



Empresa Social del Estado  
**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
BETULIA - SANTANDER

# **POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Dr. Miguel René Tuta Rueda  
**Gerente**

## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA**



CRECIENDO JUNTOS

COD: PL-GTICS-01

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

VERSION: 01      FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

### **INTRODUCCIÓN**

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia reconoce el conocimiento como un activo estratégico fundamental para el cumplimiento de su misión, el mejoramiento continuo de sus procesos y la innovación en la prestación de servicios de salud. La presente Política de Gestión del Conocimiento establece los lineamientos institucionales para identificar, desarrollar, compartir y preservar el conocimiento, tanto tácito como explícito, generado y adquirido en el desarrollo de las actividades institucionales, alineándose con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y demás normatividad aplicable al sector salud en Colombia.

 Creciendo Juntos	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>	
	CRECIENDO JUNTOS	
	COD: PL-GTICS-01	VERSION: 01 FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

## OBJETIVOS

Establecer directrices y mecanismos para la identificación, generación, captura, transferencia, apropiación y preservación del conocimiento en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia, que contribuyan al fortalecimiento de capacidades institucionales, la toma de decisiones basadas en evidencia, el aprendizaje organizacional y la mejora continua en la prestación de servicios de salud.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Desarrollar estrategias para la identificación y documentación del conocimiento clave de la institución, tanto explícito como tácito.
2. Implementar mecanismos eficientes para la transferencia y apropiación del conocimiento entre los colaboradores de la institución.
3. Fomentar la generación de nuevo conocimiento a través de la investigación, innovación y análisis de la experiencia institucional.
4. Fortalecer una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo, la colaboración y el intercambio de saberes.
5. Implementar herramientas tecnológicas que faciliten la captura, almacenamiento, acceso y difusión del conocimiento institucional.
6. Establecer metodologías para la evaluación de la efectividad de las prácticas de gestión del conocimiento y su impacto en los resultados institucionales.
7. Articular la gestión del conocimiento con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la institución.

## E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA



CRECIENDO JUNTOS

COD: PL-GTICS-01

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

VERSION: 01      FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

### ALCANCE

La presente política aplica a todos los procesos, áreas y colaboradores de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia, independientemente de su tipo de vinculación, quienes son responsables de participar activamente en las estrategias de gestión del conocimiento institucional.

# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA



CRECIENDO JUNTOS

COD: PL-GTICS-01

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

VERSION:  
01

FECHA:  
22- DICIEMBRE- 2020

## MARCO NORMATIVO

**Ley 1753 de 2015:** Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, artículo 133

**Decreto 1499 de 2017:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

**Decreto 591 de 1991:** Regulación de las modalidades específicas de contratos de fomento de actividades científicas y tecnológicas

**Ley 1286 de 2009:** Fortalecimiento del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación

**Resolución 3100 de 2019:** Estándares de habilitación para prestadores de servicios de salud

**Norma ISO 9001:2015:** Sistemas de Gestión de la Calidad - Gestión del conocimiento de la organización

Demás normatividad vigente aplicable al sector salud

**Ley 1753 de 2015:** Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, artículo 133

**Decreto 1499 de 2017:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

**Decreto 591 de 1991:** Regulación de las modalidades específicas de contratos de fomento de actividades científicas y tecnológicas

# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA



CRECIENDO JUNTOS

COD: PL-GTICS-01

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

VERSION:  
01

FECHA:  
22- DICIEMBRE- 2020

## 1. DEFINICIONES

### Gestión del Conocimiento



La gestión del conocimiento es un proceso sistemático para identificar, crear, almacenar, compartir, aplicar y evaluar el conocimiento organizacional, mejorando el desempeño institucional y generando valor.

**Gestión del conocimiento:** Proceso sistemático de identificar, crear, almacenar, compartir, aplicar y evaluar el conocimiento organizacional para mejorar el desempeño institucional y generar valor.

**Conocimiento tácito:** Conocimiento personal, difícil de formalizar y comunicar, basado en la experiencia, intuiciones, ideas y valores de los individuos.

**Conocimiento explícito:** Conocimiento formal y sistemático que puede ser fácilmente comunicado y compartido en forma de documentos, procedimientos, guías, entre otros.

**Capital intelectual:** Conjunto de activos intangibles que generan valor para la organización, compuesto por capital humano, capital estructural y capital relacional.

**Memoria institucional:** Repositorio sistemático de información y conocimiento acumulado por la organización a lo largo del tiempo.

# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA



CRECIENDO JUNTOS

COD: PL-GTICS-01

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

VERSION:  
01

FECHA:  
22- DICIEMBRE- 2020

**Comunidades de práctica:** Grupos de personas que comparten un interés común y que profundizan su conocimiento en dicha área mediante la interacción continua.

**Lecciones aprendidas:** Conocimiento o entendimiento ganado por la experiencia, que puede ser positivo o negativo y que contribuye al aprendizaje organizacional.

**Transferencia de conocimiento:** Proceso mediante el cual el conocimiento es comunicado de un colaborador a otro dentro de la organización.

**Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por la institución.

## 2. PRINCIPIOS

### Principios de la Gestión del Conocimiento



**Valor estratégico del conocimiento:** El conocimiento es reconocido como un activo esencial para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

 Creciendo Juntos	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>	
	CRECIENDO JUNTOS	
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	COD: PL-GTICS-01 VERSION: 01      FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

**Cultura de compartir:** Promoción de actitudes y comportamientos orientados a compartir información, experiencias y conocimientos.

**Aprendizaje continuo:** Compromiso con el desarrollo permanente de competencias y habilidades en todos los niveles de la organización.

**Innovación:** Fomento de la creatividad y la búsqueda de nuevas y mejores formas de hacer las cosas.

**Enfoque en el paciente:** Orientación de la gestión del conocimiento hacia la mejora de la experiencia y resultados en salud de los usuarios.

**Colaboración:** Trabajo conjunto entre áreas, procesos y actores externos para la creación y transferencia de conocimiento.

**Aprovechamiento de la experiencia:** Valoración y documentación sistemática de experiencias institucionales como fuente de aprendizaje.

**Ética del conocimiento:** Respeto por la propiedad intelectual y protección adecuada de la información sensible.

### 3. EJES DE LA POLÍTICA

#### 1. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL CONOCIMIENTO

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia implementará estrategias para:

- Realizar mapeos periódicos del conocimiento existente en la institución.
- Identificar conocimientos críticos y expertos temáticos en las diferentes áreas.
- Establecer un inventario de activos de conocimiento institucional.
- Identificar brechas de conocimiento que afecten el desempeño institucional.
- Reconocer el conocimiento tácito valioso presente en los colaboradores con mayor experiencia.
- Priorizar áreas de conocimiento según su impacto en la calidad de la atención y la gestión institucional.

 Creciendo Juntos	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>	
	CRECIENDO JUNTOS	
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	COD: PL-GTICS-01 VERSION: 01      FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

## 2. GENERACIÓN Y PRODUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO

Se promoverá la creación de nuevo conocimiento a través de:

- Fomento de proyectos de investigación aplicada en salud y gestión hospitalaria.
- Análisis sistemático de datos institucionales para identificar tendencias y patrones.
- Sistematización de buenas prácticas y experiencias exitosas.
- Establecimiento de alianzas con instituciones académicas, científicas y del sector salud.
- Implementación de equipos multidisciplinarios para el análisis y solución de problemas.
- Participación en redes de conocimiento del sector salud.
- Estímulos para la innovación y mejoramiento de procesos.
- Gestión de la propiedad intelectual derivada de desarrollos institucionales.

## 3. HERRAMIENTAS PARA USO Y APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO

La institución implementará:

- Repositorio digital centralizado de conocimiento institucional.
- Biblioteca física y virtual especializada en salud.
- Sistemas de gestión documental integrados a la gestión del conocimiento.
- Plataformas colaborativas para el intercambio de información y conocimiento.
- Bases de datos de lecciones aprendidas y soluciones a problemas frecuentes.
- Herramientas de inteligencia de negocios para el análisis de datos institucionales.
- Mapas de procesos y procedimientos interactivos.
- Sistemas de alerta y difusión de nuevos conocimientos relevantes.
- Herramientas de simulación y entrenamiento basado en escenarios reales.

 <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>	CRECIENDO JUNTOS	COD: PL-GTICS-01
<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	VERSION: 01	FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

## 4. ESTRATEGIAS DE COMPARTIR Y DIFUNDIR EL CONOCIMIENTO

Se desarrollarán actividades como:

- Programa de mentorías y entrenamiento cruzado entre áreas.
- Comunidades de práctica en temas prioritarios para la institución.
- Espacios formales e informales para el intercambio de experiencias y conocimientos.
- Boletines, publicaciones y recursos digitales para la difusión del conocimiento.
- Reuniones periódicas de socialización de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Plan de comunicación interna orientado a la gestión del conocimiento.
- Estrategias de transferencia generacional del conocimiento.
- Rotaciones temporales entre servicios y áreas para ampliación del conocimiento.
- Eventos académicos internos para la presentación de desarrollos y experiencias institucionales.

## 5. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

El desarrollo de competencias para la gestión del conocimiento incluirá:

- Plan Institucional de Capacitación alineado con las brechas de conocimiento identificadas.
- Programas de inducción y reinducción que aseguren la transferencia de conocimiento crítico.
- Desarrollo de habilidades para documentar, compartir y utilizar el conocimiento.
- Formación en metodologías de investigación y análisis de información.
- Actualización permanente en avances científicos y mejores prácticas en salud.
- Estrategias de aprendizaje innovadoras (e-learning, microaprendizaje, etc.).
- Acceso a formación externa en áreas prioritarias.

 Creciendo Juntos	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>	
	CRECIENDO JUNTOS	
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	COD: PL-GTICS-01 VERSION: 01      FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

- Medición del impacto de la capacitación en el desempeño individual e institucional.

## 6. ANALÍTICA INSTITUCIONAL

Para el aprovechamiento estratégico de la información se implementará:

- Metodologías para el análisis sistemático de datos institucionales.
- Definición de indicadores clave para monitorear la gestión del conocimiento.
- Análisis comparativo con referentes del sector (benchmarking).
- Estudios prospectivos para anticipar tendencias y necesidades futuras.
- Modelos predictivos para la toma de decisiones basadas en datos.
- Evaluaciones de impacto de programas y proyectos institucionales.
- Sistemas de inteligencia colectiva para la solución de problemas complejos.
- Retroalimentación sistemática sobre la calidad y utilidad del conocimiento institucional.

## 7. PRESERVACIÓN DEL CONOCIMIENTO

Para asegurar la memoria institucional, se establecerán:

- Protocolos para la documentación y archivo del conocimiento crítico.
- Planes de sucesión y transferencia de conocimiento para cargos clave.
- Estrategias de registro y conservación de la historia institucional.
- Mecanismos para prevenir la pérdida de conocimiento por rotación de personal.
- Sistemas de respaldo y seguridad para la información y conocimiento digital.
- Procesos de actualización periódica de contenidos y materiales de conocimiento.
- Digitalización y conservación de archivos físicos de valor histórico y técnico.

## 4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### Junta Directiva:

- Aprobar la Política de Gestión del Conocimiento.

 <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>	<b>CRECIENDO JUNTOS</b>	
	<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>COD: PL-GTICS-01</b> <b>VERSION: 01</b> <b>FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020</b>

- Asignar recursos para su implementación efectiva.
- Monitorear los resultados e impacto de la gestión del conocimiento a nivel estratégico.

**Gerencia:**

- Liderar la cultura de gestión del conocimiento en la institución.
- Asegurar la alineación de la gestión del conocimiento con la estrategia institucional.
- Promover la utilización del conocimiento en la toma de decisiones.

**Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación:**

- Coordinar la implementación y seguimiento de la política.
- Priorizar iniciativas de gestión del conocimiento.
- Evaluar periódicamente la efectividad de las estrategias implementadas.
- Fomentar la participación de todas las áreas en la gestión del conocimiento.

**Oficina de Planeación y Calidad:**

- Integrar la gestión del conocimiento con el sistema de gestión de calidad.
- Desarrollar metodologías y herramientas para la gestión del conocimiento.
- Monitorear indicadores relacionados con la gestión del conocimiento.

**Talento Humano:**

- Alinear los procesos de selección, inducción, capacitación y evaluación con la gestión del conocimiento.
- Identificar competencias clave para la gestión del conocimiento.
- Desarrollar estrategias de retención del talento y conocimiento crítico.

**Gestión de la Información:**

- Implementar y administrar las herramientas tecnológicas para la gestión del conocimiento.
- Asegurar la disponibilidad, integridad y seguridad de la información institucional.
- Apoyar la analítica de datos para la generación de conocimiento.

 <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>	CRECIENDO JUNTOS	COD: PL-GTICS-01
<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	VERSION: 01	FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

### Líderes de Proceso:

- Identificar conocimiento crítico en sus áreas de responsabilidad.
- Promover la documentación y transferencia de conocimiento en sus equipos.
- Aplicar el conocimiento institucional en la mejora de sus procesos.

### Gestores del Conocimiento:

- Facilitar la implementación de iniciativas de gestión del conocimiento.
- Apoyar metodológicamente la documentación y transferencia de conocimiento.
- Promover comunidades de práctica y espacios de intercambio.

### Todos los Colaboradores:

- Participar activamente en la documentación y compartir del conocimiento.
- Aplicar el conocimiento institucional en sus actividades diarias.
- Contribuir con ideas y propuestas para mejorar la gestión del conocimiento.

## 5. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

La implementación de esta política se realizará a través de:

1. **Plan Operativo de Gestión del Conocimiento:** Documento que establece actividades, responsables, recursos y cronograma para la implementación gradual de la política.
2. **Diagnóstico inicial:** Evaluación del estado actual de la gestión del conocimiento en la institución para establecer línea base.
3. **Priorización:** Identificación de áreas críticas y de alto impacto para iniciar la implementación.
4. **Sensibilización y formación:** Estrategias para crear conciencia sobre la importancia de la gestión del conocimiento y desarrollar competencias necesarias.
5. **Desarrollo de herramientas:** Implementación gradual de los instrumentos y mecanismos definidos en los ejes de la política.

 <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>	CRECIENDO JUNTOS	COD: PL-GTICS-01
<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	VERSION: 01	FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

6. **Proyectos piloto:** Implementación inicial en procesos seleccionados para validar metodologías y generar aprendizajes.
7. **Escalamiento:** Expansión progresiva a todos los procesos y áreas de la institución.
8. **Evaluación y mejora:** Monitoreo continuo y ajuste de estrategias según resultados.

## 6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia implementará:

### 1. Indicadores de proceso:

- Porcentaje de procesos con conocimiento crítico identificado y documentado
- Número de actividades de transferencia de conocimiento realizadas
- Porcentaje de colaboradores participantes en comunidades de práctica
- Índice de utilización de repositorios de conocimiento

### 2. Indicadores de resultado:

- Reducción en tiempos de inducción y curva de aprendizaje
- Disminución de reprocesos por pérdida de conocimiento
- Incremento en propuestas de mejora e innovación
- Nivel de satisfacción de usuarios con respecto a la gestión del conocimiento

### 3. Mecanismos de seguimiento:

- Auditorías internas al proceso de gestión del conocimiento
- Encuestas de percepción sobre la cultura de gestión del conocimiento
- Evaluación periódica por el Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación
- Revisión por la dirección como parte del sistema integrado de gestión

 Creciendo Juntos	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>	
	CRECIENDO JUNTOS	
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	COD: PL-GTICS-01 VERSION: 01      FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

## 7. GESTIÓN DE RECURSOS

La institución garantizará:

### 1. Recursos humanos:

- Asignación de roles específicos para la gestión del conocimiento
- Tiempo protegido para actividades de documentación y transferencia de conocimiento
- Formación especializada para gestores del conocimiento

### 2. Recursos tecnológicos:

- Plataformas para almacenamiento y gestión del conocimiento
- Herramientas colaborativas y de comunicación
- Sistemas para análisis de datos y gestión documental

### 3. Recursos financieros:

- Presupuesto anual para actividades de gestión del conocimiento
- Fondos para proyectos de investigación e innovación
- Inversión en formación y desarrollo del talento humano

### 4. Infraestructura:

- Espacios físicos para encuentros y actividades de intercambio de conocimiento
- Biblioteca y centros de documentación
- Equipamiento para generación de contenidos y material de aprendizaje

## 8. ARTICULACIÓN CON OTROS SISTEMAS Y POLÍTICAS

La Política de Gestión del Conocimiento se articulará con:

- Sistema de Gestión de Calidad
- Política de Talento Humano
- Política de Seguridad del Paciente

## E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA



CRECIENDO JUNTOS

COD: PL-GTICS-01

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

VERSION: 01 FECHA: 22- DICIEMBRE- 2020

- Sistema de Control Interno
- Política de Gestión Documental
- Plan de Desarrollo Institucional
- Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC)
- Modelo de Atención Institucional

### 9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política será revisada cada dos años o antes si se presentan cambios significativos en la normatividad, direccionamiento estratégico o resultados de su implementación. El proceso de actualización contará con la participación de representantes de las diferentes áreas y niveles de la organización.

De esta manera se proyecta la Política de Gestión del Conocimiento de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia, Santander.



**MIGUEL RENE TUTA RUEDA**  
Gerente E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia.

ADAPTADO POR	ADOPTADO POR	APROBADO POR
Sandra Milena Plata Diaz Contratista	Oscar Josué Melo Sanabria Auditor	Dr. Miguel Rene Tuta Rueda Gerente