


| | | | |
|---|--|---------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO LECCIONES APRENDIDAS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | CÓDIGO | GTH-PR-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA EDICIÓN | 15/10/2019 |

1.OBJETIVO:

Definir las herramientas y métodos que permitan realizar la identificación, tratamiento y documentación de lecciones aprendidas o el desarrollo de nuevas competencias o procedimientos para la organización.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para todos los procesos, actividades y/o acciones que puedan generar conocimiento crítico y necesidad de estimular el aprendizaje de la organización.

3. RESPONSABLE:

Gerente, Líderes de los Procesos, Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad

4. RECURSOS:

Financieros: Recursos para el desarrollo de las lecciones aprendidas u otras acciones requeridas.

Humanos: Personal competente y motivado

Infraestructura: Software y hardware para su reporte.

5. DEFINICIONES


Conocimiento: Información almacenada después de un proceso de aprendizaje el cual puede darse por medio de la experiencia o la introspección (Observación que una persona hace de su propia conciencia o de sus estados de ánimo para reflexionar sobre ellos).

Información: conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Lecciones aprendidas: conocimiento adquirido a través de experiencias, exitosas o no, con el fin de mejorar ejecuciones futuras. También podemos definir las como el conjunto de errores y éxitos que los miembros de la organización han logrado manejar y sortear durante la realización de las actividades diarias.

Gestión del conocimiento: Es el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la empresa, con el objeto de explotar cooperativamente el recurso de conocimiento basado en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor” (Harvard Business Review, 2003, p. 7).


| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Elabora: Profesional de Talento Humano | Revisa: Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad | Aprueba: Gerente |
| Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 |

| | | | |
|---|--|---------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO LECCIONES APRENDIDAS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | CÓDIGO | GTH-PR-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA EDICIÓN | 15/10/2019 |

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|-----|---|--|-----------------------|
| 1. | Identificar el conocimiento | <p>El conocimiento a gestionar en la organización puede generarse internamente o a partir de fuentes externas.</p> <p>El contenido externo se identifica a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de información que sean de interés de la organización respecto a su estrategia y servicios. • Investigaciones, publicaciones especializadas en los temas de interés de la Organización. • Norma aplicable y vigente. • Buenas prácticas externas de modelos de gestión, herramientas tecnológicas. • Situación del mercado y del entorno respecto a aspectos legales, sociales, económicos, tecnológicos, políticos, ambientales; entre otros. • Retroalimentación de los clientes o proveedores externos. <p>El Conocimiento Interno se Identifica a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lecciones aprendidas de los éxitos y fracasos en la implementación de cada uno de los procesos. • Resultados de mejoras en los procesos, productos y servicios. • Investigaciones, estudios. • Experiencias, actitudes, aptitudes de los colaboradores. • Iniciativas, innovación. • Trabajo en equipo. | Líder de cada proceso |
| 2. | Determinar cuál conocimiento es importante para la organización | <p>De acuerdo al tipo de conocimiento generado se debe determinar de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es pertinente al propósito de la Organización. • <u>Valioso</u>: Ayuda a la organización a neutralizar peligros o aprovechar oportunidades. • <u>Costosa de Imitar</u>: El resto de las organizaciones no pueden desarrollarlas con facilidad. • <u>Rara</u>: Son propias de algunos de los competidores actuales o potenciales. | Líder de cada proceso |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Elabora: Profesional de Talento Humano | Revisa: Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad | Aprueba: Gerente |
| Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 |

| | | | |
|---|--|---------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO LECCIONES APRENDIDAS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | CÓDIGO | GTH-PR-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA EDICIÓN | 15/10/2019 |


| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|-----|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> <u>Insustituible</u>: No tiene equivalente estratégico. Si este cumple las anteriores especificaciones se continúa con el proceso. | |
| 3. | Aprobar el conocimiento importante para la organización | <p>Durante las reuniones y comités establecidos en la Organización, se determina uno de los temas para establecer cuales conocimientos se han presentado y cuales son importantes para documentar.</p> <p>Adicionalmente se identifica cuáles de éstos no se tienen dentro de la Organización, determinando las estrategias para su búsqueda.</p> <p>Se recomienda utilizar técnicas como; mapas del conocimiento, tormentas de ideas, retroalimentación con los clientes, experiencias de proyectos realizados, bases de datos para identificar a los aliados estratégicos, monitoreo de sitios web, entre otros. Tener en cuenta Herramientas de análisis de información y Plan de muestreo.</p> | Líder de cada proceso. Gerencia |
| 4. | Adquirir el conocimiento | <p>Indagando e investigando sobre el conocimiento a adquirir, se debe determinar el Alcance y aplicación de este. En caso de que la organización carezca de un conocimiento específico necesario, debe buscarlo en su entorno para adquirirlo o simplemente desarrollarlo en su interior.</p> <p>La empresa puede adquirir el conocimiento en múltiples mercados, pero debe distinguir entre adquirir conocimiento que se pueda utilizar directamente y aquel que puede ser útil en el futuro.</p> | Líder de cada proceso |
| 5. | Desarrollar el conocimiento | <p>Es importante descubrir cómo se desarrolla el conocimiento en la empresa, teniendo en cuenta los colaboradores y los grupos a quien es pertinente el conocimiento, con el fin de considerar el flujo de ideas en procesos de innovación y mejora.</p> <p>Teniendo en cuenta las fuentes de conocimiento identificadas en la actividad 1, se crean las condiciones para el desarrollo del conocimiento a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de competencias con estrategias de formación y capacitación que se promuevan a través del proceso de Gestión del Talento Humano. | Líder de cada proceso. Profesional de Talento Humano |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Elabora: Profesional de Talento Humano | Revisa: Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad | Aprueba: Gerente |
| Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 |

| | | | |
|---|--|---------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO LECCIONES APRENDIDAS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | CÓDIGO | GTH-PR-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA EDICIÓN | 15/10/2019 |


| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|-----|---------------------------|---|-----------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo que se fomenta con el desarrollo de una cultura organizacional cooperativa, con reuniones de estudio y comunicación de información, generación de ideas entre colaboradores de los diferentes niveles organizacionales. • Promoción y estímulo para la generación de nuevas ideas e iniciativas que fortalezcan la gestión de la organización. • La generación de lecciones aprendidas, acciones para prevenir riesgos y acciones correctivas. <p>Deben ser documentadas en el formato Lecciones Aprendidas, debido a que el discernimiento de esta información será de gran utilidad para evitar errores y volver a provocar los éxitos en proyectos a futuro.</p> | |
| 6. | Compartir el conocimiento | <p>El objetivo de esta etapa es transferir el conocimiento al lugar, personal y/o proceso donde sea necesario, en el momento adecuado y con la calidad requerida. Por lo tanto, el conocimiento se debe distribuir para que otras personas puedan encontrarlo y lo utilicen en procesos que añadan valor. La mayoría del conocimiento se transmite de la mejor forma de persona a persona, mediante la colaboración de talleres, aprendizaje en el trabajo diario, entre otros.</p> <p>Los canales a través de los cuales se realizará la distribución o transferencia del conocimiento:</p> <p>Página web, correo electrónico, sitios compartidos, sitio de ubicación de la documentación del SIG, sistemas de información, inducción y reinducción al personal, capacitación, otros canales de comunicación interna identificados (carteleros, boletines, eventos), reuniones de equipos de trabajo; entre otros.</p> | Líder de cada proceso |
| 7. | Utilizar el conocimiento | El uso del conocimiento determina las necesidades de la empresa a este respecto, y debe servir como referencia para la creación, almacenamiento y las formas de compartir conocimiento. | Líder de cada proceso |
| | Retener el conocimiento | <p>La retención del conocimiento incluye:</p> <p>Seleccionar, a partir de los múltiples sucesos que vive la organización, la información, procesos, experiencias, aprendizajes que por su valor deben</p> | Líder de cada proceso |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Elabora: Profesional de Talento Humano | Revisa: Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad | Aprueba: Gerente |
| Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 |

| | | | |
|---|--|---------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO LECCIONES APRENDIDAS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | CÓDIGO | GTH-PR-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA EDICIÓN | 15/10/2019 |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|-----|---------------------------------------|---|-------------------------------|
| 8. | | <p>retenerse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guardar la experiencia en forma apropiada. • Garantizar que la memoria organizacional se actualice constantemente. • Promover el uso del conocimiento adquirido como parte del aprendizaje organizacional. <p>El conocimiento adquirido como resultado de investigaciones, estudios se mantendrá con la búsqueda de patentes u otras formas de protección de la propiedad intelectual, con la suscripción de acuerdos de confidencialidad o exclusividad según aplique.</p> <p>De igual manera el conocimiento interno, se fortalecen reuniones periódicas donde se analizan las lecciones aprendidas, las acciones para abordar riesgos y las acciones correctivas, las propuestas de innovación y mejora a fin de determinar su impacto e incorporación en el diseño estratégico y de gestión de la organización como parte de su base de conocimiento organizacional para su posterior consulta.</p> | |
| 9. | Verificar la gestión del conocimiento | <p>La validación del conocimiento se realiza verificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donde se observan los cambios en la base del conocimiento organizacional. • Donde se interpretan estos cambios en la relación con los objetivos de dicho conocimiento. • La base de conocimiento contenga el registro de Lecciones Aprendidas de acuerdo al Anexo 1 y ésta se encuentre actualizada. <p>La comunicación e integración de las experiencias, iniciativas y lecciones aprendidas como parte de la estrategia, gestión producto y servicios y del aprendizaje organizacional de la empresa</p> | Profesional de Talento Humano |


| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Elabora: Profesional de Talento Humano | Revisa: Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad | Aprueba: Gerente |
| Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 |

| | | | |
|---|--|---------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO LECCIONES APRENDIDAS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | CÓDIGO | GTH-PR-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA EDICIÓN | 15/10/2019 |

ANEXO 1: REGISTRO DE LECCIONES APRENDIDAS: INSTRUCCIONES DEL FORMATO LECCIONES APRENDIDAS

| COLUMNA | INSTRUCCIONES |
|---|--|
| # | Espacio exclusivo para líder SIG |
| Fecha | Día, mes y año en que se presentó la situación descrita. |
| Nombre de la Persona que emite la L. A | Nombre completo de quien Emite la Lección Aprendida |
| Cargo | Cargo de quien Emite la L. A |
| Proceso | Nombre del proceso al que está relacionada o es generada la L.A |
| Código Proyecto | Solo Aplica cuando la L.A nace o se origina desde alguno de los proyectos generados en La Cimarrona E.S.P., de lo contrario escriba N.A (No Aplica) |
| Cliente | Escriba el nombre del cliente si y solo si, la columna anterior aplica, de lo contrario escriba N.A (No Aplica) |
| Descripción de la Situación | Describe los antecedentes y circunstancias que ocasionaron el asunto sujeto de la lección aprendida, siendo importante el identificar las causas raíz que ocasionaron la situación. |
| Tipo de L.A (Positiva/Negativa) | Marque con una "X" en Positiva, si la L.A genera acciones para mantenerla y Negativa si la L.A debe evitarse en el futuro, |
| Oportunidad / Amenaza | Se indica si la lección aprendida está relacionada con un efecto adverso (amenaza) que debe evitarse en el futuro o está asociado con un efecto positivo en el proyecto (oportunidad) sobre el cual deben tomarse acciones para mantenerlo. |
| Título | Alusivo a la situación presentada. |
| Descripción del Impacto en los objetivos del proyecto | Efecto que la situación planteada tuvo sobre los objetivos del proyecto, por ejemplo: Retraso en la fecha de entrega del proyecto (expresado en unidad de tiempo), incremento de los costos (expresado en unidad de esfuerzo), reducción de niveles de calidad, insatisfacción del cliente, entre otros. También puede reflejar impactos positivos, por ejemplo, se terminó la actividad antes de la fecha planificada, se ejecutó una actividad a una fracción del costo, entre otros. Es importante expresar el impacto en términos que se puedan medir. |
| Acciones Correctivas y Preventivas Implementadas | Enumerar las acciones correctivas implementadas para reducir o mejorar los efectos de la situación (dependiendo si son amenazas u oportunidades) y acciones preventivas para reducir o incrementar la probabilidad que se vuelvan a presentar en el futuro. |
| Lección Aprendida / Recomendaciones | Resume las acciones y estrategias a adoptar en el futuro para evitar que se presente nuevamente la amenaza o para aprovechar la oportunidad (si es una lección de impacto positivo). Se construye a partir de las experiencias de las acciones tomadas para corregir la situación. |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Elabora: Profesional de Talento Humano | Revisa: Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad | Aprueba: Gerente |
| Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 |

| | | | |
|---|--|---------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO LECCIONES APRENDIDAS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | CÓDIGO | GTH-PR-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA EDICIÓN | 15/10/2019 |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Elabora: Profesional de Talento Humano | Revisa: Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad | Aprueba: Gerente |
| Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 | Fecha: 15/10/2019 |