

Fortalecimiento de la Gestión del Conocimiento de los Procesos de la Superintendencia de  
Industria y Comercio

Carmen Lucia Caicedo Caicedo

59821165

Universidad Nacional Abierta y A distancia UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Especialización en Gestión Pública

Bogotá D.C

2019

Fortalecimiento de la Gestión del Conocimiento de los Procesos de la Superintendencia de  
Industria y Comercio

Carmen Lucia Caicedo Caicedo

Trabajo Monográfico presentado como requisito de grado de la Especialización en Gestión  
Publica

Dra: Patricia Oropeza

Directora Proyecto de Grado

Universidad Nacional Abierta y A distancia UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Especialización en Gestión Pública

Bogotá D.C

2019

## **Agradecimientos**

\_\_\_ Terminar esta etapa de mi vida, es la culminación de un proyecto en el que he dedicado esfuerzo y tiempo, por tal motivo dedico un profundo y sincero agradecimiento a Dios, a quien le debo la gloria por la oportunidad y la fortaleza, a mi esposo por el apoyo y comprensión durante este proceso, a mi madre por su ejemplo, quien con amor me enseñó a vencer los obstáculos y persistir en los sueños a mis hijas quienes son mi fortaleza y el motor de mi vida, a la entidad por facilitarme los medios y el espacio necesario y a todos los profesores de la UNAD, quienes me apoyaron a conseguir los resultados.

## **Resumen**

Una de las políticas que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión busca, implementar en las entidades del estado, tiene como objeto consolidar el aprendizaje y su adopción por parte de la entidad, permitiendo mejorar las políticas públicas para obtener mayores resultados y generar mayor valor.

La implementación de esta política permite fortalecer la capacidad institucional mediante la generación y producción de conocimiento, desarrollo de herramientas para la adopción de la política, generar la cultura de difundir y compartir conocimiento, contribuyendo de esta manera a cumplir la misión de la entidad

Por tal motivo, en el presente trabajo muestra el desarrollo e implementación de la política de gestión del conocimiento, en la Superintendencia de Industria y Comercio, iniciando con la descripción y origen del conocimiento hasta llegar a la identificación de los programas y actividades realizadas para la implementación y adopción de la política de gestión del conocimiento, buscando identificar los avances realizados durante los periodos comprendidos entre el año 2016 y 2018 y así lograr un panorama sobre la importancia que la entidad ha dado para la implementación de esta política.

## **Palabras claves**

Gestión del Conocimiento, Innovación, Calidad, Norma Técnica, Proceso

## **Abstract**

One of the strategies sought by the Integrated Planning and Management Model is to achieve the implementation of the knowledge and innovation management policy in the state entities.

Whence the Superintendence of Industry and Commerce has been working on the development of this model with the completion of several activities in which they involve officials of the entity and they are looking for ways to strengthen and consolidate learning, thus obtaining better results and generating value in the processes.

In the present work it is made known the important advance that the superintendence of industry and commerce has achieved in the process, likewise it is evident the different moments for which the entity has been working and the obtained achievements, reflecting in the programs and projects as a result of the work tables carried out according to the mission of the entity.

For this reason, in the present work shows the development and implementation of the policy of knowledge management, in the Superintendency of Industry and Commerce, beginning with the description and origin of the knowledge until the identification of the programs and activities carried out for the implementation and adoption of the policy of knowledge management, seeking to identify the progress made during the periods between 2016 and 2018 and thus achieve an overview of the importance that the entity has given to the implementation of this policy.

## **Keywords**

Knowledge management, innovation, quality, technical norm, process

## Tabla de contenido

<i>Introducción</i> .....	10
<i>Fortalecimiento de la Gestión del Conocimiento de los Procesos de la Superintendencia de Industria y Comercio</i> .....	11
Planteamiento del Problema: .....	11
<i>Formulación del Problema</i> .....	13
Justificación: .....	14
<i>Objetivos</i> .....	15
Objetivo General: .....	15
Objetivos Específicos: .....	15
<i>Marcos de Referencia</i> .....	16
Marco Conceptual: .....	16
Política Pública.....	16
Gestión del Conocimiento.....	16
Innovación .....	16
Sistema de Gestión .....	16
Dimensión ontológica del conocimiento .....	16
Dimensión epistemológica del conocimiento .....	17
Conocimiento Tácito .....	17
Conocimiento Explicito: .....	17
Marco Teórico .....	17
Implementación de Gestión del Conocimiento año 2016 .....	30
Gestión de Conocimiento año 2017 .....	30
Análisis de la Política de Gestión del Conocimiento.....	37
Diagnóstico de la Gestión del Conocimiento en la Superintendencia de Industria y Comercio	39
Planeación de la Gestión del Conocimiento .....	39
Generación y Producción de Conocimiento.....	40
Análisis Institucional .....	41
Cultura de Compartir y Difundir .....	42
Análisis de la aplicación de la política de gestión del conocimiento en la Superintendencia de Industria y Comercio.....	49
Marco Contextual: .....	52

Marco Legal ..... 52

Marco Metodológico ..... 53

    Tipo de estudio ..... 53

    Modalidad de la Información ..... 54

Análisis de los objetivos ..... 54

*Conclusiones y Recomendaciones* ..... 57

*Bibliografía* ..... 59

|

## **Listado de tablas**

Tabla 1. Resultados desempeño Furag-2018

40



## **Listado de Figuras**

Imagen 1: Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI	27
Imagen 2: Modelo de concurso Gestión Conocimiento	30
Imagen 3: Plan Estratégico de la Gestión del Conocimiento año 2018	34
Imagen 4: Captura Capital Intelectual	35
Imagen 5: Modelo de Captura de Conocimiento	45
Imagen 6: Consulta normativa entidad	46
Imagen 7: Oferta Capacitaciones	47
Imagen 8: Tips Informativo	47
Imagen 9: Estructura Jerárquica Documentación	54

## **Introducción**

Es el conocimiento que conlleva al hombre a la evolución y buscar alternativas de desarrollo, promoviendo de esta manera avances, generando competitividad y nuevos modelos de innovación.

Por tal motivo, en la presente investigación se abordará el tema de la innovación desde los inicios de la humanidad pasando por Sócrates padre de la filosofía, hasta llegar al conocimiento en la actualidad, enfocado a los estudios realizados por Nonaka y Takeuchi, quienes aportan modelos aplicados tanto en las entidades públicas como privadas, impulsando así a la generación de estrategias que fortalezcan procesos y prácticas de innovación.

De ahí la importancia de la política de gestión del conocimiento en la gestión pública, la cual se evidencia en el compromiso por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio en la implementación y el desarrollo de herramientas para su aplicación.

Durante esta investigación podremos conocer los propósitos que busca esta política en la gestión de la entidad, la cual conlleva a generar conciencia, buscando beneficio común, promoviendo actividades que permite el desarrollo de ideas y mejoren la adopción del conocimiento, dando importancia a la experiencia adquirida por los funcionarios, con el propósito de promover programas que permitan capturar conocimiento, estimulando la generación de ideas, innovación, generando así compromiso y por lo tanto mejorar la resolución de problemas.

## **Fortalecimiento de la Gestión del Conocimiento de los Procesos de la Superintendencia de Industria y Comercio**

### **Planteamiento del Problema:**

Para el Estado garantizar la atención al ciudadano, es una de las estrategias que el Gobierno Nacional se ha propuesto fortalecer, desde la Constitución Política de Colombia 1991 hasta la actualidad, impulsando la eficiencia de las entidades, garantizando la participación ciudadana y mejorando la cultura de servicio.

De ahí la necesidad de establecer diseños de estrategias que permita fortalecer la gestión del conocimiento, mejorando de esta manera los servicios, bajo los principios de calidad, accesibilidad y oportunidad.

En este sentido y en cumplimiento de su misión es importante determinar para la entidad los avances en la implementación de esta política y las buenas prácticas en el uso y desarrollo de las herramientas de gestión de conocimiento en cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad, teniendo en cuenta que el conocimiento y la experiencia adquirida es de gran valor para generar resultados los cuales se reflejaran en un eficiente prestación del servicio, de ahí la necesidad de estudiar los avances en la implementación de la política de gestión de conocimiento.

En las entidades Estatales y en particular en la Superintendencia de Industria y Comercio por poseer un planta global, es común que se presente rotación de personal, por otra parte, el tipo de vinculación por la modalidad de contratos a término definido hace que el recurso humano este

aún más vulnerable a modificaciones y cambios; por tal motivo y con el fin de continuar con los índices de eficiencia esperados y las metas programadas, es vital aprovechar el recurso humano y tecnológico con que cuenta la entidad, permitiendo de esta manera fortalecer la gestión del conocimiento, facilitando de algún modo el desarrollo de las actividades diarias generando confianza y eficiencia en el resultado de los productos y servicios, garantizando así prácticas de innovación para mejorar el desarrollo de la gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procederá a realizar los estudios necesarios, con el fin de conocer los avances del programa de gestión del conocimiento, de los procesos de la entidad, los cuales deben estar alineados y en función de sus objetivos, con el fin de fortalecer la atención al ciudadano para que cumpla con los principios de oportunidad, celeridad y eficacia, garantizando de esta manera la satisfacción del ciudadano, generando confianza sobre los servicios ofrecidos que la Superintendencia de Industria y Comercio ofrece.

## **Formulación del Problema**

Para la Superintendencia de Industria y Comercio es importante fortalecer las estrategias que faciliten a los ciudadanos acceder a los servicios que ofrece la entidad, permitiendo de esta manera medir la calidad de los servicios, por tal motivo. ¿Ha conseguido la entidad promover herramientas que generen una cultura de conocimiento y que motiven a los funcionarios a promover y mejorar sus procesos?, ¿Los programas de gestión de conocimiento fortalecen las buenas prácticas relacionadas con el conocimiento?

**Justificación:**

Para la Superintendencia de Industria y Comercio, es importante cumplir con los lineamientos de calidad establecidos por la Función Pública, quien lidera la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, además de coordinar el desarrollo de la gestión administrativa, permitiendo de esta manera analizar y estudiar el proceso de construcción de conocimiento de la entidad, para alcanzar con las exigencias y lograr una gestión enfocada al desarrollo de actividades que permitan avanzar al cumplimiento del objetivo propuesto.

Para determinar la importancia que ha tenido la política de gestión de conocimiento, es necesario precisar la documentación registrada y si ha conllevado a generar valor en el desarrollo de las actividades o por el contrario es necesario replantear y cambiar el modelo encontrado para la captura de la información generada en la entidad.

Así mismo, en cumplimiento de la misión, la entidad debe contar con unas directrices que le permiten manejar los temas en cumplimiento de unos parámetros establecidos en normas y leyes como marco de referencia, de ahí la importancia de establecer y determinar la calidad de herramientas que cuentan los funcionarios en cumplimiento de su función.

Por lo anterior, como estudiante de la especialización en Gestión Pública es importante analizar que las herramientas utilizadas para la implementación de la política de gestión del conocimiento estén direccionadas al proceso de transformar datos en conocimientos, que generen valor y produzcan resultados de cara al ciudadano. .

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar si el modelo de gestión del conocimiento y la innovación, permite fortalecer la construcción e implementación de instrumentos que mejoren la experiencia de aprendizaje en los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el propósito de facilitar y mejorar el cumplimiento de sus actividades, encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

### **Objetivos Específicos:**

- Recopilar los conocimientos adquiridos por los servidores públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio, durante el periodo comprendido entre el 2016 al 2018, mediante el análisis de la caracterización y documentación de los procesos
- Revisar y analizar la política de gestión del conocimiento e innovación, del Modelo Integrado de Gestión MIPG, reglamentado mediante Decreto 1499 de 2017, con el propósito de verificar su impacto en la Superintendencia de Industria y Comercio.

## Marcos de Referencia

### **Marco Conceptual:**

Con el propósito de continuar con el avance del presente trabajo es importante considerar unas definiciones y conceptos que se presentan como insumos para su desarrollo y entendimiento.

**Política Pública:** Podemos entender a la política pública como como los programas que un gobierno desarrolla en función de una situación determinada y su propósito es buscar estrategias a respuestas de demandas de una sociedad.

**Gestión del Conocimiento:** Se puede definir como una disciplina con un enfoque integrado para identificar, capturar evaluar, recuperar y compartir la información de una organización.

**Innovación:** Es la utilización del conocimiento para crear productos, servicios o procesos o mejorar los ya existentes.

**Sistema de Gestión:** De acuerdo al Manual Operativo de MIPG, el sistema de gestión se define como el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño.

**Dimensión ontológica del conocimiento:** se refiere prácticamente a la interacción organizacional para crear conocimiento con la intervención del recurso humano, en ambientes adecuados.



**Dimensión epistemológica del conocimiento:** La dimensión epistemológica, prácticamente hace referencia al proceso de conversión de conocimiento, a la forma de transmitir el conocimiento.

**Conocimiento Tácito:** Este tipo de conocimiento es el adquirido a través de la experiencia individual y por tal motivo es difícil de transmitirlo, el aprendizaje es personal a través de la experiencia de ahí la dificultad para poder comunicar, compartir y documentar, por tal motivo esta clase de conocimiento es adoptado de manera individual y bajo los criterios de percepción de cada individuo.

El conocimiento adquirido a través de la experiencia, por habilidad o destreza es difícil de comunicar y compartir a otros individuos es tipo de conocimiento es adquirido por el talento humano mediante los años de trabajo, logrando destreza, perfeccionando cada.

**Conocimiento Explícito:** Es un tipo de conocimiento que se puede transmitir, compartir a través de un lenguaje, dependiendo del conocimiento que se quiera compartir como son datos, formulas, etc. Por tal motivo se puede documentar y reservar.

Los soportes físicos de este tipo de conocimiento son importantes, teniendo en cuenta que el conocimiento transmitido por medio escrito, tiene el propósito de ser consultado en cualquier momento.

## **Marco Teórico**

Con el propósito de contextualizar el presente trabajo, se presentan teorías relacionadas con el origen del conocimiento, así como la evolución que ha tenido.

En recopilaciones encontradas sobre diversas teorías del conocimiento podemos encontrar que el Conocimiento en la Gestión Pública es una de las herramientas más importantes en la historia de la humanidad, el cual ha ido avanzado a través de la historia del tiempo, desde los primeros ancestros de la especie humana, hace seis millones de años como son los australopitecos, primera especie que empezó a caminar de forma erguida, liberando sus manos y brazos para desplazarse, permitiendo de esta manera utilizar las manos para la elaboración de herramientas, armas y otros artículos importantes en el proceso de evolución, desarrollando de esta manera los primeros pasos al proceso de innovación planteando así una nueva forma de ver el mundo, es así como surgieron los primeros experimentos, resultado del conocimiento y experiencia, derivados por la necesidad de supervivencia, dando paso a un nuevo periodo de transformación como es periodo neolítico, periodo donde el hombre cambia su estilo de vida transformando su vida nómada a una sedentaria variando por lo tanto sus costumbres, permitiendo de esta manera aplicar y expandir sus conocimientos, no obstante de una manera muy lenta, pero implementando nuevas técnicas en los procesos de agricultura, caza, domesticación de animales, lo que forjaron el desarrollo de nuevas herramientas de gran utilidad en la aplicación de técnicas, mejorando las actividades de la humanidad y avanzando gradualmente hasta llegar a las primera civilizaciones. (Compartir conocimiento y trabajo corporativo, Urbano Cuesta, Ana)

Con el surgimiento de las primeras ciudades, se centra el poder político, religioso y cultural en una sola organización, los avances se hacen evidentes por cuanto se busca el desarrollo de varios sistemas que permita mejorar la calidad de vida, surgiendo de esta manera la escritura, dando sus primero inicios en el año 3500 A.C, avance muy importante, porque ya se pueden dejar registro de las evidencias de desarrollo y evolución de las sociedades.

En este orden de ideas, aparecen las nuevas civilizaciones y con ella los grandes pensadores y sus corrientes filosóficas, como son:

Sócrates, (año 400 A.C), conocido como el padre de la filosofía, de origen griego quien desarrollo métodos y principios para llegar a la lógica, promulga que la sabiduría no consiste en la simple acumulación de conocimiento, sino en revisar los conocimientos que se tienen y a partir de ahí construir conocimientos más sólidos, es decir aceptar la propia ignorancia, de ahí la frase “solo se, que nada se”; uno de sus principales aportes a la filosofía fue la mayéutica técnica que consiste en realizar preguntas hasta descubrir conceptos que se encuentran ocultos en la mente, no dejó ningún escrito, sus pensamientos se lo conoce por las obras de sus discípulos. (Sócrates, el maestro de Grecia, s.f.)

Platón (siglo V ac) discípulo de Sócrates, se considera padres del idealismo, quien afirma que para que exista conocimiento debe cumplirse tres requisitos:

1. Creencia: creer en lo que se formula
2. Verdad: la cual debe ser probada
3. Prueba. La base del conocimiento

El conocimiento científico es la comprensión de lo universal y verdadero quien puede acceder a él por medio de la razón. (Teoría del Conocimiento)

Por lo tanto, el conocimiento es uno de los activos más importantes de una entidad, de ahí que el desarrollo de actividades que permitan el desarrollo de hábitos de construir, crear, transferir, almacenar, compartir información y conocimiento mejora el rendimiento empresarial, incrementando el aprendizaje, fortaleciendo de esta manera la creatividad y la innovación.

Su ideología “La libertad está en ser dueños de la propia vida” (Frases de Platón)

Aristóteles (Año 384 A.C): Estudiante de Platón, desarrolló métodos y principios que dieron lugar a invenciones como la lógica, teoría del conocimiento y sistema inductivo, en el que afirma que para llegar a la verdad universal se debe estudiar lo particular, según Aristóteles la base del conocimiento es la experiencia y la información que llega por los sentidos

Estos tres pensadores representan el origen del pensamiento occidental, reflexiones que han causado gran impacto en los seguidores, por cuanto se continúa con el estudio de los ideales de estos grandes filósofos.

En la Edad Media, conocida como la edad de la oscuridad, el pensamiento dogmático cristiano, combinado con un pensamiento griego antiguo, está dado por la fe, en el que la fe es la razón del ser, un representante del pensamiento filosófico es Santo Tomas de Aquino, seguidor del pensamiento de Aristóteles y quien sigue con el planteamiento de su teoría, respecto a la percepción como el punto de partida el origen del saber y la lógica como el procedimiento para llegar al conocimiento. Según Tomas de Aquino el conocimiento es universal y el proceso que genera el conocimiento se basa a partir de la recepción de imágenes mediante percepciones sensoriales. (Principales Filósofos de la Historia Destacados Pensadores del Mundo, Pellini, Claudio)

Edad Moderna: Es conocida como la época del humanismo, se considerada como una era de afianzamiento del progreso la comunicación y la razón, por tal motivo se considera al conocimiento como poder sobre la naturaleza, sobre la mente el cuerpo y la sociedad, en donde la observación tiene un gran poder y es el fundamento tanto del conocimiento, como la experimentación, la creación y solución. El pensamiento es quien puede llegar a estimular los

cambios morales y políticos, convirtiendo a una sociedad con libertad para expresar sus opiniones, provocando de esta manera nuevas corrientes con ideas que revolucionan el pensamiento, descubrimientos geográficos, modelos de economía como el capitalismo, organización política, cambios en la producción de trabajo, estos cambios fruto de nuevos conocimientos y procesos, fueron uno de los motivos que incito a la formación de revolución industrial. (Azul, Pensamiento filosófico, 2011)

A partir de esta época, se desata una serie de pensadores y nuevas propuestas filosóficas como son:

Rene Descartes, primer filósofo dentro de esta edad su pensamiento, “Pienso luego existo” lo llevó a proponer un método en donde explica que para llegar a la solución de los problemas se debe descomponer en partes progresivamente sencillas.

Emanuel Kant: Su teoría basada en el pensamiento humano, en donde este es capaz de razonar y determinar entre lo bueno y malo.

Nicolás Maquiavelo: Padre de la ciencia política, se caracterizó por defender la colectividad frente a la individualidad.

John Locke: Es la figura del empirismo, y defiende al conocimiento como parte importante y quien define la experiencia.

David Hume: La única fuente de conocimiento en la experiencia empírica, son las ideas, la experiencias las que aportan una serie de datos, que es la base para poder expandirse y multiplicar. (La Filosofía de la Edad Moderna, s.f.)

Durante esta época se presentaron varios cambios en la sociedad, desarrollando por lo tanto, infinidad de movimientos representados por grandes pensadores, hasta llegar a la actualidad con pensadores muy importantes en el estudio de la Gestión del conocimiento como son:

Nonaka Takeuchi, su modelo está basado en la creación de conocimiento dentro de las organizaciones y el autor Davenport Prusaca, quien defiende y promueve los conceptos de un nuevo modelo de la Gestión del Conocimiento.

La importancia de la gestión del conocimiento en una sociedad, radica principalmente en el impacto que causa tanto en la competitividad de las empresas como en la eficacia del sector público, teniendo en cuenta que la actividad principal de las entidades está basada en la información y el conocimiento, producto de los avances tecnológicos de la información y la comunicación (TIC'S), permitiendo de esta manera una generación de conocimiento y la apropiación del aprendizaje, de ahí que Nonaka y Takeuchi en su libro “ la organización creadora de conocimiento” plantean dos tipos de conocimiento; el conocimiento explícito, el cual se encuentra en los manuales y procedimientos y el conocimiento tácito aprendido mediante la experiencia y se comunica de manera indirecta, gracias al éxito de la teoría de estos autores han permitido enfatizar y conocer lo que es la conversión y el fundamento del conocimiento tácito en explícito, para su conservación y aplicación. (Gestión del Conocimiento, s.f.)

Hablar de gestión del conocimiento en la actualidad, es un nuevo reto, una revolución a la que se tienen que enfrentar toda entidad y por lo tanto la sociedad en general, teniendo en cuenta que es el origen del nacimiento de una nueva era, basada en el conocimiento y las tecnologías, generando así nuevas formas de pensamiento e innovando por lo tanto en la manera de hacer la

cosas, todo esto gracias al surgimiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Según la Constitución Política de Colombia en su Artículo 71, establece que “Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura”, y es en el año de 1994, donde se empieza a valorar el concepto de gestión de conocimiento en Colombia, se empieza hablar del valor de la gestión del conocimiento, se da la importancia y comienza a transformarse en un valor activo, concepto clave para la competitividad, el conocimiento se empieza a identificar como un recurso valioso dentro de la empresa, se da gran importancia a la utilización de este recurso, comenzando por lo tanto con una nueva visión de hacer y mejorar procedimientos.

Por lo tanto en Colombia se incorpora los principios de la Nueva Gestión Pública, como el modelo de la gestión de las entidades, cuyo objetivo primordial dentro de la administración pública se enfoca en orientar y garantizar la gestión para aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública y crear condiciones que posibiliten una relación más participativa entre el Estado y la sociedad. (Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, s.f.)

De ahí que la implementación de políticas en el estado, que puedan promover la gestión del conocimiento se hace cada vez más necesarias, claro está aprovechando los avances tecnológicos y al mismo tiempo las necesidades del mercado, lo que permite que día a día se implementen nuevas tendencias y por lo tanto se crea la necesidad de ir avanzando a pasos agigantados, para así cumplir y hacer cumplir derechos y obligaciones de los ciudadanos.

Es importante para las políticas públicas el querer involucrar a todas las entidades en el desarrollo de nuevos programas que faciliten la interconectividad, en donde la sociedad se

involucre con las actividades que el estado desarrolle, los medios para acceder a esta información, encaminando de esta manera a beneficio y protección de la sociedad, factor importante para el gobierno, por tal motivo la generación de conocimiento a nivel interno de una entidad es muy importante y de ahí el afán de promover espacios que estimulen esta política de la gestión del conocimiento.

En lo que compete a la Superintendencia de Industria y Comercio, con los programas de innovación podemos darnos cuenta que la gestión del conocimiento hasta el año 2015, se puede establecer como un conocimiento explícito evidenciado en los diferentes procedimientos que se llevan y se actualizan en función de la misión de la entidad, teniendo en cuenta que es una entidad técnica, encargada de la Propiedad Industrial, Protección al Consumidor, Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, Protección de la Competencia, Vigilancia de las Cámaras de Comercio, Protección de Datos Personales y Asuntos Jurisdiccionales, se hace indispensable contar con profesionales de diferentes ramas con el propósito de ejercer las funciones, de ahí la importancia que se encuentren capacitados y actualizados sobre los diferentes temas, manteniendo por tanto un continuo aprendizaje sobre los procesos que se llevan dentro de la entidad, con el propósito de asegurar un eficiente desempeño en su labor, el cual se verá reflejado en la satisfacción de los clientes a nivel interno y externo.

Una de las funciones de las entidades públicas está enfocada en garantizar un eficiente servicio, por tal motivo sus procesos deben ir direccionados de igual manera a la prestación del servicio, de ahí la importancia en la actualización de los documentos que sirven de apoyo para el continuo aprendizaje y conocimiento de las funciones, por lo tanto la SIC, dentro de sus políticas de implementación y con el fin de mejorar el servicio y fomentar la participación ciudadana, aplica las políticas del Sistema de Gestión de Calidad, obligando a todos los servidores de esta



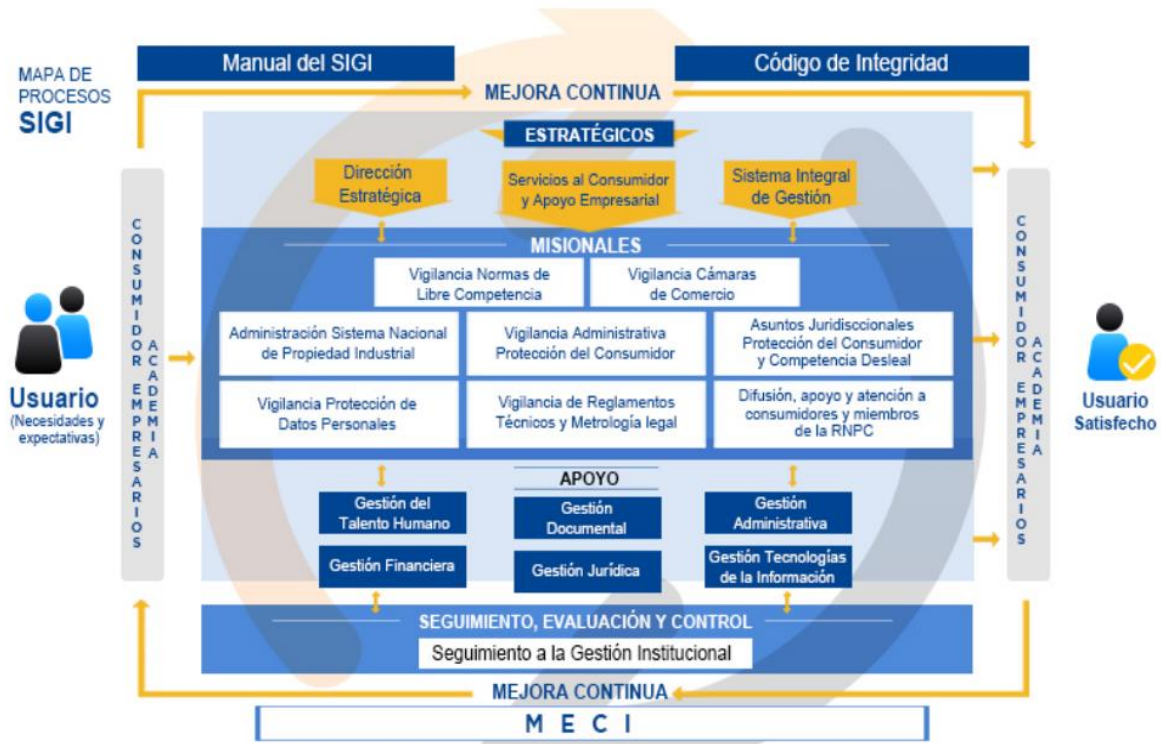
entidad a ejecutar sus funciones establecidas en el mandato legal, teniendo en cuenta la política de calidad.

Los manuales y procedimientos disponibles, basados en las normas técnicas de calidad, se puede considerar como la carta de navegación de los funcionarios de la entidad con el propósito de desarrollar sus actividades y así cumplir con los servicios que ofrece a los ciudadanos de una manera eficaz y eficiente.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGI) de la SIC, es la presentación de todos los documentos y procedimientos, de la gestión de la entidad, permitiendo de esta manera la supervisión y aplicación establecidas con el fin de garantizar la calidad de los servicios que presta.

El SIGI, está organizado de tal manera que su distribución por macroprocesos y procesos permite relacionar de una manera organizada la gestión de la entidad, en donde se pueden consultar e identificar los diferentes formatos y procedimientos de los procesos dependiendo de la función, como se evidencia en la siguiente gráfica.

Imagen 1: Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI



Fuente: tomada de [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

En esta matriz, se evidencia una aplicación epistemológica del conocimiento y más específicamente al conocimiento explícito, teniendo en cuenta, que todos los procesos se encuentran documentados mediante formatos y procedimientos, como una ayuda en la realización de tareas, con el fin de cumplir con los objetivos asignados a cada funcionario.

Por tal motivo la estrategia del gobierno en fortalecer la aplicación de una política de gestión de conocimiento e innovación es cada día más evidente, por cuanto contribuye al cumplimiento de las funciones de una manera eficaz, mejorando por el desarrollo del país, enfocando los conocimientos a la promoción y desarrollo de herramientas que mejoren los procesos y fortalezcan el talento humano.

Como ya se indicó, en la actualidad la Gestión del Conocimiento está enfocada en los procesos establecidos en el sistema integrado de gestión institucional -SIGI-, y los avances que se han adelantado para el cumplimiento de esta política han estado direccionados prácticamente a la socialización al interior de los funcionarios, el objetivo primordial para la Superintendencia de Industria y Comercio, en la implementación del programa de innovación, es la recolección sistemática de información que permita identificar iniciativas y ejecutarlas mejorando los procesos de la entidad, fomentando una cultura innovadora que permita el desarrollo de programas de gestión del conocimiento, mejorando el cumplimiento de los objetivos y la experiencia a los ciudadanos.

Por tal motivo de la buena organización en el cumplimiento de este objetivo, dependerá el éxito del desarrollo y de la gestión de los líderes de los procesos, es por esto que para el logro de este proceso se designó a jefe de la oficina asesora de planeación, quien es el encargado de gestionar esta tarea, la cual se viene haciendo durante los periodos.

Dentro de estos programas en el año 2015, la SIC, realizó un estudio con el propósito de identificar las debilidades y fortalezas y así poder establecer aspectos de mejora en la entidad, una vez realizado este diagnóstico mediante encuestas enfocada en 5 aspectos:

- Gobernabilidad
- Cultura
- Capacidad Metodológica.
- Retroalimentación
- Estrategia.

Se pudo establecer en el resultado obtenido una vez realizado el análisis de la información, se determinó que el ítem de cultura es el de menor puntuación, encontrando por lo tanto una oportunidad de mejora y es allí donde se enfocarán los esfuerzos para lograr un cambio sostenido para la entidad.

La aplicación de esta política para este periodo estará enfocada en la creación y selección de oportunidades, que puedan impactar directa o indirectamente al usuario.

De ahí la necesidad de desarrollar una metodología, en donde por medio de un concurso interno y además motivada con incentivos permita involucrar a todos los funcionarios de la entidad, en donde se desarrollen acciones con resultados a lograr sensibilización, identificación de oportunidades y generar soluciones, todo esto con el propósito de obtener acciones encaminadas que faciliten identificar los grupo de valor de la entidad, identificando las necesidades específicas, con el fin de obtener propuestas que impactaran la creación de una herramienta que facilite el cumplimiento de los objetivos y la relación con el usuario, enfocados en procesos que impacten al cliente o usuario de manera directa o indirecta.

*Imagen 2: Modelo de concurso Gestión Conocimiento*



Fuente: Presentación actividades de innovación y gestión del conocimiento Superintendencia de Industria y Comercio

Mediante este proyecto, se pudo determinar que la aplicación de conocimiento de una manera organizada y coherente puede agregar valor y respuesta a estrategias surgidas en la identificación de problemas.

Una vez finalizado el proyecto, se obtuvo resultados positivos como es el fortalecimiento institucional frente al conocimiento en metodologías y temas relacionados con la innovación y la comunicación, por cuanto mediante la participación de varios funcionarios se pudieron conocer diferentes aspectos; igualmente en las reflexiones sobre la retroalimentación del proyecto se pudo lograr determinar que varias iniciativas eran similares entre los participantes por lo tanto se logró enfocar en mejorar la propuesta para poderla llevar a cabo.

## **Implementación de Gestión del Conocimiento año 2016**

Continuando con el programa iniciado desde el año anterior, se desarrollan actividades, con el propósito de promover la participación en la implementación de la gestión del conocimiento y siguiendo los lineamientos del Ministerio de Tecnología de la Información y comunicación MinTic, se trabaja en dos objetivos los cuales están dirigidos prácticamente a programas de formación y concurso de ideas, buscando de esta manera la participación de los funcionarios de la SIC, en el desarrollo de nuevos proyectos de gestión del conocimiento que puedan ser promulgados e implementados para mejorar los procesos logrando por lo tanto aumentar la eficiencia de la entidad, esta actividad lo que busca es concientizar a los funcionarios sobre la necesidad de fortalecer internamente la entidad, con el propósito de mejorar y generar una experiencia positiva y de confianza.

El reto prácticamente consistía en identificar un problema que a partir de esta variable se busque una solución y así disminuir el impacto, esta experiencia tenía como propósito facilitar el desarrollo de ideas innovadoras, encaminadas a solucionar alguna clase de impacto que pueda ser causado por un problema identificado.

La política de la innovación y Gestión del Conocimiento, en la SIC es un proceso participativo y sistemático de generación y concretización de ideas para agregar valor a los trámites y servicios de la entidad, con el fin de lograr una transformación consciente del servicio al consumidor y al apoyo empresarial.

## **Gestión de Conocimiento año 2017**

Las entidades públicas en cumplimiento de su misión deben ser eficientes, garantizar la participación ciudadana, por tal motivo el Gobierno Nacional en busca de los caminos que

conlleven a incrementar valores como la transparencia, participación ciudadana entre otros, mediante Decreto 1499 de 2017 implementa un modelo para el orden nacional, en el que articula el sistema integrando el Sistema de Gestión de Calidad, de desarrollo administrativo y de control interno en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Dentro de los lineamientos de este modelo, se encuentran descritos bajo siete (7), dimensiones las cuales son:

- 1ª Dimensión: Talento Humano.
- 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- 3ª Dimensión: Gestión con Valores para Resultados
- 4ª Dimensión: Evaluación de Resultados
- 5ª Dimensión: Información y Comunicación
- 6ª Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación
- 7ª Dimensión: Control Interno

La política de Gestión del conocimiento se centra prácticamente en la implementación del programa como una herramienta con fines a fortalecer el desarrollo de la cultura enfocada al aprendizaje, por tal motivo se da continuidad a la evaluación de iniciativas con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios tanto internos como externo, por cuanto a nivel interno se puede entender como la facilidad en la adquisición de la información y la Comunicación, la cual pretende que se encuentre sistematizada y de fácil consulta, con el propósito de servir como ayuda en el desempeño de las funciones diarias de cada uno de los servidores; y a nivel externo, enfocada en el cumplimiento de la misión, teniendo en cuenta que al contar con una buena información facilita al ciudadano el acceso a los servicios ofertados, generando confianza y

agilidad cumpliendo por lo tanto con un objetivo importante el cual reflejará confiabilidad y satisfacción a los usuarios, mejorando de esta manera la imagen de la entidad de cara al usuario, generando valor y sentido de pertenencia, cambiando por lo tanto el concepto negativo que se pueda tener de las entidades pública, adquirido por malas experiencias.

Al fortalecer las capacidades institucionales, con la implementación de la política de la gestión del conocimiento en los procesos, el cambio en la cultura institucional será enfocado a transformar las ideas en soluciones, los problemas en oportunidades de mejora, de esta manera la asignación de responsabilidades con funciones específicas dentro de la entidad, permitirá monitorear y dirigir el programa encaminado hacia el cumplimiento de los objetivos, y fortalecimiento institucional.

Dentro de los programas que la Superintendencia de Industria y Comercio, quiere lograr durante este periodo es fortalecer la implementación de esta política, por tal motivo es importante que los funcionarios públicos de la entidad se familiaricen con los temas, se entienda y defina las problemáticas a nivel interno de la entidad, una vez definida la problemática se busca mejorar la gestión, con el propósito de obtener resultados óptimos que van a facilitar el aprendizaje.

La implementación y utilización de la tecnología y comunicación, promueve el cambio y adaptación de nuevas herramientas, indispensables en esta era digital, permitiendo de esta manera la interacción con los ciudadanos, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas, de esta manera permitirá el desarrollo de nuevas plataformas informáticas que faciliten una comunicación, promoviendo el uso nuevas prácticas y el intercambio de conocimiento y experiencias.



Es por lo tanto de gran importancia dentro de la entidad el fortalecimiento de la gestión del conocimiento, enfocada a la administración del conocimiento, teniendo en cuenta que esto permitirá promover prácticas de intercambio de conocimiento, volviendo la entidad más eficiente en el flujo de la información, facilitando que la entidad logre una adaptación rápida al cambio en su entorno.

Una vez enfocado la estrategia a la implementación de la política, lo que se busca es disminuir los errores que se han generado en experiencias pasadas, presentadas en su gran mayoría por la falta de conocimiento y aplicación de herramienta adecuada en la búsqueda o captura de información, fuga de información o capital intelectual, debido a la falta de interconectividad entre las dependencia a nivel interno, por cuanto su enfoque en el cumplimiento de metas de sus funciones obstaculizan en gran parte al trabajo en conjunto entre las dependencias, esto genera que la falta de comunicación pueda ocasionar que los errores se repitan genere reprocesos y por lo tanto la socialización para la búsqueda de soluciones no lleguen a su objetivo.

Imagen 3: Plan Estratégico de la Gestión del Conocimiento año 2018



Grafica tomada de [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

La modificaciones planteadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, están enfocadas principalmente al fortalecimiento de actividades dirigidas a promover la gestión del talento humano, como pilar fundamental de las entidades en el cumplimiento de los objetivos

La atención al ciudadano, es uno de los proyectos que el gobierno promueve enfocado a la participación ciudadana en todas las decisiones del estado, logrando de esta manera la vinculación y retroalimentación de sus necesidades y expectativas con respecto a la entidad.

Con el fortalecimiento del talento humano, se pretende que las entidades del estado busquen prácticas que lleven a la búsqueda de soluciones, enfocadas a mejorar sus funciones, permitiendo de esta manera ser competitivos, destacarse en sus actividades y genera confianza en sus actividades, una buena práctica que ayudará al cumplimiento de estos objetivos, la promoción y desarrollo de capacitaciones sobre diferentes temas de interés generan compromiso y lealtad con la entidad, teniendo en cuenta que al hacer parte de un equipo valorado y con alternativas de aprendizaje contribuye a generar una cadena de conocimiento que permita el desarrollo continuo.

Una de las herramientas más importantes que el modelo recomienda para la implementación de esta política de gestión del conocimiento y en general de cualquier política es la de implementar un autodiagnóstico en el que se puedan evaluar variables, con el propósito de determinar las limitación y falencias que la entidad, analizar lo que se tiene implementado y a su vez determinar lo que hace falta para la aplicación de esta política, con el fin de continuar con el proceso de implementación del modelo.

De ahí la importancia en identificar medios, mecanismos, procedimientos y procesos para capturar el conocimiento explícito de la entidad, determinando así el grado de accesibilidad de la información y por lo tanto tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La entidad no cuenta con un inventario de conocimiento tangible actualizado
- Se presenta alta rotación y retiro del personal y no se cuenta con herramientas con que genere acciones que permitan la captura del conocimiento adquirido con la experiencia.

Por tal motivo la entidad a nivel interno empieza a generar una serie de lineamientos que permitan mitigar problemas y tomar conciencia sobre la importancia de la documentación del conocimiento mediante los siguientes aspectos.

- Necesidad de programar capacitaciones, para afianzar el conocimiento y formación.
- Diseño de herramientas que permitan capturar información.
- Implementar líderes por área con el fin de realizar la implementación seguimiento y evaluación de esta política.
- Promover los espacios adecuados para llevar a cabo los procesos de ideación e innovación.

Dentro del compromiso que la entidad ha adquirido en la realización de este proyecto se encuentra la promoción de actividades encaminadas al fortalecer el conocimiento, de igual manera ha facilitado la implementación de herramientas tecnológicas, que permitan mejorar la operación logrando tiempos de respuestas favorables.

Para la implementación de herramientas que permitan capturar el conocimiento y evitar la fuga de capital intelectual, se diseña matriz en la que se busca precisamente determinar los conocimientos que existen en las personas que hacen parte de los procesos, productos y servicios, permitiendo de esta manera mantener el conocimiento y disponer de este en la medida que se necesite.

### Imagen 4: Captura Capital Intelectual

MATRIZ 2. CAPITAL INTELECTUAL													
Nombre del Organismo													
Nombre del Proceso													
Lider del Proceso (Cargo)													
Servidor Público (Nombre del líder de proceso)													
Fecha del diligenciamiento													
Caracterización del capital intelectual de la Alcaldía de Santiago de Cali													
Nombre del servidor público	Cargo	Grado/Número de contrato	Técnico	Tecnólogo	Profesión	Postgrado 1	Postgrado 2	Área de conocimiento	Núcleo de conocimiento	Años de experiencia	Experiencia en la entidad	Experiencia en el cargo	Habilidades adicionales

fuente, Actividades de GC

La información capturada en la matriz, será utilizada con la finalidad de determinar los factores para el desarrollo de una política de gestión del conocimiento, logrando determinar así un panorama sobre el estado de los funcionarios de la entidad en el tema de innovación y gestión del conocimiento.

Al determinar, que se quiere lograr con la implementación de esta política, es necesario enfocar prioridades como clave dentro de este proceso tanto a la identificación de las áreas encargadas de la administración de la información, así como la continua motivación a la generación de conocimiento, clave en este factor.

En el momento de hacer uso de esa información se debe indicar la forma y las herramientas tecnológicas apropiadas en su función, la forma más apropiada para compartirlo e identificar el área que se dedica a generar mayor cantidad de conocimiento, también se considera importante y de gran ayuda a la cultura de investigar sobre las prácticas aplicadas en los diferentes grupos de la entidad y los mecanismos implementados en otras entidades los cuales sirven de modelo en la implementación o mejoras.

## **Análisis de la Política de Gestión del Conocimiento**

En 1998, mediante la Ley 498, se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades, basados en los principios de la administración pública en concordancia con la Constitución Política de 1991.

Buscando la eficiencia de las entidades públicas en el año de 2012, se planteó un instrumento de reporte anual, de la gestión de las entidades a través de un modelo integrado de planeación y gestión a través del formulario del FURAG, en el que se formulan los planes basados en las cinco políticas de desarrollo administrativo como son:

1. Gestión Misional y de Gobierno
2. Transparencia, participación y servicio al ciudadano
3. Gestión del Talento Humano
4. Eficiencia Administrativa
5. Gestión Financiera

Lo anterior, teniendo en cuenta, como estrategia principal el Gobierno en Línea, promocionando de esta manera la adopción y uso de herramientas tecnológicas. (Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG)

Con el fin de continuar con el cumplimiento de los principios de la gestión pública mejorando la capacidad del estado y cuyo objetivo primordial es de satisfacer e involucrar a la ciudadanía en los temas del estado, promocionando participación y confianza, se aprueba el Decreto 1499 de 2017 se actualiza el modelo de gestión en un nuevo Modelo Integrado y Planeación MIPG, consolidando de esta manera en un solo modelo como guía, con el fin de que las organizaciones públicas funcionen de manera eficiente y transparente de cara al ciudadano,

renovando así la capacidad del estado, involucrando tanto al estado como a la ciudadanía, logrando ser transparentes y confiables en el direccionamiento de la gestión pública hacia un mejor desempeño.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, es una estrategia que el gobierno quiere implementar para lograr y potencializar un cambio cultural y político, que como base principal se estudie y proponga el desarrollo de alternativas de aplicación bajo siete dimensiones:

1. Talento Humano
2. Direccionamiento estratégico y planeación
3. Gestión con valores para resultados
4. Evaluación de resultados
5. Información y comunicación
6. Gestión del Conocimiento y la innovación
7. Control interno.

La implementación de estos pilares los cuales están liderados por entidades, estarán enfocados principalmente en cumplimiento de las necesidades y expectativas del ciudadano, objetivo principal para el cumplimiento de la meta. Por tal motivo el enfoque que será dirigido al desarrollo y estudio de la dimensión de la Gestión del Conocimiento y la innovación, política importante en la gestión del desarrollo de las entidades, teniendo en cuenta que para gestionar su estudio y aplicación se hace necesario el contar con el desarrollo de herramientas tecnológicas que faciliten la difusión y aplicación del conocimiento, que faciliten el manejo de nuevos

recursos en desarrollo y materialización de esta importante política. (Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, s.f.).

## **Diagnóstico de la Gestión del Conocimiento en la Superintendencia de Industria y Comercio**

Una vez realizado el estudio y las actividades con el propósito de mantener activa la política de gestión del conocimiento en la entidad durante el periodo comprendido entre los años 2015 al 2018, se desarrollan los programas de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y lo estipulado en el Decreto 1499 de 2017, en el cual establecen una serie de actividades para la implementación de esta política en las entidades.

Teniendo en cuenta los lineamientos indicados en la norma y con el fin de avanzar en el programa, la Superintendencia de Industria y Comercio inicia su proceso de autodiagnóstico acordado por las entidades líderes de política y el modelo integrado de planeación y gestión – MIPG- , en el que se evalúan los siguientes componentes:

### **Planeación de la Gestión del Conocimiento:**

Mediante el componente de planeación se pretende identificar el conocimiento más relevante de la entidad y para lograr este objetivo, es necesario realizar un autodiagnóstico el cual debe ser enfocado en el análisis de actividades de gestión con el propósito de identificar aspectos que ayuden a identificar los medios para captura clasificar y organizar el conocimiento, importante para la elaboración un inventario de documentos , registros, datos, páginas de internet, que permitan minimizar los riesgos relacionados con la fuga de capital intelectual.

De igual manera se establecen los lineamientos que se deben seguir con el propósito de instaurar acciones necesarias encaminadas al tratamiento del conocimiento, para mantener una activa participación y valoración de este.

Ahora bien, para que el programa de gestión de conocimiento tome una propósito relevante en la entidad es necesario seleccionar y determinar qué clase de conocimiento es importante y necesario para el cumplimiento de la entidad, por tal motivo se debe identificar las necesidades que existen en cuanto al conocimiento, tener claro que el análisis de los procesos, el estudio de los mercados puede determinar la necesidad de conocimiento al interior de la entidad para el desarrollo de sus objetivos.

Una vez determinada las necesidades de conocimiento mediante el análisis de proceso y procedimientos establecidos en la entidad es necesario determinar un programa de gestión de conocimiento especificando metas con el propósito de evaluar constantemente los avances y necesidades, por tal motivo se crean los grupo encaminados a organizar está política, buscando promover prácticas y actividades que impulsen la implementación.

### **Generación y Producción de Conocimiento**

Para el cumplimiento de esta etapa, es necesario la generación y producción de una serie de actividades que logren generar un propósito importante como es la ideación, y para llegar a esta etapa es necesario identificar espacios que promuevan y estimulen ideas, no obstante el generar estrategias para incrementar la generación de conocimiento permite el desarrollo económico y tecnológico , la cual es diseñada en esta política, con sentido a coordinar actividades para lograr este objetivo, actividades que proyecten la creatividad, mediante talleres dentro de la entidad, una vez lograda capturar la idea es necesario determinar y evaluar el procedimiento para



llegar a su materialización, por tal motivo, se deben efectuar las pruebas con sus respectivos problemas y soluciones con el fin de valorarlas y ensayarlas, para analizar las causas y posibles soluciones.

La aplicación de esta política permite el desarrollar estrategias con el propósito de desarrollar una cultura de innovación, manteniendo siempre la generación de ideas que promuevan avances en la entidad, mejorando procesos, implementando nuevas técnicas, fortaleciendo de esta manera el cumplimiento de los objetivos.

La motivación por parte de la entidad, permitirá desarrollar las habilidades y competencias de los servidores públicos en innovación, participando por lo tanto en proyectos y apropiando otros adquiridos.

Es importante para la entidad definir y tener claro las necesidades respecto a la dirección de la investigación, con el fin de lograr el objetivo propuesto, y esto se puede lograr con la participación activa de los servidores en presentaciones artículo de investigación, asistencia a talleres y capacitaciones promovidos por la misma entidad

### **Análisis Institucional**

Teniendo en cuenta las herramientas aplicadas y valoradas es necesario realizar el diagnóstico general, identificando el conocimiento encontrado y los medios.

De igual manera es necesario plantear las acciones de mejora con el fin de lograr una organización adecuada y útil, establecer sistemas de información aplicativos e interconectividad con otras entidades.

## **Cultura de Compartir y Difundir**

En esta etapa es necesario establecer estrategias utilizando herramientas que permitan generar programas de buenas prácticas, encaminadas a documentar, comunicar, difundir conocimiento en la entidad, obteniendo como resultado fortalecimiento institucional y valoración del capital intelectual.

Una estrategia que se debe valorar y evaluar es la enseñanza y aprendizaje, diseñando programas y proyectos que determinen falencias y necesidades de conocimiento, con el fin de facilitar su transferencia.

Estos espacios permitirán fortalecer la entidad, por cuanto promoverán activamente la participación generando prácticas de intercambio de experiencia, solución de problemas, fomentación de aprendizajes, espacios de comunicación.

Una vez implementado el autodiagnóstico establecido en MIPG, con el fin de establecer el avance frente a cada entidad se determinó que la política de Gestión del Conocimiento y la innovación en la entidad, tiene un 58% de avance en la implementación de esta política, por tal motivo se debe continuar con el procesos de implementación, teniendo en cuenta que el requerimiento normativo, recomienda y pone a disposición las herramientas con el fin de avanzar en este proceso.

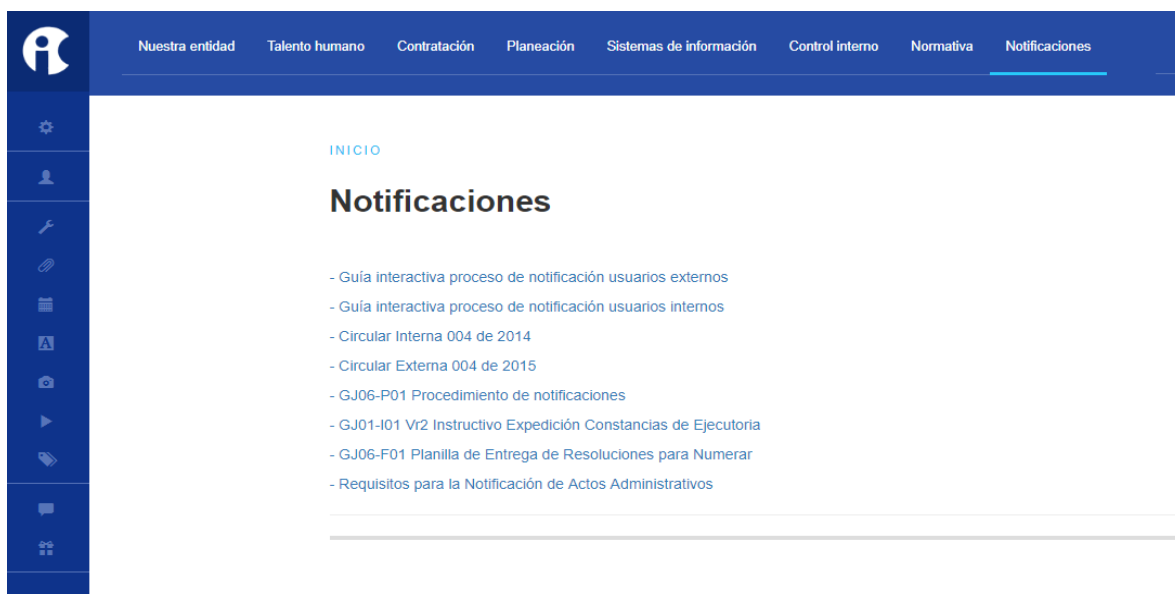
El fortalecimiento de esta política contribuirá en gran parte a fomentar la investigación, incentivando la creación de programas y desarrollo de herramientas para la generación de conocimiento.

El resultado obtenido ha sido la adaptación de nuevas herramientas que han contribuido al desarrollo de las tareas, incrementando de esta manera la productividad, por tal motivo el trabajo de implementación de esta política se continúa con su aplicación con una meta del 100%, al querer involucrar a todos los funcionarios de la entidad.

Uno de los logros dentro de estos procesos es el desarrollo de herramientas que han permitido mejorar el cumplimiento de las funciones a nivel interno y la consulta de información a nivel externo como es:

1. Teniendo en cuenta el cambio de políticas y reglamentos en el proceso de notificaciones y el valor de la información eficiente se desarrolló una herramienta en la que se consigna la información más relevante sobre el proceso de notificación que es guía para funcionarios que desempeñan esta labor.

**Imagen 5: Modelo de Captura de Conocimiento,**



**Fuente: página interna de la Superintendencia de Industria y Comercio**

2. Para mejorar la calidad de la información ofrecida a nuestros usuarios se diseñó la consulta a nivel externo de la normatividad que rige la entidad, así como las actualizaciones y nuevas leyes que compete.

Imagen 6: Consulta normativa entidad,

ENTIDAD	NORMA	DEPENDENCIA
	<p>Decretos números 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 197, 198 y 199 de los días 11 y 12 de febrero de 2019.</p> <p><b>Decreto 185 del 11 de febrero de 2019</b> "Por el cual se nombra un miembro principal y un miembro suplente en la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja"</p> <p><b>Decreto 186 del 11 de febrero de 2019</b> "Por el cual se nombra un miembro principal en la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío"</p> <p><b>Decreto 187 del 11 de febrero de 2019</b> "Por el cual se nombra un miembro principal en la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal"</p> <p><b>Decreto 188 del 11 de febrero de 2019</b> "Por el cual se nombra un miembro principal en la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Chinchiná"</p> <p><b>Decreto 189 del 11 de febrero de 2019</b></p>	

Fuente página Superintendencia de Industria y Comercio [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

3. El mantener actualizado tanto a funcionarios como usuarios sobre capacitaciones y cursos que compete a la entidad con el fin de promover las funciones de la SIC y la motivación a las capacitaciones sobre temas de interés, se diseñó un programa en donde diariamente se actualiza con las convocatorias sobre seminarios y cursos, estos programas liderados por la el Grupo de Talento humano, busca entre otros motivar la participación y actualización en temas de interés general para fortalecer las capacidades de los funcionarios y obtener resultados positivos en su desempeño de sus funciones.

**Imagen 7: Oferta Capacitaciones.**



fuelle [www,sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Para la entidad es muy importante que los funcionarios se encuentren actualizados y pendientes sobre términos y leyes que maneja la entidad y sobre los cuales se debe mantener el cuidado necesario para su cumplimiento, de ahí la necesidad de generar alertas que informen sobre estos tips, y es así como la oficina de comunicación transmite por medio de pantallas de información o de la página interna mensajes que ayudan a recordar términos y conceptos.

**Imagen 8: Tips Informativo, tomada de la página interna**



Fuente: Página interna Superintendencia de Industria y Comercio

Dentro de la medición de gestión y desempeño, y el cumplimiento de las políticas en las entidades, se adoptó el Formulario Único de Reporte –FURGA-, el cual cada entidad mediante un autodiagnóstico diseñado por la Función Pública en coordinación con las entidades líderes de cada política, realiza una autocalificación de sus políticas, para determinar el avance de implementación y teniendo en cuenta esta información, permite el análisis para fortalecer y formular mejoras para su aplicación.

Ahora bien, en los reportes publicados por FURAG, en especial en la política de gestión de conocimiento se evidencia al Ministerio de Relaciones Exteriores, fortalecida en la implementación de la política de Gestión del Conocimiento, logrando por lo tanto el objetivo de la política, satisfacción ciudadana enfocada a sus productos y servicios, como lo podemos observar en su página de internet la cual contiene la información necesaria para acceder a sus productos y servicios de una manera fácil.

De igual manera, podemos también mencionar a la Superintendencia Financiera de Colombia, con programas enfocados a facilitar el acceso a los servicios y productos de la entidad, permitiendo así, el acceso de los ciudadanos a participar de su gestión, de igual manera dentro los procesos del Sistema Integrado de Gestión, se encuentra una política de Gestión del Cambio, la cual tiene por objetivo, brindar una metodología que facilite a la Superintendencia Financiera de Colombia el entendimiento de las actividades de gestión del cambio, para una ejecución efectiva de proyectos o iniciativas organizacionales. Demostrando de esta manera el compromiso en la implementación de la política de Gestión del Conocimiento, así mismo se encuentra descrita para su aplicación en el procedimiento A-PR-GTH-029, cuyo objetivo está enfocado a establecer las actividades, herramientas y estrategias que permitan identificar, organizar y compartir el conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, con el

propósito de transformarlo en un activo institucional que se conserve y evolucione en el tiempo, independiente de los funcionarios que lo generen, contribuyendo con el mejoramiento y el fortalecimiento organizacional.

Los resultados obtenidos del FURAG, son una clara demostración de la etapa en la que se encuentra la política en las entidades del estado público, esto conlleva a evaluar modelos que puedan servir para la aplicación en una determinada entidad, además permite autoevaluarse y plantear planes que tiendan a mejorar e implementar los programas y proyectos, que se puedan tomar como ejemplo para su aplicación.

Como resultado de este reporte podemos categorizar a estas entidades en un buen posicionamiento en cuanto a la implementación de la política de Gestión del Conocimiento, de igual manera el resultado pone al Instituto Tecnológico de Atioquia en un buen posicionamiento en cuanto a la aplicación de la Política de Gestión del conocimiento como podemos observar en el cuadro abajo indicado.

En cuanto a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad a estudiar vemos que tiene un puntaje del 78.7, dentro del reporte, de igual manera es importante aclarar que la entidad viene desarrollando programas que permiten ir avanzando en la aplicación de esta política, mediante programas en donde busca la participación activa de los funcionarios motivando de esta manera a la generación de conocimientos y por lo tanto a proponer ideas de cambio que fortalezca la innovación.

*Tabla 1. Resultados desempeño Furag-2018*



<b>Entidad</b>	<b>Departamento</b>	<b>Puntaje Gestión del Conocimiento</b>
Tecnológico de Antioquia	Antioquia	96.5
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	Bogotá, D. C.	94.8
Superintendencia Financiera de Colombia	Bogotá, D. C.	94.7
Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué Infibague	Tolima	94.6
Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación	Bogotá, D. C.	93.9
Alcaldía de Castilla la Nueva	Meta	91.0
Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A.	Bogotá, D. C.	90.4
Institución Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar	Bolívar	90.3
Superintendencia de Sociedades	Bogotá, D. C.	90.1
Superintendencia de Industria y Comercio	Bogotá, D. C.	78.7

Fuente resultados FURAG Función Pública

### **Análisis de la aplicación de la política de gestión del conocimiento en la Superintendencia de Industria y Comercio.**

La teoría de gestión del conocimiento aplicada en una organización se direcciona esencialmente a la generación y optimización de conocimiento, como reto primordial orientando básicamente a la construcción de espacios oportunos y adecuados que permitan contextualizar y

precisar prácticas que orienten a la administración del capital intelectual, resultado que se puede evidenciar en la eficiencia de la gestión al contar con herramientas que promuevan el intercambio de experiencia y conocimiento asegurando de esta manera soluciones y toma de decisiones acertadas.

Como el reto primordial es diseñar e implementar herramientas tecnológicas que faciliten la captura y administración de la información, pero para facilitar la implementación de estas herramientas y lograr la funcionalidad dentro de las organizaciones es necesario contar con la participación del talento humano de la entidad en el sentido de buscar, optimizar y mejorar el proceso de la gestión del conocimiento, para producir transferir y aplicarlo de acuerdo a las necesidades de la información.

Para la Superintendencia de Industria y Comercio, el contar con estrategias para la optimización del conocimiento, ha sido de gran importancia, por cuanto ha permitido el desarrollo y fortalecimiento de las funciones al interior de la entidad, mejorando su desempeño y ampliando el conocimiento de los funcionarios, teniendo en cuenta que ha diseñado varios programas para motivar la generación de conocimiento, generando por lo tanto valor a las funciones, facilitando la curva de aprendizaje en los procesos consiguiendo empoderamiento de conocimiento con el propósito de obtener mejores resultados logrando así mejorar la prestación de los servicios y cumpliendo con los objetivos de la entidad.

En este orden de ideas, es importante destacar el trabajo que ha venido realizando la Superintendencia de Industria y Comercio en el fortalecimiento y desarrollo de programas de gestión del conocimiento a través de los años, mediante actividades en las que involucran a los

funcionarios a su participación, motivando así a la producción de conocimiento y por lo tanto a la innovación.

La estructuración de esta política ha permitido fortalecer los procesos, transferir conocimiento, integrar y aplicar las tecnologías disponibles para el desarrollo de programas que permitan transferir el conocimiento más relevante para ser aplicado mejorando de esta forma la prestación de los servicios.

El contar con una política, de gestión de conocimiento liderada directamente por la Función Pública, es un avance importante para el fortalecimiento institucional, teniendo en cuenta que los lineamientos dados por la entidad líder de la mencionada política permiten coordinar y generar competencias para un mejor avance, lineamientos expresados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuyo objetivo primordial es servir de marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar la gestión de las entidades públicas, facilitado el aprendizaje y la aplicación de tecnologías, promoviendo por lo tanto buenas prácticas, permitiendo de esta manera crear valor y generando por lo tanto transformaciones que maximicen el potencial de las entidades para generar soluciones, garantizando los servicios prestados.

El modelo integrado de planeación y gestión, busca facilitar el aprendizaje de las entidades, tanto a nivel interno como las experiencias y modelos de su entorno, generando mejores productos y servicios para los ciudadanos, por cuanto se fundamenta en la información, control y evaluación para la toma de decisiones.

## **Marco Contextual:**

Esta monografía se inicia con el estudio de la gestión del Conocimiento en la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, como una de las estrategias del gobierno encaminada a fortalecer el aprendizaje y el desarrollo de elementos tecnológicos que permitan su adopción e implementación y de esta manera conlleve a la optimización de la gestión del Estado en el desarrollo y aplicación principalmente de esta política, la cual dependiendo del progreso y gestión logrará encaminar al desarrollo de buenas prácticas que permitan fortalecer el funcionamiento de una organización.

Es importante tener en cuenta que gran parte de la actividad económica del país fue otorgada a la Superintendencia, por el gobierno nacional desde el año de 1958, por tal motivo desde el mencionado año ha venido trabajando por cumplir y hacer cumplir los derechos y deberes de los ciudadanos dentro de las funciones otorgadas.

El desarrollo y crecimiento de la entidad ha surgido gracias a la eficiencia y eficacia de una organización con principios y proyectos de desarrollo los cuales se han ido aplicando a lo largo de la historia de la entidad, surgiendo de esta manera políticas y procesos que han contribuido a la aplicación de los objetivos

## **Marco Legal**

Constitución Política de 1991, quien además de promover los derechos y deberes de los ciudadanos colombianos, garantiza la eficiencia del estado.

Ley 489 de 1998, cuyo objeto entre otros está la de “definir los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la función pública”

Decreto 4886 de 2011 “Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de desarrollo 2014-2018 “Todos por un Nuevo País” y específicamente en el Artículo 133, ordena integrar en un solo sistema el sistema de gestión de calidad el sistema de desarrollo administrativo y el sistema nacional e institucional de control interno, permitiendo el fortalecimiento de los mecanismos métodos y procedimientos de control a nivel interno de la entidad.

Decreto 1499 de 2017, por medio del cual reglamenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- , normatividad que pretende fortalecer los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión al interior de las entidades del estado, mediante la reglamentación del sistema de gestión con el sistema de control de interno, con el principal objetivo de dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados.

Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG: Es un marco de referencia para dirigir, planear, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, cuyo objetivo es el fortalecimiento de las capacidades de las organizaciones.

### **Marco Metodológico**

- **Tipo de estudio:** la metodología de la investigación es cualitativa, teniendo en cuenta que se identifican las actividades desarrolladas en la Superintendencia de Industria y Comercio para la aplicación y desarrollo de la política de innovación y gestión del conocimiento

- **Modalidad de la Información:** información se encuentra documentada, recolectada de varias fuentes, como documentos, leyes, decretos que son objeto de análisis para la presente investigación, partiendo de la bibliografía haciendo uso de varios tipos de lecturas para la realización del presente trabajo.

### **Análisis de los objetivos**

Los conocimientos adquiridos por los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio, se han reflejado en gran parte gracias a la experiencia adquirida durante el tiempo de su servicio, sin embargo es importante aclarar que gran parte de ese conocimiento, ha sido adquirido por la consulta de la documentación como son los procedimientos, los cuales se encuentran publicados en el módulo SIGI, y están organizados según el Manual del SIGI SC01-M04 por macroprocesos, los cuales están clasificados de acuerdo a su naturaleza y función por:

**Procesos Estratégicos:** en estos procesos se determinan, políticas, estrategias, se fijan objetivos y se retroalimenta la dirección sobre la gestión institucional

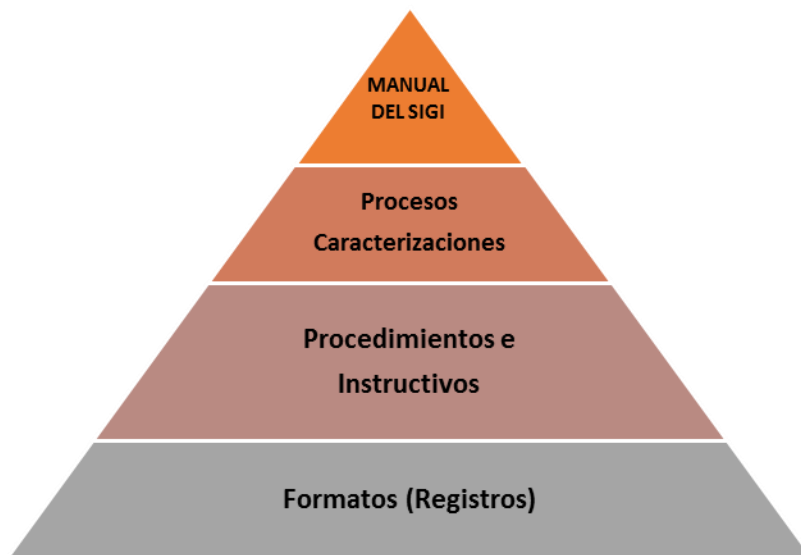
**Procesos misionales:** son aquellos que permiten dar cumplimiento las funciones asignadas a la entidad y tienen impacto en el usuario.

**Procesos de apoyo:** son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de seguimiento, evaluación y control.

**Procesos de seguimiento, evaluación y control:** son aquellos para verificar que los resultados y las acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado.

La documentación que soporta los métodos de trabajo establecido se encuentra soportada en procedimientos, los cuales establecen los lineamientos y por quien debe ser aplicado y se estructuran de la siguiente manera.

### **Imagen 9: Estructura Jerárquica Documentación**



Fuente: OAP

La importancia para la entidad de los documentos de apoyo para el cumplimiento de su función es de gran importancia los cuales se encuentran debidamente publicados y actualizados, teniendo en cuenta que la carta de navegación para el conocimiento de un proceso, y para ello contamos con unas caracterizaciones las cuales están diseñadas de tal manera que en ellas podemos encontrar la descripción general del proceso en cuatro etapas el planear, el hacer, el verificar y el actuar, de ahí la importancia de la gestión del conocimiento por cuanto de la captura del conocimiento adquirido se va perfeccionando los procesos, claro está sujetos a la normatividad vigente, el contar con conocimientos que se puedan documentar permite fortalecer los procesos, mejorar los trámites optimizar tiempos modernizar a la aplicación y uso de tecnología para un mejor y eficiente desempeño, aumentando compromiso hacia sus funciones y motivando a generar mejores propuestas de cambio y actualizaciones de procesos para un mejor servicio.

Al estudiar la política de gestión del conocimiento e innovación, del Modelo Integrado de Gestión MIPG, reglamentado mediante Decreto 1499 de 2017, es importante destacar el compromiso de la entidad frente a esta política, permitiendo establecer actividades que logren su objetivo, estas actividades han proyectado propuestas de mejora que impactan principalmente el desarrollo de las funciones, motivando así a continuar trabajando en la implementación y que se convierta en un programa en donde los funcionarios puedan transmitir sus conocimientos y experiencias adquiridas, innovando en nuevos métodos que permitan documentar y automatizar para un mejor desempeño, teniendo en cuenta que el objetivo de la política es fortalecer de forma transversal a todos los procesos, para generar resultados con valores.



## Conclusiones y Recomendaciones

- La necesidad de implementar un nuevo modelo que permita el desarrollo y generación de nuevos conocimientos dentro de la función pública, permite mantener un dinamismo de innovación que contribuirá en gran medida al desarrollo económico del país y posicionamiento de las entidades del estado, teniendo en cuenta que permitirá mantener una constante comunicación e interacción con la ciudadanía en general.
- Orientar una gestión a la satisfacción del ciudadano es importante para el estado, logrando de esta manera generar confianza y credibilidad en los servicios ofrecidos, por tal motivo se debe apostar a la implementación de políticas que conlleven a la búsqueda de este valor.
- La colaboración tanto a nivel interno como externo es determinante en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas dentro de este plan, por tal motivo la promoción de herramientas tecnológicas ayudaran a mejorar e implementar un gestión del conocimiento enfocada al servicio, factor importante para el gobierno.
- Para promover espacios que generen conocimiento es recomendable, fortalecer la cultura enfocada a documentar las experiencias obtenidas durante el cumplimiento de sus objetivos.
- Teniendo en cuenta que la Superintendencia de Industria y Comercio es una entidad de carácter técnico, con una planta global, el traslado de funcionarios entre las áreas se hace de una manera constante, lo que genera que el conocimiento adquirido por la experiencia en un determinado proceso se pierda, generando trastornos y problemas dentro de los equipos de trabajo, el generar una cultura de acompañamiento de actividades en donde

varios funcionarios del mismo equipo se involucren en el desarrollo de varias actividades, generaría un mayor compromiso con la entidad, por cuanto la experiencia sería adquirida por más de un funcionario, facilitando así el proceso de trasmisión de conocimiento tácito y así junto con el apoyo de las tecnologías lograr documentar para convertirlo en conocimiento explícito, facilitando la labor de los funcionarios y la fuga de conocimiento.

## Bibliografía

- Azul, N. (10 de 2011). *Pensamiento Filosófico en la Edad Moderna*. Obtenido de Pensamiento Filosófico: <http://nadiamerlo.blogspot.com/2011/10/pensamiento-filosofico-en-la-edad.html>
- Constitución Política de Colombia. (20 de 07 de 1991). *Gaceta Constitucional*. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html).
- Constitución Política de Colombia. (29 de mayo de 2019). Avance Jurídico. Bogota, Colombia.
- Garcia Perez, Julian;. (s.f.). *Compartir conocimiento y trabajo corporativo*. Obtenido de La evolución del conocimiento unida a la evolución de ser humano: <https://sites.google.com/site/groupccygv/wiki-del-proyecto/introduccion/historia-del-conocimiento>
- Gestión del Conocimiento. (s.f.). *Gestión del Conocimiento/Modelo de Creación del Conocimiento*. Obtenido de Wikilibros: [https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti3n\\_del\\_conocimiento/Modelo\\_de\\_creaci3n\\_del\\_Conocimiento/Teor3a\\_de\\_creaci3n\\_de\\_conocimiento\\_por\\_Nonaka\\_y\\_Takeuchi](https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti3n_del_conocimiento/Modelo_de_creaci3n_del_Conocimiento/Teor3a_de_creaci3n_de_conocimiento_por_Nonaka_y_Takeuchi)
- La evolución del conocimiento unida a la evolución del ser humano. (s.f.). *Compartir conocimiento y trabajo corporativo*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/groupccygv/wiki-del-proyecto/introduccion/historia-del-conocimiento>
- La Filosofía de la Edad Moderna. (s.f.). *Grandes Filósofos*. Obtenido de <http://alberto524.blogspot.com/2007/03/soren-kierkegaard-1813-1855-nacio-en.html>
- Ley 498 de 1998. (30 de diciembre de 1998). *Diario Oficial*. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0489\\_1998.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html)
- Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional. (2018). *función Pública*. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/furag>
- Modelo Integrado de Planeación y Gestion MIPG. (s.f.). *Función Pública*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>
- Norma Técnica Colombiana- NTC ISO 9000. (2015). *Icontec Internacional*. Obtenido de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>

Principales Filósofos de la Historia Destacados Pensadores del Mundo. (s.f.). *Breve Biografías de Algunos Importantes Filósofos de la Historia*. Obtenido de Historias y Biografías:  
[https://historiaybiografias.com/grandes\\_pensadores/](https://historiaybiografias.com/grandes_pensadores/)

Sakaiya, T. (1995). *Historia del futuro: la sociedad del conocimiento*. Buenos Aires: Andres Bello.

Sanches Diaz, M. (s.f.). *Breve inventario de los modelos de la gestión del conocimiento en las organizacones*.

Sanchez Diaz, M. (s.f.). *Breve inventario de los modelos de la gestión del conocimiento en las organizaciones*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/7964/1/aci060605.pdf>

Sócrates, el maestro de Grecia. (s.f.). *National Geographic*. Obtenido de  
[https://www.nationalgeographic.com.es/historia/grandes-reportajes/socrates-maestro-grecia\\_13530/1](https://www.nationalgeographic.com.es/historia/grandes-reportajes/socrates-maestro-grecia_13530/1)

Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). Obtenido de [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Teoria del Conocimiento. (s.f.).