



AGUAS
MOCO A
— S.A. E.S.P.
LO MEJOR DE NOSOTROS


EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MOCO A PUTUMAYO

POLÍTICA

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

mipg



	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

CONTENIDO

1. OBJETIVO	I
2. ALCANCE	I
3. RESPONSABLES.....	I
4. TÉRMINOS ASOCIADOS	I
5. POLÍTICAS Y ANOTACIONES RELEVANTES	2
5.1. GENERALIDADES EN EL MARCO DE MIPG	2
5.2. MARCO REGULATORIO.....	7
5.3. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN.....	8
6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	II
7. RELACIÓN DE FORMATOS UTILIZADOS	II
8. CONTROL DE CAMBIOS	II
9. ANEXOS.....	II

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

1. OBJETIVO

Promover una cultura organizacional que facilite la gestión efectiva del conocimiento y fomente la innovación continua, con el fin de mejorar la eficiencia, la calidad de los servicios y la capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos, contribuyendo así al desarrollo sostenible y al cumplimiento de los objetivos estratégicos del MIPG.

2. ALCANCE

La Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación del MIPG se extiende a todas las áreas y niveles de la organización, abarcando tanto la gestión interna como la interacción con el entorno externo. Su alcance incluye, pero no se limita a aspectos relevantes como fomentar el aprendizaje organizacional, generar una gestión del conocimiento así como el impulso a la innovación.

3. RESPONSABLES

El responsable de la adecuada implementación y ejecución de esta política institucional estará a cargo del proceso del Líder de planeación estratégica o quien haga tales funciones, esta política está encuadrada bajo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

4. TÉRMINOS ASOCIADOS

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual sustituye los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal (Glosario DNP).
- **Conocimiento:** Es un proceso continuo de captura, distribución y uso efectivo de la información y las experiencias para mejorar el desempeño organizacional y la innovación.
- **Gestión del conocimiento y la innovación:** se puede definir como un conjunto de prácticas y estrategias que buscan identificar, crear, compartir y aplicar el conocimiento dentro de una organización para mejorar su desempeño, innovación y competitividad.
- **Tipos de conocimiento:** Explícito, Táctico, Declarativo, Procedimental, Contextual, Teórico, Práctico.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

- **Investigación:** proceso sistemático y organizado que tiene como objetivo generar nuevo conocimiento, resolver problemas específicos o validar teorías existentes a través de la recolección, análisis e interpretación de datos.
- **Desempeño:** Medida en la que la gestión de una entidad logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo (Glosario DNP).
- **Información:** En rendición de cuentas, implica proporcionar información sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos (Glosario DNP).

5. POLÍTICAS Y ANOTACIONES RELEVANTES

5.1. GENERALIDADES EN EL MARCO DE MIPG¹

5.1.1 La Política de Gestión en el marco del MIPG

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 5 plasma que *“La gestión del conocimiento y la innovación como política de gestión y desempeño tiene como propósito facilitar el aprendizaje y la adaptación de las entidades a los cambios y a la evolución de su entorno, a través de la gestión de un conocimiento colectivo y de vanguardia, que permita generar productos/servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos y, además, propicie su transformación en entidades que a través de su dinámica, faciliten la innovación institucional en el marco de un Estado eficiente y productivo.”*

5.1.2 Ámbito de Aplicación

El manual mencionado precisa como ámbito de aplicación aquella *“Entidades que se encuentran en el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.”*

5.1.3 Propósitos institucionales

Aguas Mocoa S.A. E.S.P. es una sociedad anónima del orden municipal de clase oficial, constituida para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado el 13 de diciembre de 2012, cual inicio como operador prestador el 10 de enero de 2013.

¹ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión CONSEJO PARA LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Versión 5.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

La empresa tiene como misión *“Satisfacer las necesidades de los servicios públicos domiciliarios de los habitantes del municipio de Mocoa, con calidad y sostenibilidad ambiental y empresarial, permitiendo el bienestar y desarrollo de la población y del talento humano de la empresa”*.

La Visión de Aguas Mocoa S.A. E.S.P. *“Ser líderes en la gestión e innovación empresarial de los servicios públicos, en el departamento del Putumayo”*.

La empresa tiene los siguientes objetivos estratégicos:

- **Objetivo Estratégico 1:** “Alcanzar la Sostenibilidad Financiera”
- **Objetivo Estratégico 2:** “Lograr la Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones”
- **Objetivo Estratégico 3:** “Asegurar la Prestación Eficiente, con Calidad y Continuidad de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado”
- **Objetivo Estratégico 4:** “Optimizar la Infraestructura de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado”
- **Objetivo estratégico 5:** “Garantizar el Cumplimiento Regulatorio de los Servicios de Acueducto Alcantarillado”
- **Objetivo estratégico 6:** “Realizar Uso Eficiente de las Fuentes Hídricas”
- **Objetivo estratégico 7:** “Realizar la Correcta Disposición de los Vertimiento de Aguas Residuales”
- **Objetivo estratégico 8:** “Fortalecer la Atención Eficiente y Oportuna al Cliente- Usuario”
- **Objetivo estratégico 9:** “Mejorar la Satisfacción del Usuario”
- **Objetivo estratégico 10:** “Intensificar la formación de los trabajadores”
- **Objetivo estratégico 11:** “Incorporar Practicas de Buen Gobierno Corporativo”

5.1.4 Lineamientos generales para la implementación

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 5 establece que *“Para contribuir a la comprensión de la dimensión se debe entender el conocimiento como la suma de ideas, datos, información, procesos y productos generados por los servidores públicos de las entidades. En este orden, el conocimiento se produce a través de la experiencia, el aprendizaje constante, la adaptación al cambio y se consolida con su generación permanente, preservación y difusión.*

El conocimiento en las entidades se presenta de distintas formas, una de ellas es el conocimiento intangible que se manifiesta en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y su habilidad para proponer soluciones; en términos técnicos esto es el conocimiento tácito. Otra de las maneras de evidenciar el conocimiento de la entidad se hace a través de los documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones, a esto se le llama conocimiento explícito.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

Así mismo, la dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación cuenta con cuatro ejes, cada uno de ellos tiene una serie de acciones que permiten fortalecer la misión de las entidades.

- **Eje 1. Generación y producción**

La generación de nuevas ideas al interior de las entidades se da a través de mecanismos que puedan relacionarse con las actividades que buscan: idear, investigar, experimentar e innovar en el quehacer cotidiano de las entidades. El capital intelectual de la entidad se consolida en este eje y desde aquí puede conectarse con cualquiera de los otros tres ejes de gestión del conocimiento y la innovación, esto determina que es interactiva y constructiva entre sus ejes. Para la generación y producción del capital intelectual se tienen en cuenta las siguientes acciones, entre otras:

- Generación de nuevas ideas (ideación).
- Apoyo y desarrollo de la innovación
- Experimentación
- Impulso a la investigación

- **Eje 2. Herramientas de uso y apropiación**

La generación de herramientas para la utilización y apropiación del conocimiento busca identificar procesos que permitan obtener, organizar, sistematizar, guardar y compartir fácilmente datos e información de la entidad; dichas herramientas deben ser usadas constantemente para consolidar un manejo de la información confiable y de fácil acceso para los servidores públicos.

El principal objetivo de este eje es facilitar la implementación de los demás ejes a través de la organización de los datos, de la información y del mismo conocimiento en sistemas que sean usados de manera constante y organizada por los servidores públicos de la entidad.

La organización de la información y de los datos dentro de este eje es más efectiva con la implementación y alimentación constante de las bases de datos, los sistemas de archivística, los gestores de conocimiento, las bibliotecas físicas y virtuales y otros tipos de herramientas tecnológicas que faciliten la organización y clasificación.

Además, la tecnología sumada a los procesos de archivística y gestión documental, permite a este eje la organización, clasificación y sistematización de la información, que luego será transformada en conocimiento, lo que apunta a generar procesos más participativos con los grupos de valor, quienes, utilizando la analítica institucional, contribuyen a la generación y

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

producción de conocimiento que posteriormente es compartido y difundido para la creación de nuevas visiones y perspectivas de aporte a la innovación de los productos o servicios del Estado.

Con la implementación de este eje se busca identificar y evaluar los sistemas de información, las bases de datos y el empaquetamiento de estos, con la intención de identificar nuevas herramientas, de reconocer las existentes y, en caso de que sea necesario, mejorarlas.

El acceso a los datos de la entidad promueve la innovación en tanto que los ciudadanos como los servidores públicos pueden contar con la información y el análisis para la identificación de oportunidades que posteriormente pueden ser implementadas en soluciones innovadoras, en un mejor diseño y seguimiento de políticas públicas para fortalecer la relación ciudadano-Estado.

- **Eje 3. Analítica institucional**

Este eje permite el seguimiento y la evaluación de la gestión que se realiza al interior de la entidad y es utilizado especialmente por las siguientes dimensiones de MIPG: Dirección Estratégico y Planeación, Gestión para el Resultado con Valores, Evaluación de Resultados, Talento Humano y Control Interno. Se apoya, además, en la dimensión de Información y Comunicación para visualizar, analizar y obtener conocimiento de los resultados de la gestión de la entidad y fortalecer la toma de decisiones.

Los análisis y la visualización de los datos e información por medio de softwares especializados se convierten en herramientas que permiten determinar qué acciones son requeridas para el logro de los resultados esperados. Entre los programas que se usan existen desde hojas de cálculo hasta paquetes estadísticos y de visualización en línea. Por ende, es importante: 1- generar una disciplina en la actualización de los datos básicos recogidos en los sistemas de información de las entidades con base en su misión y 2- propender por la integración de los distintos sistemas en los cuales las entidades recogen sus datos, es decir, usar nombres estándar, códigos únicos en los identificadores de los datos, entre otros. Si se cumple con esto, se logra viabilizar un análisis eficiente de los datos de la entidad y se posibilita la comunicación con los sistemas de información de otras entidades.

El desarrollo de este eje no solo permite un análisis de indicadores tradicional que se encargue de describir el ahora (inteligencia institucional), sino que genere un análisis descriptivo, predictivo y prospectivo, efectuado a través de datos históricos, para predecir y probar distintos escenarios de la gestión institucional.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

Paralelamente, el eje de analítica institucional entrega herramientas e información para los ciudadanos y los servidores públicos que son utilizadas en los procesos de innovación, para la evaluación de las ideas y alternativas de solución, análisis comparativo con otras actividades y proyectos emprendidos y testeo de modelos predictivos para reducción del riesgo en la implementación de actividades y proyectos de innovación.

El propósito de este eje es que las entidades puedan tomar decisiones basadas en evidencia con acciones como: la medición para el control y monitoreo, el análisis y visualización de la información para identificar el cumplimiento de objetivos y la priorización de acciones derivadas del seguimiento continuo de los planes, programas y proyectos desarrollados por las entidades.

- **Eje 4. Cultura del compartir y difundir**

Es necesario tener en cuenta que las entidades deben difundir el conocimiento que producen; en esencia, este es uno de los fines de la gestión del conocimiento, para lo cual se debe fortalecer el trabajo en equipo, así como emprender acciones que motiven la comunicación efectiva al interior y exterior de la entidad. Las experiencias compartidas fortalecen el conocimiento a través de la memoria institucional y la retroalimentación, incentivan los procesos del aprendizaje y fomentan la innovación pública.

La cultura de compartir y difundir se estructura en la concepción de consolidar la memoria institucional y el fortalecimiento compartido del capital intelectual de la entidad. Igualmente, tiene una relación constante con el eje, Herramientas para uso y apropiación, donde se dispone del conocimiento en conjunto con las comunidades de práctica y equipos transversales para generar mayor difusión con los grupos de interés; esto constituye un gobierno más transparente, eficiente y participativo.

A continuación, se presentan algunas acciones para compartir y difundir el conocimiento, entre otras:

- *Compartir lecciones y experiencias: Las experiencias de la entidad son recogidas y documentadas en forma de lecciones aprendidas y mejores prácticas, para luego constituir el núcleo de las historias de la organización. Conjuntamente, el conocimiento intangible (tácito), representado en las experiencias de las personas, al ser compartido posibilita su apropiación por otros servidores, enriquece el conocimiento individual y colectivo para aumentar la productividad y capacidad institucional. Los bancos de éxitos permiten sistematizar las mejores prácticas de gestión para su consulta y réplica en otras entidades (<http://www.funcionpublica.gov.co/banco-de-exitos>).*
- **Preservar la memoria institucional:** *Es necesario resaltar la importancia de documentar y registrar la memoria institucional para su conservación.*

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

- **Establecer espacios de difusión del conocimiento:** periódicamente las entidades deben estar involucradas en espacios de difusión del conocimiento para que sus grupos de valor compartan experiencias y las entidades puedan aprender y ampliar su capital intelectual.
- **Contar con espacios de retroalimentación:** los espacios de participación como audiencias de rendición de cuentas, grupos de discusión, comunidades de práctica, equipos transversales, entre otros, dan paso a la evaluación y mejora del conocimiento de la entidad.
- **Promover las comunidades de práctica y redes de conocimiento:** las comunidades de práctica y las redes de conocimiento son mecanismos que promueven el intercambio de experiencias para abordar la solución a problemas entre entidades que tienen un interés particular y/o han trabajado en temas comunes, pero desde perspectivas diferentes. Dicho intercambio propicia el aprendizaje continuo de las entidades y fomenta la innovación pública.”

5.2. MARCO REGULATORIO

- **Constitución Política:** Artículos 209, 339 y 341 sobre el principio de planeación.
- **Ley 152 de 1994:** Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan Nacional de Desarrollo.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 44 de 1993:** Modifica y adiciona la Ley 23 de 1982, sobre derechos de autor.
- **Ley 136 de 1994:** Normas tendientes a modernizar la organización y funcionamiento de los municipios.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

- **Decreto 4030 de 2016:** Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **CONPES 2018:** Política Nacional de Explotación de Datos (BIG DATA) y Política Nacional de Desarrollo Productivo.
- **Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes Institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado. Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, decreto Único reglamentario de 2015.

5.3. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

La empresa Aguas Mocoa S.A E.S.P. se compromete en desarrollar e implementar los mecanismos institucionales que le permitan condensar los saberes y ejercicios de buenas prácticas, experiencias, aprendizajes y dinámicas del entorno.

Es por ello, que como empresa partimos de entender y comprender que somos una organización de sistema abierto ligado actuar conforme los retos y dinámicas del sector, por eso los saberes y experiencias hacen parte de la memoria institucional y el poder diferenciador que podamos dar y entregar a las partes interesadas.

5.2.1 Principios

- Prospectiva institucional
- Gestión del cambio
- Cultura de autogestión
- Diferenciación en el hacer
- Ruta de la calidad y el servicio

5.2.2 Plan de acción para la implementación de los lineamientos de la política

No	Actividad	Responsable (s)
1	Realizar autodiagnóstico institucional	Líder de planeación o quien haga sus veces. Área de Talento Humano

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

No	Actividad	Responsable (s)
		Área de Gestión Documental
2	Definir equipo interdisciplinario de la Gestión del conocimiento institucional	Líder de planeación o quien haga sus veces. Área de Talento Humano
		Área de Gestión Documental
3	Inventariar las experiencias institucionales por procesos a partir de analítica institucional	Líder de planeación o quien haga sus veces. Área de Talento Humano
		Área de Gestión Documental
4	Documentar el conocimiento explícito	Líder de planeación o quien haga sus veces. Área de Talento Humano
		Área de Gestión Documental
5	Documentar el conocimiento implícito	Líder de planeación o quien haga sus veces.
		Líder de planeación o quien haga sus veces. Área de Talento Humano
6	Socializar las experiencias de éxito organizacional a las partes interesadas	Área de Gestión Documental
		Líder de planeación o quien haga sus veces.
7	Crear el mapa de conocimiento institucional	Área de Talento Humano
		Área de Gestión Documental

5.2.3 Roles y responsabilidades

El presente documento cuenta con un componente de seguimiento y control para la verificación de la mejora continua que den mejoramiento al índice de desempeño institucional a través del aplicativo FURAG, para evaluación del cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad.

El siguiente cuadro detalla los roles y responsabilidades por área

Roles	Responsabilidades
Junta Directiva	Conocer y promover los lineamientos de la política.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

Roles	Responsabilidades
Gerente General	Ejecutar la política.
Líder de planeación o quien haga sus veces.	Liderar planes, proyectos y programas para promover la política.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño Aguas Mocoa S.A. E.S.P.	Revisar la política y aprobarla.
Líder de planeación o quien haga sus veces.	Presentar la política y sus actualizaciones para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño Aguas Mocoa S.A. E.S.P.
Área de Gestión Humana	Actualizar la política cuando se considere necesario. Socializar la política al interior de la empresa.
Líderes de proceso Todos los colaboradores	Participar en las capacitaciones realizadas sobre la política. Ejercer sus labores en plena coherencia con los lineamientos de la política. Aportar en las actividades, planes, proyectos y programas que adelanten en función de la política.
Control Interno Líder de planeación o quien haga sus veces.	Realizar seguimiento y controlar que se sigan los lineamientos de la política.

Nota: Los responsables de ejecutar las actividades del plan de acción corresponden a los cargos señalados en la política o a los equivalentes cuando se modifique la estructura organizacional.

5.2.4 Indicador

Indicador	Fuente
Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de la política. (No de actividades ejecutadas/No de actividades planteadas)	<ul style="list-style-type: none"> Informe de control interno sobre ejecución del plan de acción de la política.

5.2.5 Comunicación y publicación

La divulgación de la Política debe ser socializada a todas las dependencias e implementada en todos los procesos de AGUAS MOCOA S.A. E.S.P., y a través de la página web institucional y se revisará cada dos años o cada vez que la norma cambie.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	MI-P05
	POLÍTICA	Gestión Del Conocimiento	VERSIÓN	01 15-01-2025

5.2.6 Revisión y actualización

La política debe ser revisada permanentemente y ser actualizadas por los siguientes aspectos:

- Disposiciones normativas que generen afectación sobre los lineamientos
- Cambios disruptivos en la organización que apliquen a la política
- Recomendaciones de la alta dirección
- Ajustes y/o actualización sobre el plan de acción definido

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

N/A

7. RELACIÓN DE FORMATOS UTILIZADOS

N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	No. Acta de aprobación	Responsable de la modificación
1	15/01/2025	Creación	006-2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa – AGUAS MOCOAS S.A E.S.P.

9. ANEXOS

Anexo No.1. Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

