

1. **OBJETIVO:** Establecer los lineamientos para la gestión del conocimiento e innovación en Teled Medellín, promoviendo la generación, captura, transferencia, uso y conservación del conocimiento institucional, con el fin de fortalecer la eficiencia, la toma de decisiones, la mejora continua y la innovación en los procesos del Canal. Pretende que el conocimiento se materialice en **aprendizaje organizacional transferible** a los grupos sociales objetivo fortaleciendo su sostenibilidad, productividad y competitividad.
2. **ALCANCE:** Aplica a todos los colaboradores de Teled Medellín, independientemente de su tipo de vinculación, e involucra todos los procesos, áreas y niveles de la organización. Busca incluso el impacto de la comunidad y grupos de interés a través de la difusión de las mejores prácticas internas.
3. **PRINCIPIOS:**
 - **Valor del conocimiento:** El conocimiento es un activo estratégico institucional.
 - **Colaboración:** El conocimiento se construye y comparte colectivamente.
 - **Innovación:** Se promueve la generación de nuevas ideas y soluciones.
 - **Trazabilidad:** El conocimiento debe ser documentado y accesible.
 - **Mejora continua:** Se aprende de la experiencia y se optimizan los procesos.

4. EJES DE LA POLÍTICA

4.1 Planear la Gestión del Conocimiento

Definir lineamientos, objetivos y estrategias para gestionar el conocimiento institucional.

Acciones:

- Definir el plan de gestión del conocimiento alineado al Plan Estratégico.
- Establecer responsables y roles.
- Identificar necesidades de conocimiento por área.

4.2 Identificar el Conocimiento

Reconocer el conocimiento clave existente en la organización.

Acciones:

- Identificar conocimientos críticos por proceso.
- Mapear expertos internos.
- Identificar riesgos de pérdida de conocimiento.

4.3 Diseñar la Base de Conocimiento

Estructurar herramientas para almacenar y organizar el conocimiento.

Acciones:

- Crear repositorios institucionales (manuales, guías, documentos, bases de datos, aplicativos, universidad virtual, gestión documental, almacén, fototeca, videoteca, plataforma administrativa, administrador documental, normograma, mesa de ayuda, etc.).
- Estandarizar formatos de registro.
- Definir protocolos de acceso y uso.

4.4 Desarrollar el Conocimiento

Fortalecer las capacidades de los colaboradores.

Acciones:

- Promover formación continua.
- Fomentar el aprendizaje en el trabajo.
- Impulsar el uso de tecnologías e innovación (incluyendo IA).
- Generar soluciones desde el Comité de Transformación Digital.

4.5 Formular Lecciones Aprendidas

Capturar el aprendizaje derivado de la experiencia.

Acciones:

- Documentar lecciones aprendidas en proyectos y procesos.
- Analizar errores y buenas prácticas.
- Socializar aprendizajes institucionales en los equipos de trabajo.

4.6 Transferencia de Conocimiento

Compartir el conocimiento dentro de la organización.

Acciones:

- Realizar espacios de socialización (charlas, talleres, formaciones).
- Implementar mentorías internas.
- Estandarizar la universidad virtual como parte de la inducción
- Fomentar el aprendizaje entre pares.
- Incorporar activamente las herramientas tecnológicas, software y metodologías digitales definidas por el Canal para la optimización de procesos, asegurando la migración efectiva hacia entornos digitales que incrementen la eficiencia operativa y la seguridad de la información.

4.7 Retener el Conocimiento

Evitar la pérdida del conocimiento institucional.

Acciones:

- Documentar procesos críticos.
- Implementar planes de relevo o sucesión.
- Capturar conocimiento antes de retiros o cambios de personal.
- Desarrollar aplicativos de los procesos críticos por el Comité de Transformación Digital.
- Garantizar que la memoria organizacional se actualice permanentemente.

4.8 Verificar la Gestión del Conocimiento

Evaluar la efectividad de la política anualmente.

Acciones:

- Definir indicadores de gestión del conocimiento (Acuerdos de Gestión)
- Realizar seguimiento periódico (anual).
- Implementar acciones de mejora continua.
- Realizar auto-evaluación del Comité de Transformación Digital.

5. INNOVACIÓN

Telemedellín promoverá la innovación como parte integral de la gestión del conocimiento mediante:

- Generación de ideas y soluciones innovadoras
- Uso de herramientas tecnológicas, incluyendo inteligencia artificial, como facilitadores clave para la gestión del conocimiento y la optimización de procesos.
- Mejora de procesos internos
- Cultura de experimentación y aprendizaje
- Investigación y actualización en nuestras tecnologías y prácticas
- Desarrollo de soluciones tecnológicas Inhouse lideradas por el Comité de Transformación Digital.

Nota: Dentro de las responsabilidades transversales que se promueven para todos los cargos en el Canal, tenemos la...

4.6. Transformación digital y adopción tecnológica:

Incorporar activamente las nuevas herramientas tecnológicas, software y metodologías digitales definidas por el Canal para la optimización de sus procesos. El trabajador debe demostrar disposición al aprendizaje continuo y a la

CÓDIGO: MA-GH-05

VERSIÓN: 01

FECHA: 13/04/2026

actualización técnica, asegurando la migración efectiva de sus tareas manuales hacia entornos digitales que incrementen la eficiencia operativa y la seguridad de la información institucional. Siempre dentro del marco legal y las pautas de ciberseguridad estipuladas.

6. RESPONSABILIDADES

Alta Dirección

- Avalar la implementación de la política
- Promover la cultura de conocimiento e innovación

Dirección de Tecnología e Innovación & Dirección de Planeación

- Liderar la Gestión del Conocimiento como ventaja competitiva de la Entidad
- Actualizar al Canal con la tecnología y la difusión del conocimiento necesaria, para asegurar su sostenibilidad, eficiencia y diferenciación.

Comité de Transformación Digital

- Comprender e identificar las necesidades del Canal en materia de estandarización, traspaso, continuidad y sistematización del conocimiento.
- Generar soluciones y desarrollos tecnológicos para los retos de Telemedellín.

Líderes de área

- Identificar y gestionar el conocimiento en sus procesos
- Promover la transferencia de conocimiento

Colaboradores

- Documentar, compartir y aplicar el conocimiento
- Participar en procesos de aprendizaje e innovación

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Definición de indicadores
- Evaluaciones periódicas
- Reportes a la alta dirección

8. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

Esta política se articula con:

- MIPG – Dimensión Gestión del Conocimiento e Innovación
- Sistema de Control Interno
- Planeación estratégica
- Gestión del talento humano

9. RECOMENDACIÓN

Teled Medellín reconoce el uso de herramientas tecnológicas, incluyendo inteligencia artificial, como facilitadores clave para la gestión del conocimiento, siempre bajo principios de uso responsable, ético y seguro de la información.