



PERÚ

Ministerio de
Relaciones Exteriores

Agencia Peruana de
Cooperación Internacional



APCI

Agencia Peruana de Cooperación Internacional



ALCANCES PARA LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA APCI



CRÉDITOS

Directora Ejecutiva de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional:

Mg. Arq. Rosa Lucila Herrera Costa

Asesora de la Dirección Ejecutiva y responsable del Sistema de Gestión del Conocimiento en la APCI (RD N° 004-2016-APCI-DE).

Mg. Eco. Johana Lúcar Olivera

Colaboradores:

AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo) y el INAP (Instituto Nacional de Administración Pública). Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas del Gobierno de España.

Consultores:

Juan Carlos González González, Subdirector INAP
Daniel Rodríguez Segura – Goya, Gestor Internacional de Proyectos INAP

Autor:

Agencia Peruana de Cooperación Internacional - APCI

Derechos reservados:

Lima-Perú, Septiembre 2016

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	8
I. Base Legal	6
II. Concepto	12
III. Importancia del Sistema de Gestión del Conocimiento en una institución pública	14
IV. Alcances para la elaboración de un Sistema de Gestión del Conocimiento para la APCI	16
V. Condiciones Previas de Éxito	22
VI. Resultados Esperados	24
Anexo I: Principales Definiciones	26

PRESENTACIÓN

La principal ventaja competitiva que tiene actualmente una institución es el conocimiento que posee y produce. Por ello, en las últimas décadas se ha empezado a hablar del surgimiento de un nuevo tipo de economía o sociedad del conocimiento, donde dicho recurso desempeña un papel esencial para la toma de decisiones.

La gestión del conocimiento es un aspecto clave de la Política de Modernización de la Gestión Pública del Perú, que permite identificar, analizar y compartir el conocimiento disponible y requerido sobre la gestión y su relación con los resultados. Más aún, la gestión del conocimiento es un proceso cuyo alcance no debe circunscribirse a cada institución pública, sino que debe ser capitalizado por el conjunto del Estado a través de la sistematización e intercambio de experiencias en redes interinstitucionales de aprendizaje.

La APCI, como institución pública del Estado Peruano, entiende que el trabajo que realiza tiene el fin último de servir de manera eficiente a la población. Por ese motivo, la APCI en el marco de la Política Nacional de Modernización del Estado Peruano, ha considerado importante contar con un Sistema de Gestión del Conocimiento, que permita a nuestra institución administrar el flujo de información existente, divulgar y asegurar que el conocimiento esté disponible para todos los involucrados, asegurando de esta manera la oportuna toma de decisiones.

Es mi deseo, que la APCI se convierta en una institución moderna e innovadora, que permita gestionar de manera rápida y oportuna la cooperación técnica internacional y que esté cerca de la población, ya que ésta es una de las fórmulas para que el Perú alcance su pleno desarrollo económico y social.

Mg. Arq. Rosa Herrera Costa

Directora Ejecutiva

Agencia Peruana de Cooperación Internacional





I. BASE LEGAL

**LEY MARCO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO
(LEY 27658)
2002**

Declara al Estado peruano en proceso de modernización:

- Democrático
- Orientado al ciudadano
- Descentralizado

**POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA
(DS N° 004-2013-PCM)**

- Modelo de gestión para resultados.
- El quinto pilar plantea gestionar el conocimiento en las entidades.
- El objetivo específico N° 7 señala que debe implementarse un SGC integrado al seguimiento y evaluación y los sistemas de información.

**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA
(RM N° 125-2013-PCM)**

Asigna responsabilidades a la SGP en torno al OE N°7:

- Desarrollar normativa específica sobre Sistema de Gestión del Conocimiento.
- Documentación y disseminación de las buenas prácticas y conocimientos.

Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado (Ley 27658 – 2002).

Mediante la Ley N° 27658, de fecha 30 de enero de 2002, se promulgó la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que declaró al Estado Peruano en “proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano”.

Asimismo, estableció que el proceso de modernización del Estado debe ser desarrollado de manera coordinada entre el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP – PCM) y el Poder Legislativo, a través de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado del Congreso de la República, con la participación de otras entidades cuando por la materia a desarrollar ello sea necesario.

Adicionalmente, se fijó como una de sus principales acciones la “Institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica de cuentas y la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado”.

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (DS N° 004-2013-PCM).

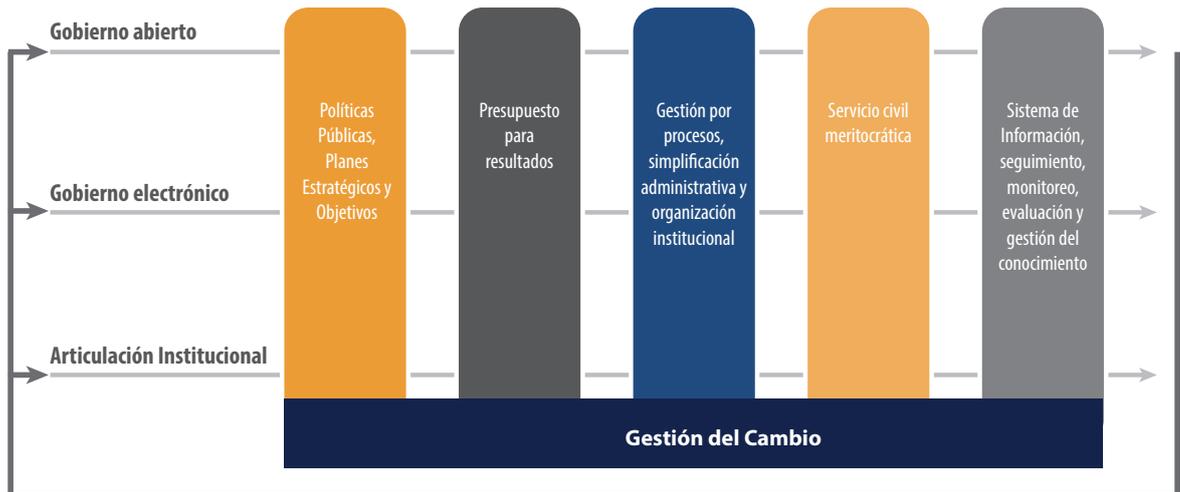
Mediante el DS N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

Dicha política caracteriza el “Estado Moderno” como aquel orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas). En ese sentido, *“Modernizar la gestión pública es una responsabilidad de todas las autoridades, funcionarios y servidores del Estado en cada uno de sus organismos y niveles de gobierno. Por lo tanto, la modernización de la gestión pública es una política de Estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman (...)”*; tal como lo menciona el artículo 2.2 del DS N° 004-2013-PCM.

La PNMGP apuesta básicamente por una gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano. Y tiene como pilares centrales:

- a) Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos.
- b) Presupuesto por Resultados.
- c) Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.
- d) Servicio civil meritocrático.
- e) Sistema de Información, seguimiento, evaluación y **gestión del conocimiento.**

GRÁFICO 1:
Pilares y Ejes de la Política de Modernización de la Gestión Pública



Fuente: DS N° 004-2013-PCM

Un elemento imprescindible de la gestión por resultados es el proceso continuo de recolección y análisis de datos que tienen como objetivo el seguimiento y monitoreo de los indicadores de insumo, proceso y producto, así como la evaluación de los resultados e impactos de las actividades, programas y proyectos desarrollados por una entidad, con el propósito de mejorar o garantizar la provisión de productos o servicios de los ciudadanos.

Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (RM N° 125-2013-PCM).

Mediante RM N° 125-2013-PCM, de fecha 16 de mayo de 2013, se aprobó el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016, donde se establecen las acciones, indicadores, metas, plazos y entidades responsables de liderarla, implementación de los objetivos y lineamientos de la referida Política. Además, el Plan de Implementación busca definir la estrategia general que todas las instituciones públicas en los tres niveles de gobierno deben seguir para impulsar el proceso de modernización.

En dicho plan, el Objetivo Específico N° 7 se refiere a: “Desarrollar un sistema de gestión del conocimiento integrado al sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión pública, que permita obtener lecciones aprendidas de los éxitos y fracasos y establezcan mejores prácticas para un nuevo ciclo de gestión”. El indicador de dicho objetivo es: “Porcentaje de Entidades por niveles de gobierno que incorporan herramientas de gestión del conocimiento en su accionar siguiendo los lineamientos nacionales sobre la materia”, y las acciones son: “ a) Desarrollar normativa específica sobre Sistema de Gestión del Conocimiento, b) Documentación y diseminación de las buenas prácticas y conocimientos y c) Fortalecer la gestión de la información sobre los procesos de reglamentación de leyes y comisiones multisectoriales”.

A fin de lograr una adecuada ejecución del Plan de Implementación y para alcanzar los objetivos de la Política de Modernización, dicho Plan se apoya en la gestión de iniciativas de modernización, mecanismo necesario para fortalecer el proceso de manera continua.

II. CONCEPTO



Existen muchas definiciones de la gestión del conocimiento. A continuación se destacan algunas de ellas:

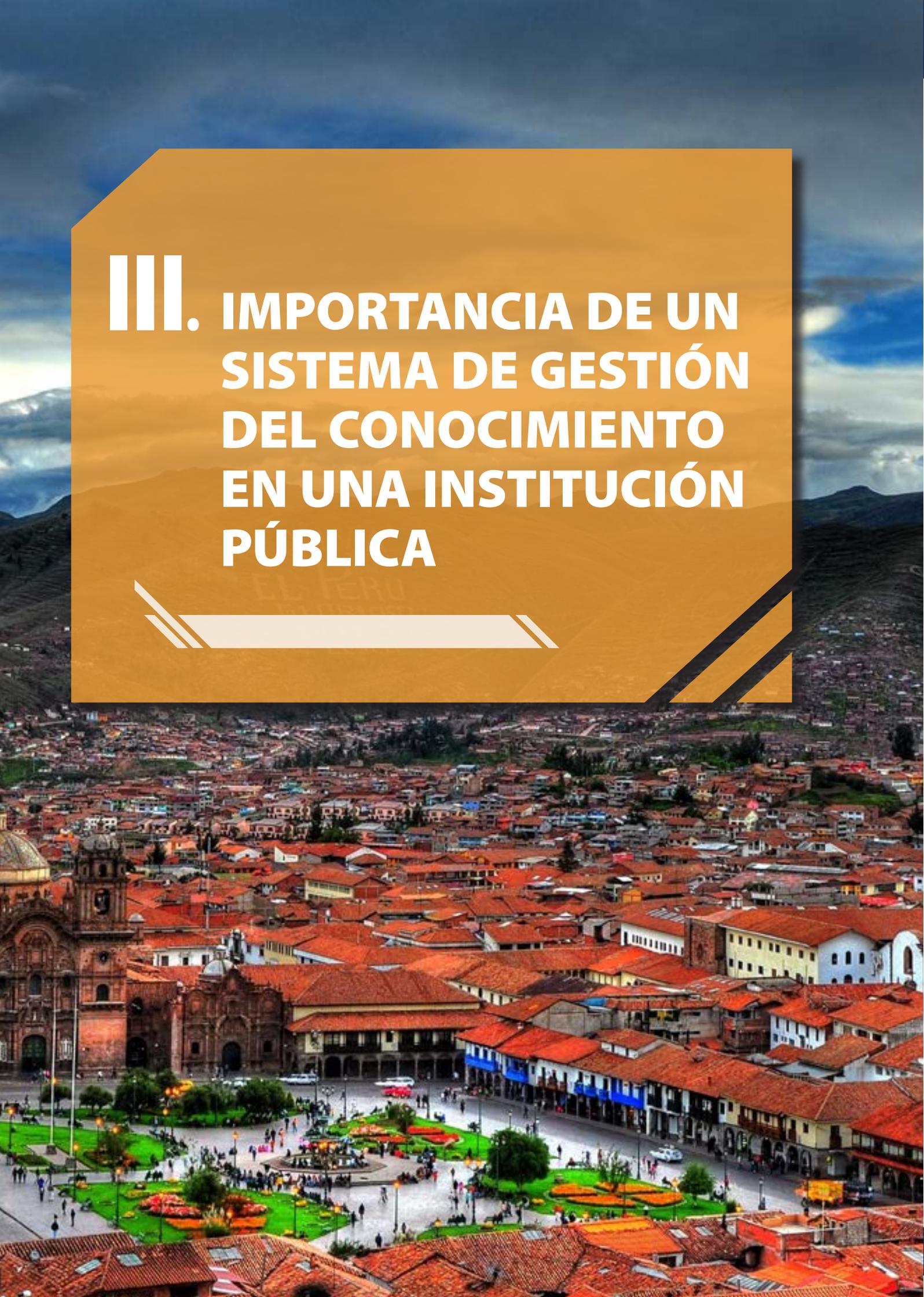
Moral, Pazos, Rodríguez – Patrón y Suárez (2007) lo definen como: *“el conjunto de principios, métodos, técnicas, herramientas métricas y tecnologías que permiten obtener los conocimientos precisos, para quienes los necesitan, del modo adecuado, en el tiempo oportuno, de la forma más eficiente y sencilla, con el fin de conseguir una actuación institucional lo más inteligente posible”.*

Por su parte, Macintosh (1997) expresa que: *“La gerencia del conocimiento envuelve la identificación y análisis del conocimiento tanto disponible como requerido, la planeación y el control de acciones para desarrollar activos de conocimientos con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales”.*

Brooking (1997) ofrece otro concepto de este enfoque: *“el conjunto de procesos y sistemas que hacen que el capital intelectual de la organización crezca y se preocupa además por las tácticas y estrategias para gestionar los recursos humanos”.*

Sin embargo, para efectos del presente documento, se tomará como base la definición proporcionada por el DS N° 004-2013-PCM, que define a la gestión del conocimiento como:

*“una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (Know – how) y explícito (formal) existente en un determinado colectivo u organización, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo. **El objetivo es administrar conocimiento y los aprendizajes organizaciones para mejorar el funcionamiento de las entidades**, tomando en cuenta **buenas prácticas** propias o de terceros para retroalimentar el diseño e implementación de sus estrategias de acción y asegurar así resultados positivos y relevantes”.*

An aerial photograph of a city, likely Cusco, Peru, showing a dense urban area with numerous buildings featuring red-tiled roofs. A prominent cathedral with a large dome and intricate facade is visible on the left side. The city is set against a backdrop of mountains under a cloudy sky. A large, semi-transparent orange graphic overlay is positioned in the upper half of the image, containing the title text.

III. IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA

- Administrar el flujo de información para brindar la información correcta a la gente que la necesita, de tal manera que pueda usarla rápidamente.

- Formular e implementar una estrategia de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento.

- Promover el mejoramiento continuo de los procesos de cadena de valor, enfatizando la generación y utilización del conocimiento.

- Monitorear y evaluar los logros obtenidos mediante la aplicación del conocimiento.

- Divulgación del conocimiento (por ejemplo: lecciones aprendidas, mejores prácticas, etc.) para que todos los miembros de la organización y del sistema puedan utilizar el conocimiento en el contexto de sus actividades diarias.

- Asegurar que el conocimiento esté disponible en el sitio donde es más útil para la toma de decisiones.

- Facilitar la efectiva y eficiente generación de nuevo conocimiento (por ejemplo: actividades de investigación y desarrollo, aprendizaje a partir de casos históricos, etc.).

- Apoyar la adquisición de conocimiento de fuentes externas y desarrollar la capacidad de asimilarlo y utilizarlo.

- Asegurar que toda persona en la organización sepa donde se encuentra disponible el conocimiento en la entidad.



IV. ALCANCES PARA LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA APCI



Fuente: Instituto Nacional de Administración Pública

La presente propuesta ha sido elaborada en base al Modelo de creación del conocimiento Nonaka y Takeuchi, el cual afirma que la generación de conocimiento se basa en el intercambio de información y la constante interacción entre los tipos de conocimiento (tácito y explícito).

Los términos información y conocimiento, aunque usualmente se utilizan como sinónimos, tienen una clara diferencia entre ambos. La información es un medio o material necesario para extraer y construir conocimiento. En cambio, el conocimiento se identifica con la creencia producida por la información. El conocimiento es creado sólo por los individuos (una institución no puede crear conocimiento sin los individuos). El conocimiento nuevo empieza siempre con la persona. Por ello, poner el conocimiento personal a disposición de otros es la actividad principal de la empresa creadora de conocimiento.

Según este modelo, existen dos tipos de conocimiento: **explícito y tácito**. El conocimiento explícito puede expresarse con palabras y números y puede transmitirse y compartirse fácilmente en forma de datos, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales. El conocimiento tácito es muy personal y no es fácil de plantear a través del lenguaje formal, por lo que resulta difícil transmitirlo y compartirlo con otros. Este tipo de conocimiento tiene sus raíces en la experiencia individual, ideales, valores y emociones de cada persona. Puede además dividirse en dos dimensiones: la dimensión técnica (que incluye las habilidades no formales y difíciles de definir que se expresan en el término Know – how) y una dimensión cognoscitiva (incluye esquemas, modelos, creencias y percepciones arraigadas en cada persona). Aunque en los países occidentales se ha dado mayor importancia al conocimiento explícito que al tácito; esto ha ido cambiando en las últimas décadas.

> **FASE I:** **ANÁLISIS O DIAGNÓSTICO**

En esta primera fase de análisis se deberán desarrollar dos operaciones fundamentales para poder implementar cualquier Sistema de Gestión del Conocimiento: la auditoría de la información y el mapa de conocimiento.

En la **Auditoría de la información** se tratará de identificar cuál es la información necesaria para cubrir el objetivo que se persigue con el proyecto, en este caso, el diseño de un sistema abierto de conocimiento para el personal al servicio de la APCI. La auditoría de la información deberá informar sobre:

- > Recursos de información existentes dentro de la APCI.
- > Qué recursos y servicios son claves para lograr los objetivos estratégicos de la Agencia.
- > Necesidades de información clave, tanto interna como externa, del personal.
- > Qué tipo de información se produce dentro de la APCI y los flujos internos y hacia el exterior de la misma.
- > Nivel de importancia que los distintos responsables dan a al recurso información y la necesidad de establecer políticas de gestión del conocimiento.
- > Nivel de uso de las tecnologías de la información en la organización.
- > Se propondrán una serie de mejoras y recomendaciones para mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión de la información y el conocimiento en la organización.

Acción	Actividades
<p>Socialización del conocimiento:</p> <p>de tácito a tácito, se comparte y crea el conocimiento a través de las experiencia directa, conversaciones personales, demostraciones, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentros de brainstorming entre los miembros de diferentes áreas para compartir y discutir ideas. • Nuevas redes de comunicaciones entre los empleados. • Grupos de trabajo con objetivos y compromisos comunes. • Comunidades de prácticas en la organización, de forma que los integrantes puedan obtener ayuda de las mismas y se promueva la transmisión del conocimiento.
<p>Externalización:</p> <p>es el paso de tácito a explícito. Mediante el diálogo y la reflexión se codifica el conocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de realizar y compartir informes. • Inventario de los conocimientos clave para la APCI. • Identificación de las fuentes principales de información y conocimiento de la APCI. • Definición de procesos para almacenar y estructurar conocimiento. • Mapa del conocimiento de la organización. • Infraestructura tecnológica de almacenamiento y recuperación del conocimiento.
<p>Combinación:</p> <p>de explícito a explícito, estructuración de múltiples conocimientos explícitos e información en nuevo conocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Lecciones aprendidas” en la realización de proyectos en base a los informes que se han ido redactando a lo largo del tiempo. • Cultura organizacional que motiva a los trabajadores a compartir la información.
<p>Internalización:</p> <p>de explícito a tácito, es el aprendizaje e incorporación de nuevo conocimiento tácito por los integrantes de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción del trabajo en grupo entre los integrantes de la organización. • Políticas de rotación de personal para compartir conocimiento entre expertos y aprendices.

Por otro lado, el **Mapa de conocimiento** tratará de identificar el conocimiento involucrado dentro de la APCI y las personas que lo poseen, es decir, identificar qué información que se había definido como necesaria ya se encontraba en la comunidad y quién la poseía. También se tratará de identificar cuál información es explícita, formalizada en documentos y cuál tácita. El resultado último que se espera de un mapa de conocimiento es la representación visual o gráfica (materializada en un gráfico o en un mapa, de ahí el nombre) del conocimiento involucrado en la organización, de las personas que lo poseen y de las relaciones existentes entre esas personas entre sí y entre esas personas y el resto de los miembros de la organización.

> **FASE II: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Se divide en tres operaciones: (i) proceso de gestión de contenidos, (ii) estructura de la comunidad de gestión del conocimiento y (iii) diseño conceptual de los recursos documentales.

Sobre el **proceso de gestión de contenidos**:

- > La creación se debería encargar a un experto responsable de representar este conocimiento en un documento para que quedara reflejado de manera explícita.
- > Tras la creación, se revisarán los documentos que han elaborado los expertos para evaluar su pertinencia para nuestros intereses y para asegurar que no incumpla con ninguna norma de confidencialidad (datos personales, copyright...) que puedan provocar problemas posteriormente.
- > Una vez realizadas estas comprobaciones, se deberá realizar un tratamiento del contenido, clasificando el documento a partir de un lenguaje controlado y clasificándolo, de manera que sea recuperable. Realizado este tratamiento, se publicará en el repositorio para que sea accesible a los usuarios.
- > Finalmente, se decidirá sobre el mantenimiento de los documentos, es decir, qué hacer con los mismos una vez que ha pasado cierto tiempo. Se deberá valorar si el contenido continua siendo valioso y pertinente para la comunidad, o si ha dejado de serlo y debe ser extraído del repositorio.

En la **estructura de la comunidad de gestión del conocimiento** se definirá la jerarquía y los roles del conjunto de personas que serán encargadas de desarrollar el Sistema de Gestión de Conocimiento de la APCI.

Finalmente, el **diseño conceptual de los recursos documentales** se diseñará la base de datos o repositorios que más se acerque o adecue a las necesidades de la APCI. Para ello se deberá tener en cuenta aspectos claves como la facilidad del acceso, las búsquedas sean intuitivas y la recuperación sea sencilla.

Todo lo descrito anteriormente, se debe de complementar con el instrumento informático que se usará. Dicho instrumento, deberá de tener la capacidad de clasificar, almacenar el conocimiento que ya reside en la APCI y se pueda de esta manera:

- Generar un espacio donde clasificar y almacenar el conocimiento que ya reside en la organización.
- Estandarizar el modo en el que cada actor implicado genera, renueva y accede al conocimiento de la organización en pro de su utilidad. Se busca crear nuevo conocimiento y toma de decisiones fundadas a partir de la información existente.
- Facilitar el desarrollo eficiente y eficaz del capital humano.

Para ello se debe de hacer uso de un gestor documental, motor de búsqueda y un gestor de contenidos.

➤ **FASE III: IMPLANTACIÓN DEL SGC**

Esta fase consiste básicamente en la elección del programa de **Gestión Documental** (por ejemplo Alfresco Share), **motor de búsqueda** (por ejemplo Solr Apache) y **gestor de contenidos** (por ejemplo Drupal).

Adicionalmente será necesaria la adaptación del software a los requerimientos específico y la implantación del SGC.

V. CONDICIONES PREVIAS DE ÉXITO



Para que el proyecto descrito anteriormente pueda tener éxito, es necesario que la institución, en esta caso la APCI, cuente con las siguientes condiciones:

- 1.** Apoyo de la Alta Dirección y apertura de los trabajadores al cambio.

- 2.** Poseer una estructura eficiente institucional.

- 3.** Contar con aplicaciones de negocios integradas.

- 4.** Tener una política de seguridad de información.

- 5.** Gozar con una política de derechos de autor.

- 6.** Contar con plantillas de trabajo.

- 7.** Tener una política editorial fuerte.

VI. RESULTADOS ESPERADOS



- 1. La APCI utiliza un solo sistema de almacenamiento y de recuperación de información.** Las diferentes dependencias utilizarán una unidad compartida de red accesible, facilitando el flujo de información entre los miembros de todas las unidades de forma autónoma y ágil.

- 2. Se contará con un Banco de Conocimientos.** La información que maneja la APCI estará catalogada y organizada siguiendo criterios uniformes.

- 3. Mejora en los sistemas de recogida de información.** Una efectiva estructuración de los inputs demandados a las entidades beneficiarias de cooperación y actores individuales a la hora de cumplimentar los requerimientos de la APCI permitirían generar datos fácilmente gestionables y reutilizables por todas las unidades de la Agencia.

- 4. Mejora de los sistemas de clasificación de información.** Para ello es necesario que antes de afrontar un sistema de gestión de conocimiento el contar con un Tesouro de términos adhoc para la APCI y un manual de clasificación y categorización de la información.

- 5. Mejora de los sistemas de almacenamiento de información.** Es recomendable contar con mayor capacidad de almacenamiento de datos. Para ello, es necesario contar con un nuevo hardware destinado a almacenamiento y copias de seguridad (back-ups) de la Organización.



ANEXO I **Principales** **definiciones**

> Datos

Son la mínima unidad de significado, elementos primarios de información que por sí solos son irrelevantes, que no dicen nada sobre el porqué de las cosas y no son orientativos para la acción.

> Información

La información se puede definir como un conjunto de datos procesados e interrelacionados, que tienen un significado y por lo tanto son de utilidad para tomar decisiones.

> Información pública

Es un conjunto de datos procesados e interrelacionados, que tienen un significado y por lo tanto son de utilidad para tomar decisiones para la administración pública y que han sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

> Conocimiento

El conocimiento es el resultado de integrar los datos y la información con la experiencia, los valores y la personalidad, permitiendo su aplicación a la vida y a la toma de decisiones.



Diferencia entre datos, información y conocimiento (Fuente: Ruiz Gutiérrez y García Mingorance, 2013¹).

¹ Ruíz Gutierrez, María y García Mingorance, Jesús (2013). Gestión del conocimiento e innovación: funcionario 3.0. Madrid: INAP.

> **Capital intelectual**

Consiste en el conjunto de recursos intangibles y capacidades que se poseen y que se encuentran presentes en las organizaciones dispersas entre el capital humano, el capital estructural y el capital relacional.

> **Gestión del Conocimiento**

La gestión del conocimiento implica la transferencia del conocimiento y el desarrollo de competencias necesarias al interior de las instituciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de estas. (Fuente: Decreto Supremo 004-2013-PCM).

> **Fases de la Gestión del Conocimiento**

1. **Socialización:** intercambio de conocimiento
2. **Exteriorización:** el conocimiento se explicita y sistematiza.
3. **Formalización:** el conocimiento se valida, se estandariza y convierte en un arquetipo.
4. **Aplicación:** el conocimiento se trasmite y se intercambia
5. **Institucionalización:** el conocimiento se adecua, adapta y finalmente se usa y pasa a ser propiedad de las personas y de la organización.

> **Gestión de la información**

Actividades relacionadas con la obtención de la información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda.

> **Gestión documental**

Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos.

> Sistema de Gestión del Conocimiento

Se debe entender por Sistema de Gestión del conocimiento aquellos programas de trabajo que recurriendo a diversas herramientas, técnicas o medios tienen como objeto el organizar, controlar, emplear y fomentar el conocimiento dentro de la organización; entre dichos medios se encuentra el empleo de las innovaciones tecnológicas en el tratamiento de la información y las telecomunicaciones².

Es el conjunto interrelacionado de herramientas, técnicas o medios que tienen como objeto planificar, organizar, controlar, emplear, fomentar, divulgar y asegurar la accesibilidad al conocimiento dentro y entre las organizaciones; entre dichos medios se encuentra el empleo de las innovaciones tecnológicas en el tratamiento de la información y las telecomunicaciones.

> Banco de conocimientos

Entendemos por Banco de Conocimientos un repositorio online de datos, informes, buenas prácticas, evaluaciones, investigaciones, comunidades, redes, etc., cuyo principal objetivo es facilitar la conectividad entre los actores del sistema público y a través de ello mejorar la organización y con ello las políticas públicas del país para mejorar la calidad de vida de los peruanos.

> Tipos de documentos

Clasificación de los documentos que comparten un mismo conjunto de atributos y metadatos. La clasificación adoptada es: Material Documental, Noticias, Eventos, Organizaciones y Personas de los que se heredan todos los documentos que se pueden crear.

² Bustelo Ruesta, Carlota y Amarilla Iglesias, Raquel. Gestión del conocimiento y gestión de la información [En línea]. En: Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, año VIII, no.34 (marzo 2001); pp.226-230. http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion_del_Conocimiento-BusteloRuesta-AmarillaIglesias.pdf

> Buena práctica

Acción o conjunto de acciones que, fruto de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, y están pensadas y realizadas por los miembros de una organización con el apoyo de sus órganos de dirección, y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio, siempre de acuerdo con los criterios éticos y técnicos de la SGP-PCM y alineadas con su misión, su visión y sus valores. Estas buenas prácticas deben estar documentadas para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos.

> Ciclo de vida de los documentos

Es el flujo continuo por el que un documento transita dentro del sistema de gestión de conocimiento y definiendo los posibles estados del mismo estos serán:

- > **Propuesto:** Estado inicial de un documento creado en el sistema.
- > **Validado:** Un documento que cumple las características necesarias para ser susceptible de ser incluido en el sitio del sistema de gestión del conocimiento.
- > **Publicado:** Documento que queda disponible para su acceso abierto y vigente.
- > **Archivado:** Documento declarado como no vigente, que está disponible en el repositorio digital de acceso abierto con carácter de antecedente histórico.

> **Categorías**

Son tipologías de categorías que facilitan la clasificación de los documentos, utilizando la taxonomía estandarizada por la Administración Pública Peruana.

La Clasificación utilizada por la Secretaria de Gestión Pública será: Clasificación temática, Tipos de Documentos y Palabras Clave Secretaria de Gestión Pública.

> **Sitios**

Cada uno de los espacios con entidad propia en la que se pueden generar documentos del Sistema de gestión del conocimiento. Todo sistema de gestión contendrá como sitios, al menos, los siguientes:

- > **Experiencias:** Buenas prácticas y lecciones aprendidas
- > **Herramientas:** Guías, manuales, metodologías de trabajo, directivas.
- > **Novedades:** agenda de eventos
- > **Publicaciones:** Artículos, libros, Documentos, Informes, etc.



www.apci.gob.pe