responsables por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento.

Todo el personal de TRANSMILENIO S.A. que genere ideas tiene la responsabilidad de cumplir con los lineamientos establecidos en este Manual.

La revisión y/o actualización de este documento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017:** por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Resolución 388 del 03 de julio de 2020** – TRANSMILENIO S.A. – ANEXO 1 “Comités Internos - Equipos Transversales asociados a las Políticas de MIPG”.
- **Herramientas para Gestionar el Conocimiento** – Departamento Administrativo de la Función Pública (Colombia- 2019).
- **Guía de Innovación Abierta** – Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Colombia - 2015).
- **M-SN-001. Manual de propiedad intelectual**

5. DEFINICIONES



Conocimiento Explícito: el conocimiento explícito hace referencia a aquel que ha sido o puede ser articulado, codificado y almacenado en algún tipo de medio, Así mismo, se evidencia de manera explícita en los documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), piezas audiovisuales (presentación, videos) publicaciones en redes sociales o grabaciones.

Conocimiento Tácito: el conocimiento en las entidades se presenta de manera tácita en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y habilidad para proponer soluciones.

Gestión del Conocimiento: Proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor.

Idea: Primero y más obvio de los actos del entendimiento, que se limita al simple conocimiento de algo

Innovación: la innovación en el sector público se refiere a la implementación de nuevos enfoques para el mejoramiento significativo en la administración pública de sus productos o servicios. Es la Generación de valor a través de la introducción, en un contexto específico, de soluciones novedosas en la variedad de aspectos organizacionales.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad, más sencillos y eficientes.

Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

6. CONDICIONES GENERALES

TRANSMILENIO S.A. a través del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación, promueve espacios que facilitan el aprendizaje y la adaptación de la Entidad a los cambios y a la evolución de su entorno, a través de la innovación institucional y la gestión de un conocimiento colectivo.

Cada dependencia de TRANSMILENIO S.A. cuenta con un representante de Gestión del Conocimiento e Innovación, el cual es el encargado de motivar a la generación de nuevas ideas y de conocer cuál es el conocimiento con el que cuentan en su área.



Todo proyecto o idea que se presente ante el Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación debe cumplir los lineamientos establecidos en este manual.

El Comité de Gestión y Desempeño Institucional será la instancia que avale y asigne los recursos que se requieran para poner en marcha los proyectos e ideas que presente el Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación

6.1 Responsabilidades de las dependencias que intervienen en la gestión del conocimiento e innovación en TRANSMILENIO S.A.

Dirección Corporativa:

- Coordinar las actividades encaminadas a fortalecer las capacidades del talento humano en materia de analítica institucional, gestión del cambio, innovación, creatividad, pensamiento de diseño entre otros, y el conocimiento de los servidores públicos de la Entidad, tales como capacitaciones,



	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

incentivos y todo aquello que se genere a partir de la puesta en marcha de las estrategias de gestión del conocimiento e innovación, de acuerdo con las competencias de esta Dirección.

- Generar estrategias que estimulen la creación, difusión del conocimiento y la generación de innovación, donde se reconozca la participación de los colaboradores de TRANSMILENIO S.A. en este tipo de procesos.
- Garantizar a través del proceso de Gestión Documental el acceso a la información y custodia de esta, acorde con las tablas de retención documental definidas con las dependencias. En este sentido, apoyará la dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación en la preservación de la memoria institucional según lo que le corresponda.
- Apoyar el diseño, implementación y evaluación de estrategias que fomenten una cultura de innovación organizacional en la entidad.
- Apoyar la participación de TRANSMILENIO S.A en los eventos académicos nacionales o internacionales como asistente o panelista con base en las necesidades manifestadas por las dependencias y acorde con la normatividad vigente y recursos disponibles.

Oficina Asesora de Planeación:

- Realizar asesoría y acompañamiento en la documentación de procedimientos de la gestión del conocimiento e innovación.
- Gestionar las necesidades identificadas por las áreas en los proyectos de presupuesto relacionados con gestión del conocimiento e innovación.
- Participar en la formulación de la política de GCI en TMSA acorde con los lineamientos administrativos y normativos que aplican según el Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG. Mapa del proceso de conocimiento estratégico.
- Cooperar con el Comité de GCI para gestionar los recursos financieros que requieran los eventos del Observatorio de Innovación y los proyectos de innovación tecnológica y social en TM
- Apoyar la identificación, generación y divulgación de las ideas y proyectos innovadores al interior de TMSA.
- Brindar asesoría en la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos de pérdida o fuga de capital intelectual.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

- Promover alianzas, convenios y acuerdos de cooperación que fomenten soluciones innovadoras, encaminadas a mejorar los procesos y servicios de la Entidad.



Dirección de TIC:

- Asesorar y gestionar tecnológicamente a la Entidad en lo que se requiera en cuanto a Gestión del Conocimiento e innovación.
- Ejercer la Secretaría del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación.
- Promover alianzas, convenios y acuerdos de cooperación que fomenten soluciones innovadoras, encaminadas a mejorar los procesos y servicios de la Entidad
- Apoyar la identificación, generación y divulgación de las ideas y proyectos innovadores al interior de TMSA.
- Promover la participación de los servidores públicos y de la ciudadanía en la creación de soluciones innovadoras para mejorar y optimizar los servicios y productos del SITPB
- Trabajar colaborativamente con las diferentes dependencias de la entidad para movilizar la innovación como eje clave de la cultura de gestión del conocimiento.
- Promover el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas necesarias para el sistema de gestión documental
- Habilitar tecnológicamente y mantener las plataformas de divulgación del conocimiento y la innovación
- Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación del conocimiento.

Todas las Dependencias de la Entidad:

- Identificar y aprovisionar los recursos requeridos para el desarrollo de los proyectos enmarcados en lo referente a gestión del conocimiento e innovación.

Comité de Gestión y Desempeño Institucional

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	



- Responsable de aprobar y asignar los recursos que se requieran para poner en marcha los proyectos e ideas que presente el Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación y que conlleven a mejorar los procesos de la Entidad.

Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación

- Formular la estrategia de Gestión del Conocimiento e Innovación de la Entidad.
- Identificar y debatir sobre las necesidades, retos, prioridades y oportunidades de cambio y mejora en el ámbito del transporte público en Bogotá D.C.
- Definir las metodologías necesarias para la Gestión del Conocimiento e Innovación
- Gestionar espacios de capacitación para los funcionarios y colaboradores de la Entidad en temas de Gestión del Conocimiento e Innovación.
- Dirigir y controlar las diferentes etapas de Gestión del Conocimiento e Innovación
- Dar a conocer los avances de Gestión del Conocimiento e Innovación a la Entidad
- Proyectar los recursos que se requieran para llevar a cabo los proyectos.
- Definir las métricas para medir el impacto de la Gestión del Conocimiento e Innovación en las estrategias de crecimiento de la Entidad. Las métricas pueden ser de entrada, proceso y salida.
- Recibir ideas por parte de funcionarios, colaboradores, usuarios, ciudadanía y grupos de interés para convertirlas en actividades de Gestión del Conocimiento e Innovación.
- Generar y difundir documentos de interés general de Gestión del conocimiento e innovación, cuando se considere pertinente.
- Organizar y/o participar en jornadas de trabajo, talleres y eventos de difusión de Gestión del Conocimiento e Innovación.

6.2 Estrategias de divulgación y comunicaciones para la Gestión del Conocimiento e Innovación

TRANSMILENIO S.A. diseña y desarrollo estrategias de generación, producción, distribución y difusión del proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, enfocadas a:

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

- Divulgar las ideas, proyectos y soluciones innovadoras de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., así como los programas de formación, entrenamiento y capacitación en Gestión de Conocimiento e Innovación.
- Cubrir y compartir los resultados de los eventos donde participe TRANSMILENIO S.A. en temas de Gestión de Conocimiento e Innovación a nivel nacional o internacional, con el apoyo de las dependencias correspondientes al manejo de estos temas.
- Sensibilizar y dar a conocer la estrategia de cultura organizacional orientada a la innovación.
- Socializar y dar a conocer las alianzas, convenios y acuerdos de cooperación que fomentan soluciones innovadoras, nuevos o mejorados métodos y tecnologías para la entidad.

7. METODOLOGIA A SEGUIR PARA LA GESTION DE LA INNOVACION Y EL CONOCIMIENTO



7.1 Política de Gestión del Conocimiento e Innovación de TRANSMILENIO S.A.

La alta dirección de TRANSMILENIO S.A. consiente de la importancia de gestionar el Conocimiento y la Innovación en toda la Entidad a través de una cultura organizacional centrada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua se compromete a:

- Generar espacios de trabajo que promuevan el análisis de la información y la generación de nuevo conocimiento.
- Fortalecer las competencias y habilidades de los servidores públicos con el fin de dinamizar y actualizar el conocimiento de todo el personal vinculado.
- Salvaguardar el conocimiento y facilitar mecanismos que permitan la transferencia del mismo en toda la organización.
- Apoyar la implementación de ideas, proyectos y soluciones innovadoras que nazcan de las necesidades identificadas de los diferentes grupos de valor de TRANSMILENIO S.A. para mejorar los servicios a los usuarios del Sistema y los procesos internos día a día.

7.2 Gestión de la Innovación

TRANSMILENIO S.A. actualmente es consciente de la necesidad de la innovación como pilar relevante para la generación de valor, alineado a la estrategia institucional. Por este motivo, la gestión de innovación

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

resulta un mecanismo ideal para dar soluciones nuevas a partir de objetivos claramente definidos y alineados al marco estratégico de la Entidad.

Para innovar, es clave entender el contexto interno (cultura, competencias, capacidades) y el externo (factores que intervienen en la movilidad de la ciudad, entidades del Distrito, la propiedad intelectual, etc.), así como las partes interesadas en el proceso de innovación (ciudadanos, concesionarios, proveedores, investigadores, colaboradores, aliados, entre otros).

Para lograr lo anteriormente expuesto, TRANSMILENIO S.A. implementará diferentes estrategias que impulsen la innovación en la Entidad tales como:

Grupo interdisciplinario de innovación: este grupo se encuentra inmerso del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación de TRANSMILENIO S.A., el cual se encuentra conformado por representantes de todas las dependencias de la Entidad, quienes son promotores y generadores de espacios de ideación e impulsores de innovación dentro de sus áreas, con el fin de centralizar la generación de ideas y el conocimiento de los proyectos innovadores que se están ejecutando o que han sido implementados.



Convenios con la Academia: a través de este mecanismo se realizan alianzas con la academia, ya sea apoyando los proyectos que presentan los estudiantes y que pueden ser soluciones a problemas de TRANSMILENIO S.A., así como trabajar en proyectos conjuntos con las universidades que cuentan con laboratorios o grupos de innovación y de investigación.

Convenios con otras entidades públicas: busca trabajar proyectos de la mano con otras entidades del sector, del Distrito o del Estado, con el fin de encontrar soluciones conjuntas a problemáticas o mejoras de los servicios de cara a los ciudadanos.

Nota: Cuando aplique para eventos masivos mediante la modalidad de patrocinio, alianza, convenio, acuerdo, etc. a fin de posicionar el conocimiento y la innovación gestada en la Entidad, se tendrán en cuenta los lineamientos establecidos por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.

Adquisición de productos y servicios de la empresa privada: conocer los nuevos productos y servicios que se encuentran en el mercado, estando abiertos a escuchar a los proveedores que se acercan a TRANSMILENIO S.A. para dar a conocer sus procesos, productos o servicios innovadores, algunas de estas empresas privadas también cuentan con laboratorios o grupos de innovación y/o investigación.

COPIA NO CONTROLADA

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

Ideas de servidores públicos de la Entidad: la generación de nuevas ideas es incentivada al interior de la Entidad mediante mecanismos que puedan relacionarse con el pensamiento de diseño, es decir, analizar y resolver problemas complejos de manera colaborativa para convertirlos en proyectos.

Innovación abierta: Ejercicios de participación de los ciudadanos para dar soluciones a los diferentes retos propuestos por la Entidad acerca de sus diferentes problemáticas o busca de mejoras.

7.3 Gestión del Conocimiento



Para Nonaka (1992), la Gestión del Conocimiento consiste en el proceso de generar, capturar, compartir y aplicar efectivamente ideas, información, datos, mejores prácticas, lecciones aprendidas y experiencias.



Diagrama 2. Modelo de Gestión del Conocimiento de Nonaka y Takeuchi

El conocimiento se expresa tanto tácito como explícito, esto significa que se encuentra en el conocimiento de cada uno de los colaboradores de la Entidad, así como en el conocimiento que se ha adquirido a partir de sus funciones, capacitaciones, documentación generada y adquirida por diferentes proyectos, entre otros.

La gestión del conocimiento busca aprovechar las diferentes formas de conocimiento de la Entidad, con el fin de seguir buenas prácticas para futuros proyectos, saber de las lecciones aprendidas, para no

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

cometer nuevamente los mismos errores, identificar el conocimiento de los colaboradores para que puedan apoyar los diferentes procesos, proyectos o mejoras que requiera la Entidad para las diferentes soluciones a problemas con los que se cuentan o con la finalidad de mejorar los servicios de cara al ciudadano.³

7.3.1 Propósitos de gestionar el conocimiento



Algunos propósitos que se deben tener en cuenta para la correcta gestión del conocimiento son los que se presentan en el Diagrama 3.



Diagrama 3. Propósitos de gestionar el conocimiento⁴

³ Teoría de la Creación del Conocimiento Organizacional - Nonaka y Takeushi

⁴ Herramientas para Gestionar el Conocimiento – Departamento Administrativo de la Función Pública (Colombia- 2019)

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

7.3.2 Herramientas para la Gestión del Conocimiento



TRANSMILENIO S.A. cuenta con una serie de herramientas para la gestión del conocimiento que permiten hacer seguimiento del desempeño institucional y que a su vez se constituyen en el repositorio de conocimiento de la Entidad.

Dichas herramientas son: bases de datos, portal web, herramientas de gestión documental, cuadro de mando integral, y el modelo de operación por procesos de la Entidad.

- **Bases de datos** de los diferentes sistemas de información de la Entidad (Registrados en el Catálogo de Información)



- **Portal web:** (www.transmilenio.gov.co) esta herramienta permite a los grupos de interés localizar la información que necesitan acerca de la Entidad y el Sistema TransMilenio. La ventaja de este portal es que brinda mucha información a los usuarios y los incentiva a utilizar el sitio de forma recurrente.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

Horario de operación del Sistema TransMilenio: Lunes a Viernes : 04:00-23:00 Sábado: 05:00-23:00 Domingo-Festivo: 05:00-22:00 (*Sujeto a cambios)



Atención TransMilenio S.A. de desinfección y lavado 04/12/2020, Banderas de 7:00 a 9:00 a.m, estación San Facon de 9:45 a.m a 10:30 a.m, estación Sabana de 11:00 a.m a 11:45 a.m, estación Calle 19 de 12:15 pm a 1:00 pm, estación Calle 22 de 1:30 p.m a 2:15 p.m

Lavamanos disponibles en el Sistema TransMilenio



- Estación Calle 100, Héroes, Marly
- Estación Calle 26, Portal tunal, Portal 20 de julio
- San Diego, Portal Américas, Banderas, Avenida Américas, Avenida Boyacá
- Distrito Grafiti, General Santander, CAD, Movistar Arena

Encuesta de acceso a la información y contenido público de TRANSMILENIO. Participa

Comportamiento de demanda troncal y zonal. Ver Gráfico

- **Gestión documental:** se gestionan todas las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. En esta herramienta encontramos:

- ✓ Archivo de Gestión
- ✓ Archivo central
- ✓ Sistema de Gestión documental electrónico T-Doc

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	



Identificación

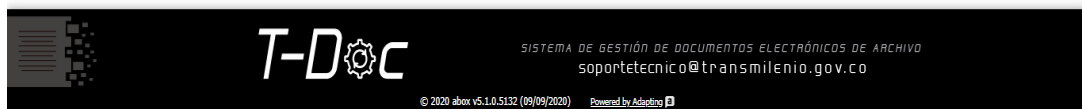
Usuario

Contraseña

☐ No cerrar sesión

Identificarse



[¿Olvidaste tu contraseña?](#) | [Verificar estado del servicio](#)

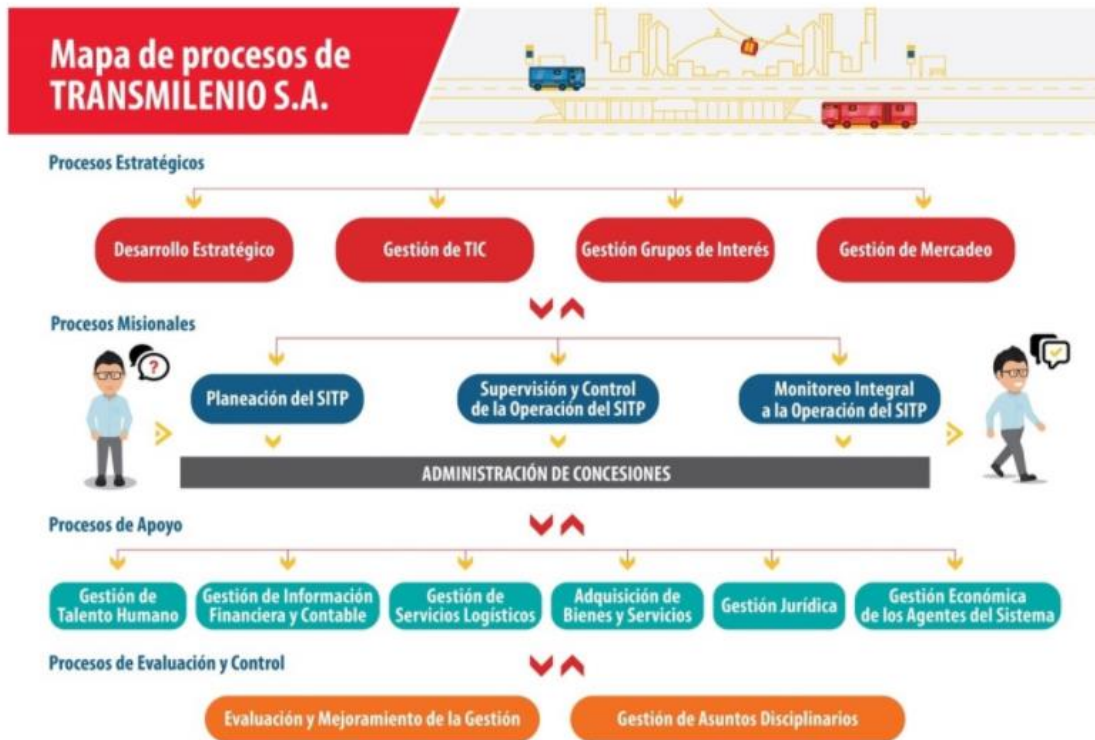


- **Cuadro de mando integral:** es el instrumento que mide la gestión institucional a través de indicadores que se encuentran articulados con la plataforma estratégica.



- **Modelo de operación por procesos:** conocido como el mapa de procesos el cual representa el que hacer institucional a través de procesos los cuales están soportados en diferentes documentos tales como manuales, procedimientos, instructivos, planes entre otros, que se consolidan en la memoria de la Entidad

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	





7.3.3. Lineamientos para la Gestión del conocimiento

7.3.3.1 *Identificación del conocimiento*

- Identificación de necesidades de conocimiento

Tal como se indica en el documento M-DA-017 Manual de Formación y Capacitación al interior de la entidad se realiza anualmente el Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje Organizacional (DNAO) cuyos insumos entre otros son:

- Aprendizaje individual
- Aprendizaje por área
- Necesidades institucionales
- Necesidades originadas de mandatos legales y ejes temáticos planteados por el Plan Nacional de Formación y Capacitación, verificando las normas que sean necesarias, y las líneas de DAFP.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

Así las cosas, se busca que los planes de formación y capacitación respondan a las necesidades y expectativas de los servidores públicos de la Entidad, en aras de buscar su desarrollo integral, fortaleciendo continuamente sus competencias comportamentales e incrementando los niveles de desempeño. Todo lo anterior con el fin de cumplir con los objetivos institucionales de brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios.

- **Identificar, el conocimiento explícito de la Organización**

En la entidad se tienen documentados los procesos de cada dependencia y se actualizan de manera constante por parte de cada uno de sus responsables. Estos a su vez son administrados por la Oficina Asesora de Planeación y se encuentran disponibles para consulta a través de la Intranet.



Adicionalmente, a través del proceso de Gestión Documental liderado por la Dirección Corporativa, en la herramienta tecnológica que esta disponga para ello con el apoyo de la Dirección de TIC, se registra, incorpora y custodia de manera periódica la información elaborada y suministrada por cada dependencia, en los expedientes y series documentales correspondientes.

Cada dependencia es responsable de identificar el conocimiento generado internamente (informes, guías, proyectos, planes entre otros) y realizar lo pertinente para que sea incorporado y clasificado de manera organizada en medios físicos o digitales, con el fin de brindar accesibilidad a todos los interesados.

7.3.3.2 Generación y desarrollo del conocimiento

Dada la importancia de promover una cultura institucional enfocada a impulsar la gestión del Conocimiento e innovación, es responsabilidad de cada jefe de dependencia y de cada servidor público establecer en sus equipos de trabajo, metas anuales que susciten el mejoramiento y diseño de nuevos procesos y alternativas y hacer el seguimiento y análisis de resultados correspondiente, así como definir claramente las necesidades de formación que sus colaboradores requieren para el logro eficiente de los objetivos planteados.

En este sentido, la Dirección Corporativa a través de los programas de Talento Humano apoya y diseña estrategias tanto para fortalecer las competencias de los servidores, como para estimular la cultura de la gestión del conocimiento e innovación y desempeño superior en la organización.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	



7.3.4 Metodología a seguir para la Gestión del Conocimiento y la Innovación

Etapas 1. Identificación de la Innovación - Generación de Ideas.

- Todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad que tengan ideas que ayuden en la construcción de mejoras para la operación del Sistema Integrado de Transporte Público y de las actividades administrativas que contribuyan al fortalecimiento de la gestión, podrán presentarla al Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación con el apoyo del representante de su dependencia. La idea debe contener como mínimo las siguientes variables:
 - ✓ Descripción
 - ✓ Motivo por el que surge la idea (Situación actual que pretende mejorar o innovar la idea o posible proyecto)
 - ✓ Funcionario(s) que la presenta(n)
 - ✓ Dependencia(s) a la que pertenece(n)
 - ✓ Beneficios de la idea
 - ✓ De donde proviene la idea (ej. Ejercicio de innovación abierta, problemática, capacitación, oportunidad de mejora, etc.)
 - ✓ Proceso de impacto (Misional, estratégico, de apoyo, evaluación a la gestión)
 - ✓ Información que complemente la idea (si la hay)

Etapas 2. Análisis de la Innovación - Priorización de Ideas.

- Las ideas deben tener una revisión preliminar por parte de la secretaría del comité, con el fin de identificar si son innovadoras, de mejora o ya existen en la Entidad. En este paso se busca analizar y definir los requisitos para poner en práctica las diferentes ideas y se valora la viabilidad y el plazo necesario para llevarla a cabo. Algunos aspectos que hay que tener en cuenta en esta fase son:
 - ✓ Los posibles cuellos de botella internos o externos.
 - ✓ Las personas, capacidades y colaboraciones necesarias: Muchos proyectos requieren la participación de distintas áreas de la organización.
 - ✓ Las autorizaciones, licencias o permisos necesarios: estos pueden ser internos o externos y deben estudiarse.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

✓ El análisis de beneficios y riesgos.



- Una vez se clasifiquen y prioricen las ideas, la secretaría del comité se reunirá con el autor o autores de la idea, con el objetivo de conocer en detalle la propuesta y dar recomendaciones para realizar una presentación de la idea ante el comité de Gestión del Conocimiento e Innovación.

Etapas 3. Presentación y Evaluación por parte del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación.

- El(los) autor(es) o la secretaría del CGCI presentará la idea con apoyo de las áreas relacionadas a esta ante el Comité (la presentación debe contar con los requisitos mínimos estipulados por el comité)
- Evaluación por parte del comité, acorde con los siguientes criterios:
 - Viabilidad
 - Impacto de la idea para generar una solución
 - Apoyo de área corresponsable
 - Identificar posibles variables de la idea, tales como recursos financieros, humanos y administrativos (sujeto posteriormente a verificación por parte del comité, el área responsable y la alta dirección al momento de la fase de inicio si esta se convierte en proyecto)
- Definir un grupo de trabajo que será liderado por un miembro del comité, este grupo se encargará de preparar la presentación para el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de aquellas ideas que se aprueben para seguir con la siguiente etapa.

Etapas 4. Presentación para aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Se realizará la presentación por parte de la Secretaría del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación y los responsables de la idea o a quienes estos deleguen, al Comité Institucional

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

de Gestión y Desempeño, con el objetivo de lograr su aprobación para que la idea se convierta en proyecto.

- Una vez presentada la idea, se dará a conocer la decisión tomada a los generadores de la misma para continuar con la siguiente etapa.

Etapas 5. Definición de proyectos.

- Es el momento de convertir la idea aprobada en un proyecto, estableciendo planes concretos de trabajo y asignando los recursos necesarios, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Entidad y/o en la dependencia responsable, en cuanto a la ejecución de proyectos.

Etapas 6. Ejecución de proyectos.



- Durante esta etapa es importante que todos los que participan entiendan lo que se quiere lograr, así como su rol en el proyecto. Aquí se debe asegurar el seguimiento de cada proyecto para comprobar que se respeta el plan acordado, si bien, tratándose de proyectos de innovación puede ser necesario plantear cambios sobre la marcha.

Nota: Para las etapas 5 y 6 es necesario realizar la documentación respectiva para la memoria institucional respectiva al proyecto ejecutado.

Etapas 7. Seguimiento.

- El comité de Gestión del Conocimiento e Innovación estará pendiente de los avances y novedades que presente el proyecto en su ejecución.

Etapas 8. Divulgación y Socialización

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-003	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2020	

- El proyecto o solución se presentará ante toda la entidad por medio de la Intranet, sensibilizaciones, medios audiovisuales o capacitaciones, así mismo se darán a conocer los resultados del proyecto o de la solución en el Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación.
- De acuerdo con el alcance del proyecto o de la solución, se publicarán los resultados o acciones de este para la ciudadanía por medio de la página web y redes sociales.

Etapas 9. Repositorio de Gestión del Conocimiento

El documento de resumen ejecutivo y la documentación del proyecto, con sus respectivos pasos de ejecución, así como las lecciones aprendidas y las buenas prácticas, se almacenará en el respectivo repositorio.