

1. OBJETIVO: Establecer las actividades para asegurar que el conocimiento de Telemedellín, y entre ésta y su entorno, se materialice en aprendizaje organizacional transferible a los grupos sociales objetivo, fortaleciendo su sostenibilidad, productividad y competitividad, e impulsando la innovación como parte integral de la gestión institucional.

2. ALCANCE: Aplica a todos los colaboradores de Telemedellín, independientemente de su tipo de vinculación, e involucra todos los procesos, áreas y niveles de la organización. Incluye la identificación del conocimiento, su desarrollo, formalización, transferencia, apropiación, uso, retención, verificación y medición, así como el fomento de la innovación y la transformación digital institucional.

3. RESPONSABLE: Jefe de Gestión Humana, con apoyo del Director de Tecnología e Innovación, el Comité de Transformación Digital, los Directores y Jefes de Proceso, y todos los colaboradores del Canal.

4. DEFINICIONES:

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL: proceso dinámico y continuo de adquisición e integración de conocimiento, habilidades y actitudes soportadas en la observación sistemática, la reflexión abierta y compartida, la construcción conjunta de perspectivas y la experimentación coordinada.

CONOCIMIENTO: Información almacenada después de un proceso de aprendizaje el cual puede darse por medio de la experiencia o la introspección.

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

LECCIÓN APRENDIDA: Conocimiento adquirido a través de la experiencia (positiva o negativa) en la ejecución de procesos y proyectos, que una vez documentado y socializado permite mejorar el desempeño futuro.

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO: Proceso de compartir el conocimiento existente dentro de la organización o hacia los grupos de interés, mediante mecanismos formales e informales de comunicación y aprendizaje.

5. CONDICIONES

Este procedimiento se encuentra articulado con la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación de Telemedellín, la cual establece los principios, ejes estratégicos y responsabilidades que orientan su implementación. Todos los colaboradores deben conocer y aplicar los lineamientos de dicha política.

El uso de herramientas tecnológicas, incluyendo inteligencia artificial, se promueve como facilitador clave para la gestión del conocimiento, siempre bajo principios de uso responsable, ético y seguro de la información, y dentro del marco legal y las pautas de ciberseguridad institucionales.

La transformación digital y la adopción tecnológica son responsabilidades transversales de todos los cargos del Canal, quienes deben incorporar activamente las herramientas y metodologías digitales definidas por Telemedellín para la optimización de sus procesos.

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES O PROCEDIMIENTO:

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	PLANEAR LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Con el fin de fortalecer la gestión de conocimiento en Teledellín, se fortalecen las redes de conocimiento conformadas así: ✓ Colaboradores del canal cuyo propósito es capitalizar el aprendizaje obtenido en la ejecución de los procesos en lecciones aprendidas que aportan al fortalecimiento de la gestión organizacional. ✓ Colaboradores del canal con aliados y otros grupos sociales objetivo, cuyo objetivo es compartir experiencias y conocimiento que aporten para el fortalecimiento de la oferta de valor de Teledellín y del Sector. La gestión del conocimiento, requiere de la articulación de estrategia, resultados de la ejecución de los procesos, en particular de los proceso de realización de productos audiovisuales, formación y capacitación, organización de documentos Los canales a través de los cuales se realizará la distribución o transferencia del conocimiento: Página web, correo electrónico, sitios compartidos, sitio de ubicación de la documentación del SIG, sistemas de información, inducción y reintroducción al personal, capacitación, otros canales de comunicación interna identificados (carteleros, boletines, eventos), reuniones de equipos de trabajo, publicaciones en medios especializados, foros, congresos; entre otros. Esta planificación se articula con la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación MA-GH-05 y con el eje 4.1 de dicha política.	Director o Jefe de Gestión Humana. Directores o Jefes de Proceso. Personal en general.	
2	IDENTIFICAR EL CONOCIMIENTO El conocimiento a gestionar en Teledellín puede generarse internamente o a partir de fuentes externas. Se identifican también los riesgos de pérdida de conocimiento y los expertos internos por proceso. El conocimiento externo se identifica a través de: • Investigaciones y publicaciones especializadas en temas de interés del Canal. • Normatividad aplicable y vigente.	Director o Jefe de Gestión Humana. Directores o Jefes de Proceso. Personal en general.	

	• Buenas prácticas externas: modelos de gestión, herramientas tecnológicas, incluyendo IA. • Análisis del entorno: aspectos legales, sociales, económicos, tecnológicos, políticos y ambientales. • Retroalimentación de grupos sociales objetivo y eventos de colaboración. • El conocimiento interno se identifica a través de: • Lecciones aprendidas en la implementación de procesos. • Mapeo de expertos internos por proceso y área. • Investigaciones y estudios realizados por el Canal. • Experiencias, actitudes, aptitudes e iniciativas de los colaboradores. • Riesgos de pérdida de conocimiento por retiro o cambio de personal. • Trabajo en equipo e innovación interna.		
3	DISEÑAR LA BASE DE CONOCIMIENTO La base de conocimiento de Telemedellín está conformada de la siguiente manera: Publicaciones, investigaciones y estudios: Incluyen todos los documentos resultado de los estudios, investigaciones, innovaciones que realiza el canal para fortalecer sus productos y servicios, así como el conocimiento del sector, la comunidad y la sociedad. Documentos controlados que conforman el Sistema de Gestión Integral (SGI): Comprende todos los documentos definidos en la implementación del SGI, en particular los identificados en el procedimiento PR-PE-CA-01 Elaboración y control de documentos. Documentos generados en la prestación de los servicios: Incluye todos los documentos particulares que se generan para la ejecución de cada proyecto y que aportan para que el mismo se desarrolle aplicando las mejores prácticas del sector y las aprendidas y apropiadas en la Fundación. Incluye: protocolos, instrumentos, guías de aplicación, entre otros. Registros de operación del Sistema de Gestión Integral (SGI): Los cuáles son controlados de acuerdo con el procedimiento P-GMC-2 Control de Registros. Estos registros pueden encontrarse en: ✓ Bases de datos de los sistemas de información ✓ Archivos administrados a través del procedimiento P-GA-4 Procedimiento Gestión documental del archivo de gestión, central e histórico ✓ Página web. Lecciones aprendidas y acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Director o Jefe de Gestión Humana. Directores o Jefes de Proceso.	

	Repositorios digitales: universidad virtual, gestión documental, fototeca, videoteca, plataforma administrativa, administrador documental, normograma, mesa de ayuda, entre otros. El Comité de Transformación Digital apoya la sistematización, estandarización y continuidad de la base de conocimiento, en línea con el eje 4.3 de la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación.		
4	DESARROLLAR EL CONOCIMIENTO Investigaciones, publicaciones: Con el objetivo claro en Teleducación de formalizar y fortalecer su conocimiento adquirido, a fin de afianzar su posicionamiento como referente en sus áreas específicas, debe garantizar que los proyectos, programas, que se realizan: ✓ Cuenten con el equipo de profesionales idóneos para avalar los hallazgos, propuestas que hacen parte de los mismos. ✓ Se realice la recolección de evidencias, experiencias, así como los análisis respectivos; con la aplicación de las técnicas apropiadas y requeridas para lograr un aval de las mismas. ✓ Se realice una clara focalización de la problemática a abordar. Desarrollo de conocimiento interno en la Fundación ✓ Desarrollo de competencias con estrategias de formación y capacitación que se promueven a través del proceso Gestión de Talento Humano. PR-GH-CF-01 Capacitación y Formación del personal. ✓ Trabajo en equipo que se fomenta con el desarrollo de una cultura organizacional cooperativa, con reuniones formales 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 Teleducación ✓ La generación de lecciones aprendidas, acciones correctivas, preventivas y de mejora como resultado de la implementación de los procesos y proyectos y de la entrega de los productos y servicios de Teleducación	Director o Jefe de Gestión Humana. Directores o Jefes de Proceso.	
5	FORMULAR LECCIONES APRENDIDAS La formulación de lecciones aprendidas se puede realizar en cualquier circunstancia, en particular como parte del ejercicio de análisis y verificación del cumplimiento de los objetivos de los procesos y los proyectos en el formato de lecciones aprendidas FT-GH-CF-02	Director o Jefe de Gestión Humana. Directores o Jefes de Proceso.	

	En este formato se registran: ✓ Nombre del proceso ✓ Título de la lección aprendida ✓ Situación (problema o experiencia) ✓ Causas (si aplica) ✓ Consecuencias ✓ Recomendaciones o conclusiones Las lecciones aprendidas son analizadas periódicamente, socializadas entre los equipos de trabajo y documentadas como parte del aprendizaje organizacional (eje 4.5 de la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación).	Personal en general.	
6	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO El propósito es proporcionar el conocimiento necesario al interior de Telemedellín y hacia los grupos sociales objetivo, asegurando que la organización cuente con él aun en ausencia de algunos colaboradores. Las estrategias de transferencia incluyen: • Espacios de socialización: charlas, talleres y sesiones de formación. • Mentorías internas entre colaboradores con experiencia y nuevos talentos. • Universidad virtual como plataforma estándar de inducción y reinducción. • Aprendizaje entre pares y reuniones de equipos de trabajo. • Publicaciones en medios especializados, foros y congresos. • Canales digitales: página web, correo, repositorios del SIG, intranet. La transferencia de conocimiento es responsabilidad compartida de todos los colaboradores, con liderazgo de los Directores y el área de Gestión Humana (eje 4.6 de la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación).	Director o Jefe de Gestión Humana. Directores o Jefes de Proceso. Personal en general.	
7	RETENER EL CONOCIMIENTO La retención del conocimiento incluye: ✓ Seleccionar, a partir de los múltiples sucesos que vive la organización, la información, procesos, experiencias, aprendizajes que por su valor deben retenerse. ✓ 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 El conocimiento interno, se fortalece en reuniones periódicas donde se analizan las lecciones aprendidas, las acciones correctivas, preventivas y de mejora, las propuestas de	Director o Jefe de Gestión Humana. Directores o Jefes de Proceso. Personal en general.	

	innovación y mejora a fin de determinar su impacto e incorporación en el diseño estratégico y de gestión del Canal como parte de su base de conocimiento organizacional para su posterior consulta		
8	VERIFICAR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO La verificación de la eficiencia y efectividad de la gestión de conocimiento en Teledellín, se determina a través de: ✓ Revisión semestral del estado de la base de conocimiento en cuanto a Cobertura y actualización y Satisfacción de los usuarios ✓ Incorporación de las experiencias, iniciativas y lecciones aprendidas como parte de la estrategia, gestión, productos y servicios y del aprendizaje organizacional de Teledellín ✓ Canales y estrategias de identificación, gestión y comunicación del conocimiento	Director o Jefe de Gestión Humana. Directores o Jefes de Proceso. Personal en general.	
9	FORMULAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, MEJORA Y LECCIONES APRENDIDAS A partir de los hallazgos e identificación de oportunidades de mejora detectadas en la verificación, se formulan: • Lecciones aprendidas (FT-GH-CF-02). • Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, conforme al procedimiento establecido en el SGI. Las acciones formuladas retroalimentan el ciclo de gestión del conocimiento, fortaleciendo la mejora continua y la innovación institucional, en coherencia con los principios de la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación.	Director o Jefe de Gestión Humana. Directores o Jefes de Proceso.	FT-GH-CF-02 Acciones de mejora SGI

Elaboró: Juan Esteban Morales Rojas	Aprobó: Juan Felipe Estrada
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Jefe de gestión humana
Fecha: 13/04/2026	Fecha: 13/04/2026