

Código	MPFIC	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
Versión	1	Proceso: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	
F. Aprobación	26-dic-18		
Objetivo del proceso	Gestionar el conocimiento e innovación que requiere la empresa permitiendo que se fortalezcan las competencias, prácticas, experiencias y nuevo conocimiento, que contribuyen y agregan valor al logro de los objetivos empresariales		Lider del Proceso
Alcance del proceso	Este proceso inicia con la identificación del conocimiento e innovación que requiere la empresa (El que tiene y el que le falta) pasa por las etapas de planificación, desarrollo, transferencia y afianzamiento y termina con la evaluación del impacto de la gestión del conocimiento e innovación. Este proceso aplica para toda la empresa.		Responsable del Proceso

PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS O PRODUCTOS	RESPONSABLE Y/O PARTICIPANTE
PLANEAR					
	Proceso Direccionamiento Estratégico y Planificación	Plan Estratégico Manual del SIG Arquitectura de procesos	IDENTIFICAR EL CONOCIMIENTO E INNOVACION Identifica dentro de la organización el conocimiento que se tiene y el que hace falta, así como las necesidades de I+D+I. De manera que el conocimiento que existe se sepa donde y como esta y como lo puedo potenciar al interior de la organización y cual es la brecha de conocimiento para adquirir/ desarrollar ese conocimiento y llevarlo a la organización.		Dirección Desarrollo Organizacional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Ingeniería Especializada
	Proceso Gestión del Conocimiento e Innovación	Política De Gestión del conocimiento e Innovación Inventario de Normas y Especificaciones Técnicas Resultados de la Evaluación de la Gestión del Conocimiento			
	Proceso Gestión de TIC	Sistemas de Información			
	Proceso Gestión documental	Sistema de Gestión Documental			
	Proceso Gestión del Talento Humano	Ciclo de desarrollo de Talento Humano Planes de Capacitación Competencias Inducción y Reinducción			
	Todos los Procesos de la Empresa	Prácticas, Experiencia, conocimiento de las personas. Estudios de mercado, encuestas. Identificación necesidades y expectativas de los grupos de interés Acuerdos de propiedad intelectual Resultados de la mejora continua			
Gobierno (Distrito)		Normatividad			
Proveedores Organizaciones		Benchmarking		Diagnóstico: Estado del conocimiento, QUE NECESITA LA EMPRESA, QUE TIENE ,QUE LE FALTA. Mapas de conocimiento	

Academia e Investigación Proveedores Organizaciones		Resultados de Consultorias Estudios Investigaciones aplicadas Convenios			
Colaboradores Proveedores	Proceso Gestión del Conocimiento e Innovación	Diagnóstico: Estado del conocimiento, QUE NECESITA LA EMPRESA, QUE TIENE ,QUE LE FALTA.	<p align="center">PLANEAR LA GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION</p> <p>Prioriza y planifica las acciones y estrategias para gestionar el conocimiento e Innovación en la organización. La planificación incluye la priorización de las necesidades con el fin de tener aquellos proyectos de mayor impacto en la organización.</p> <p>La planificación será de corto, mediano y largo plazo y debe incluir las estrategias para cada una de las etapas de la Gestión del Conocimiento e innovación</p>	Plan General para la Gestión del conocimiento y la Innovación	Dirección Desarrollo Organizacional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Ingeniería Especializada
	Proceso Gestión del Talento Humano	Ciclo de desarrollo de Talento Humano Planes de Capacitación Competencias Inducción y Reinducción			
	Todos los Procesos de la Empresa	Resultados de la Evaluación de la Gestión del Conocimiento			
Proveedores		Benchmarking			
HACER					
Academia Investigación Proveedores	Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación	Diagnóstico: Estado del conocimiento, QUE NECESITA LA EMPRESA, QUE TIENE ,QUE LE FALTA.	<p align="center">DESARROLLAR EL CONOCIMIENTO E INNOVACION</p> <p>Obtiene o genera el conocimiento que falta en la organización y la estructuración y aprestamiento de las herramientas para la gestión que permita la transferencia, disposición y uso del conocimiento.</p>	Conocimiento e Innovación desarrollado (procesos, normas, I+D+i, modelos)	Dirección Desarrollo Organizacional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Ingeniería Especializada
		Plan General para la Gestión del conocimiento y la Innovación		Estrategia definida (Comunidades de aprendizaje y práctica, foros, capacitaciones, publicaciones, referenciación competitiva etc) para la etapa de transferencia	
Academia e Investigación Proveedores Organizaciones	Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación	Diagnóstico: Estado del conocimiento, QUE NECESITA LA EMPRESA, QUE TIENE ,QUE LE FALTA.	<p align="center">TRANSFERIR EL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN</p> <p>Entrega o comparte el conocimiento requerido por la organización de forma tal que se cierren brechas, se facilite el uso y coadyuve en la sostenibilidad empresarial.</p>	Personas con nuevo conocimiento o fortalecidas	Dirección Desarrollo Organizacional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Ingeniería Especializada
		Plan General para la Gestión del conocimiento y la Innovación		Información disponible, actualizada. Nuevo conocimiento en uso.	
		Conocimiento e Innovación desarrollado (procesos, normas, I+D+i, modelos)		Publicaciones, nuevos servicios/productos, patentes, derechos de autor, propiedad intelectual, etc.	
		Estrategia definida (Comunidades de aprendizaje y práctica, foros, capacitaciones, publicaciones, referenciación competitiva etc) para la etapa de transferencia		Buenas prácticas y mejoras implementadas. Lecciones aprendidas	
				Comunidades de práctica establecidas, foros realizados, tutores fortalecidos, etc	
				Modelos, procesos, normas técnicas, información, etc. En uso.	
				Espacios de intercambio de conocimiento	

VERIFICAR					
	Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación	Diagnóstico: Estado del conocimiento, QUE NECESITA LA EMPRESA, QUE TIENE ,QUE LE FALTA.	AFIANZAR EL CONOCIMIENTO Mide la apropiación del conocimiento transferido y realiza un afianzamiento a través de acompañamiento y fortalecimiento, para asegurar el uso y retención del conocimiento.	Identificación de prácticas y estrategias a ajustadas Identificación de cambio en la cultura organizacional Identificación de ajustes al plan general de conocimiento Identificación Know How	Dirección Desarrollo Organizacional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Ingeniería Especializada
		Plan General para la Gestión del conocimiento y la Innovación Personas con nuevo conocimiento o fortalecidas Información disponible, actualizada. Nuevo conocimiento en uso. Publicaciones, nuevos servicios/productos, patentes, derechos de autor, propiedad intelectual, etc. Buenas prácticas y mejoras implementadas. Lecciones aprendidas Comunidades de práctica establecidas, foros realizados, tutores fortalecidos, etc Modelos, procesos, normas técnicas, información, etc. En uso. Espacios de intercambio de conocimiento			
	Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación	Plan General para la Gestión del conocimiento y la Innovación Resultados de las diferentes etapas de la Gestión del Conocimiento	IDENTIFICAR EL IMPACTO DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION Evalua el impacto de la gestión del conocimiento en la cultura, sostenibilidad y competitividad empresarial	Informe de resultados de la evaluación con lecciones aprendidas, brechas y propuestas	Dirección Desarrollo Organizacional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Ingeniería Especializada
ACTUAR					
	Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación	Informe de resultados de la evaluación con lecciones aprendidas, brechas y propuestas	REALIZAR CIERRE DE BRECHAS Mejorar los aspectos identificados	Prácticas y estrategias ajustadas Cambio en la cultura organizacional Know How	Dirección Desarrollo Organizacional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Ingeniería Especializada
RECURSOS					
Humanos:	Financieros	Físicos	Tecnológicos	Técnicos	Virtuales y de información

Servidor Público (Trabajador Oficial, Empleado Público, Contratista de la EAB).	Presupuesto de funcionamiento Presupuesto de inversión Recursos propios. Recursos externos de academia y Colciencias	Parque Automotor Puestos y equipos de Trabajo.	Todos los Sistemas de Información de la Empresa	Todos los equipos de propiedad de la empresa que puedan ser utilizados en la Gestión del Conocimiento	Página web Intranet Todos los Sistemas de Información
INFORMACION DOCUMENTADA			INDICADORES		
VER TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL PROCESO EN APLICATIVO MAPA DE PROCESOS VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS DEL PROCESO			VER INDICADORES DEL PROCESO		
ANALISIS DE CONTEXTO			RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROCESO		
VER ANÁLISIS DE CONTEXTO DEL PROCESO			VER MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESO Y CORRUPCION VER MATRIZ DE OPORTUNIDADES		
REQUISITOS LEGALES, REGULATORIOS Y/O TÉCNICOS			REQUISITOS DE NORMAS DE GESTIÓN		
VER NORMATIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS Y/O NORMOGRAMA			VER MATRIZ DE CORRELACIÓN DE REQUISITOS VS. PROCESOS EN EL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA	VERSIÓN	TIPO DE CAMBIO	REQUIERE CAMBIO DE VERSIÓN		
23/04/2018	5	MAYOR	Ajuste según nuevo formato de caracterización Inclusión de actividades propias del proceso en el Verificar y en el Actuar Articulación con los grupos de interés		
Elaboró:	Dirección Desarrollo Organizacional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Ingeniería Especializada	Revisó:	Director Desarrollo Organizacional Director Mejoramiento Calidad de Vida Director Ingeniería Especializada	Aprobó:	

cuentran definidas en los procedimientos asociados al proceso.



Gerente Corporativo de Gestión Humana y
Administrativa
Gerente de Tecnología

Dirección Desarrollo Organizacional
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
Dirección Ingeniería Especializada

**CLIENTE O USUARIO
INTERNO**

**CLIENTE O USUARIO
EXTERNO**

Todos los Procesos de la
Empresa

Todos los procesos	
Todos los procesos	Academia e Investigación Proveedores
Todos los procesos	Academia e Investigación Proveedores

Todos los procesos	<p>Gobierno (Entes de control)</p> <p>Proveedores (Instituciones de normalización certificación o acreditación)</p> <p>Comunidad</p>
Todos los procesos	<p>Gobierno (Entes de control)</p> <p>Proveedores (Instituciones de normalización certificación o acreditación)</p> <p>Comunidad</p>
Todos los procesos	<p>Gobierno (Entes de control)</p> <p>Proveedores (Instituciones de normalización certificación o acreditación)</p> <p>Comunidad</p>
Otros	

<p>Acuerdos Industriales Acuerdos de Servicio Acuerdos de Gestión Sistema Integrado de Gestión - SIG Acuerdos de propiedad intelectual</p>	
<p>GRUPOS DE INTERES RELACIONADOS</p>	
<p>VER EN MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: MATRIZ GRUPOS DE INTERES VS PROCESOS Y CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES</p>	
<p>CONTROLES</p>	
<p>VER MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESO Y CORRUPCION VER PUNTOS DE CONTROL EN LOS PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>TRÁMITES RELACIONADOS</p>	
<p> </p>	
<p> </p>	
<p> </p>	
<p>QUIEN SOLICITO</p>	
<p>Rosita Esther Barrios Figuerao - Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa - Gerente de Tecnología</p>	
<p>Rosita Esther Barrios Figuerao - Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa Luis Humberto Jimenez Morera - Gerente de Tecnología</p>	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código	<i>Identificación de la caracterización. Se asigna</i>
	Proceso: Nombre del proceso		Versión	<i>Corresponde a la versión que se asigna de acuerdo con las veces que ha</i>
			F. Aprobación	
Objetivo	<i>Establecer el ¿Qué se hace? y el ¿Para qué? del proceso. Se expresa de manera clara y concisa la razón de ser o el propósito del proceso. Debe tenerse en cuenta que los objetivos deben ser medibles y alcanzables a través de los indicadores del proceso.</i>	Responsable del Proceso	<i>Se escribe el cargo del responsable (es) del Proceso. Puede existir mas de un responsable de acuerdo con el alcance del Proceso</i>	
Alcance	<i>Especifique el campo de aplicación (quién o quiénes, áreas o procesos aplican el proceso) y delimite las actividades generales desarrolladas por proceso caracterizado indicando donde inicia y donde finaliza.</i>	Lider del Proceso	<i>Se escribe el cargo de los líderes del Proceso. (los encargados de lograr la correcta ejecución del proceso en el empresa).</i>	
Políticas de Operación	<i>(Ver en los procedimientos del proceso la Políticas de Operación.) Guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la empresa; defina los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos por la Entidad.</i>	Requisitos Legales, Regulatorios y/o Técnicos	<i>Ver la normatividad en los procedimientos asociados al proceso y/o Normograma de la Empresa.</i>	
Tramites Relacionados (Procesos misionales)	<i>Relacione los tramites que corresponden al proceso registrados en el Portal Bogotá - Gobierno en línea</i>	Requisitos de Norma de Gestión	<i>Ver Matriz de correlacion de requisitos VS Procesos EAB en el Manual de Sistema Integrado de Gestión (Que normas se incluirían en estos requisitos)</i>	

PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS O PRODUCTOS	RESPONSABLE Y/O PARTICIPANTE	CLIENTE O USUARIO INTERNO	CLIENTE O USUARIO EXTERNO
PLANEAR							
<i>Se identifican el proveedor externo a la entidad que entregan insumos, en términos de productos, servicios o información que son indispensables por el proceso caracterizado para realizar sus actividades. (Por ejemplo: la Ciudadanía, la CRA, entre otros). Debe guardar relacion con los grupos de interes definidos por la organización. Debe existir correspondencia uno a uno con el insumo o entrada que entrega Se incluyen las filas que sean necesarias y se combinan o se dejan independientes según aplique</i>	<i>Se identifican los procesos o area especifica que entrega insumos, en términos de productos, servicios o información. Debe revisarse que los insumos generados por un proceso esten identificados en el proceso proveedor como una salida. Debe existir correspondencia uno a uno con el insumo o entrada que entrega.</i>	<i>Se identifican los insumos requeridos para la ejecución de las actividades claves del proceso definidas. Los insumos o entradas pueden ser en términos de productos, servicios, información o requerimientos. La denominacion debe corresponder al nombre exacto del insumo identificado.</i>	<i>Describe las actividades claves asociadas a la planificación y/o programación que conforman el proceso. (Son las actividades que dan el inicio al proceso, que se asocian a la generacion de lineamientos, políticas, planes y programas). Se diligencia una fila por cada uno de las actividades claves.</i>	<i>Se describen los productos o resultados generados mediante la ejecución de las actividades que pueden corresponder a productos, servicios o información. La denominacion debe corresponder al nombre exacto de la salida identificada.</i>	<i>Identifica el cargo del responsable de las actividad.</i>	<i>Se identifican los procesos o areas que reciben los productos, servicios o información que son generados por el proceso. Las interacciones de los procesos, se evidencian en la consistencia entre las salidas de un proceso que debe ser la entrada de otro proceso identificado en el mapa de procesos vigente. Es decir, cuando hay una salida con destino a otro proceso, esta se debe ver reflejada como entrada en el proceso receptor</i>	<i>Se identifican el cliente o usuario externo a la entidad que recibe las salidas identificadas, en términos de productos, servicios o información. Debe guardar relacion con los grupos de interes definidos por la organización. Debe existir correspondencia uno a uno con el insumo o entrada que entrega Se incluyen las filas que sean necesarias y se combinan o se dejan independientes según aplique</i>
HACER							
			<i>Describe las actividades claves asociadas al hacer del proceso. Se diligencia una fila por cada uno de las actividades claves No debe ir un nivel de detalle de las actividades y tareas, pues para eso existe el nivel de documentación denominada procedimiento.</i>				
VERIFICAR							
			<i>Actividades mediante las cuales se realiza el seguimiento y medición del proceso para el cumplimiento de su objetivo.</i>				
<ol style="list-style-type: none"> Auditorias Internas y externas. Autoevaluación del control y Gestión (seguimiento a indicadores, planes, programas, proyectos, cronogramas, acuerdos, entre otros). Mecanismos de medición de la satisfacción de los Grupos de Interes (Encuestas y/o otros). Revisión por la Dirección (segun corresponda). Análisis para la identificación de aspectos relevantes asociados a los derechos de petición, quejas y reclamos. Seguimiento al Perfil de Riesgos del Proceso. Control al Producto o Servicio No Conforme. 				<i>Este campo es estándar para todos los procesos por lo cual no se debe modificar ni sobrescribir sobre el mismo. Si existen actividades particulares del verificar del proceso se incluirán como líneas nueva.</i>			
ACTUAR							

			<i>Son las acciones que se llevan a cabo con el fin de mejorar continuamente el proceso.</i>				
1. Plan de Mejoramiento. 2. Plan de Tratamiento de Riesgos. 3. Revisión por la Dirección (Toma de Decisiones según corresponda).				<i>Este campo es estándar para todos los procesos por lo cual no se debe modificar ni sobrescribir sobre el mismo. Si existen actividades particulares del verificar del proceso se incluirán como líneas nueva.</i>			

RECURSOS						
Humanos:	Financieros	Físicos	Tecnológicos	Técnicos	Virtuales y de información	Otros
<i>Servidor Público (Trabajador Oficial, Empleado Público, Contratista de la EAB). Este campo es estándar no escriba nada adicional sino existe y es comprobable</i>	<i>Presupuesto de funcionamiento Presupuesto de inversión Recursos propios. Este campo es estándar no escriba nada adicional sino existe y es comprobable</i>	<i>Parque Automotor Puestos y equipos de Trabajo. Este campo es estándar no escriba nada adicional sino existe y es comprobable</i>	<i>Corresponde a los aplicativos específicos que utilice por ejemplo Siproj Segplan Sivicof SAP</i>	<i>Videocámaras</i>	<i>Página WEB Intranet Notes Lotus</i>	<i>Escribir otros recursos cuando no aplique en los anteriormente enunciados</i>
REGISTROS Y DOCUMENTOS			INDICADORES		ACTIVOS DE INFORMACION	
<i>Ver Tablas de retención Documental Ver listado Maestro de Documentos Internos del Sistema Integrado de Gestión Ver listado Maestro de Documentos Externos del Sistema Integrado de Gestión Este campo es estándar para todos los procesos por lo cual no se debe modificar ni sobrescribir sobre el mismo</i>			<i>VER INDICADORES DEL PROCESO Este campo es estándar para todos los procesos por lo cual no se debe modificar ni sobrescribir sobre el mismo</i>		<i>VER INFORMACION DE ACTIVOS DE INFORMACION Este campo es estándar para todos los procesos por lo cual no se debe modificar ni sobrescribir sobre el mismo</i>	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROCESO			CONTROLES		GRUPOS DE INTERES RELACIONADOS	
<i>VER MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESO Y CORRUPCION VER MATRIZ DE OPORTUNIDADES</i>			<i>VER MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESO Y CORRUPCION VER PUNTOS DE CONTROL EN LOS PROCEDIMIENTOS</i>		<i>VER MATRIZ GRUPOS DE INTERES VS PROCESOS VER CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES</i>	
ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES			IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DE RIESGOS		ANÁLISIS DE CONTEXTO	
<i>VER MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES</i>			<i>VER MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DE RIESGOS</i>		<i>VER ANÁLISIS DE CONTEXTO DEL PROCESO</i>	

CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA	VERSION	TIPO DE CAMBIO	REQUIERE CAMBIO DE VERSION	DESCRIPCION	QUIEN SOLICITO
<i>Se escribe la fecha de solicitud del cambio</i>	<i>Se escribe la version actual del documento. Los tipos de cambio MAYOR se identifican con secuencia de numero (01,02, 03....) Los cambios menores se adiciona una letra para identificar (01-A; 01-B;01-C)</i>	<i>Si el cambio es MENOR (de forma), MAYOR (de fondo).</i>	<i>Si el cambio es MENOR no requiere cambio de version; si el cambio es MAYOR requiere cambio de version</i>	<i>Se describe porque se realiza el cambio y que aspectos se cambiaron del documento</i>	<i>Se escribe el cargo nombre de quien solicita el cambio</i>

Elaboró:		Revisó:		Líder (es) del Proceso		Aprobó:		Responsable (es) del Proceso
-----------------	--	----------------	--	-------------------------------	--	----------------	--	-------------------------------------