



Manual de Procesos  
Gestión del Conocimiento

MPR-1-002

Versión: 14.08.19

**Macroproceso****1 Gestión del Conocimiento.**

<b>Objetivo</b>	Garantizar la permanente construcción colaborativa, articulación efectiva y uso compartido del conocimiento en materia de desarrollo agrícola y el bienestar rural a nivel hemisférico y de gestión a nivel organizacional.
<b>Alcance</b>	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas y de ejecución. Centralización en niveles estratégicos y de Sede Central. Descentralización a nivel táctico y operativo por región y país.



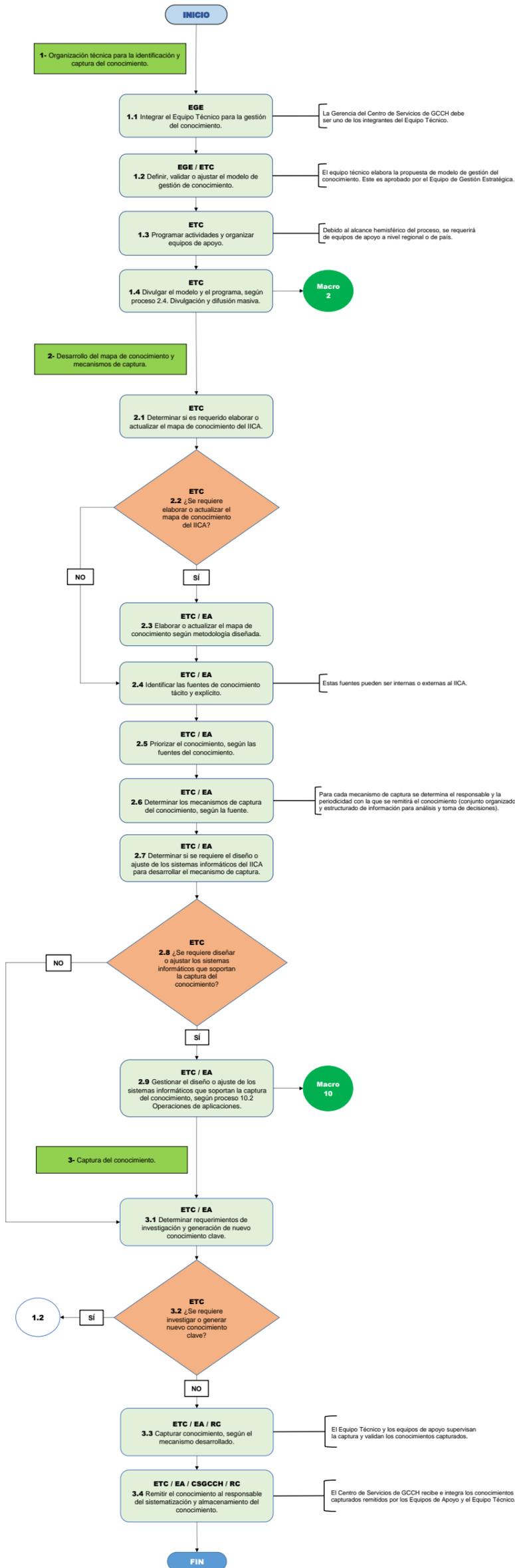
<b>Proceso</b>					
<b>1.1 Identificación y captura del conocimiento.</b>					
<b>Objetivo</b>	Localizar y obtener de fuentes internas y externas, el conocimiento tácito y explícito clave para el desarrollo de la agricultura y el bienestar rural a nivel hemisférico y el fortalecimiento de la institución.				
<b>Alcance</b>	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas y de ejecución. Centralización en niveles estratégicos y de Sede Central. Descentralización a nivel táctico y operativo por región y país.				
<b>Normativa Específica</b>	1. Debe cumplirse los lineamientos y directrices emitidos por la Junta Interamericana de Agricultura (JIA). 2. Convención y reglamentos del IICA.				
<b>Sistemas Informáticos</b>	Página WEB – Intranet - Correos Electrónicos - Entornos de trabajo colaborativos – Herramientas para compartir archivos – Recursos para comunicarse, debatir y colaborar.				
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variación porcentual en la identificación de fuentes de conocimiento para la institución.</li> <li>• Porcentaje de conocimiento capturado y validado, según programa de captura.</li> </ul>				
<b>Entradas</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #1a3d54; color: white; text-align: center;">Insumos</th> <th style="background-color: #1a3d54; color: white; text-align: center;">Referencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capital Humano actual.</li> <li>▪ Capital Relacional actual.</li> <li>▪ Capital Estructural actual.</li> <li>▪ Mapa de Conocimiento vigente.</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modelo de Gestión del Conocimiento.</li> <li>▪ Planes Estratégicos del IICA</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Insumos	Referencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capital Humano actual.</li> <li>▪ Capital Relacional actual.</li> <li>▪ Capital Estructural actual.</li> <li>▪ Mapa de Conocimiento vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modelo de Gestión del Conocimiento.</li> <li>▪ Planes Estratégicos del IICA</li> </ul>
Insumos	Referencias				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capital Humano actual.</li> <li>▪ Capital Relacional actual.</li> <li>▪ Capital Estructural actual.</li> <li>▪ Mapa de Conocimiento vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modelo de Gestión del Conocimiento.</li> <li>▪ Planes Estratégicos del IICA</li> </ul>				
<b>Productos</b>	<p>Conocimiento identificado por fuente, caracterizado y priorizado.</p> <p>Mapa de conocimiento actualizado.</p> <p>Requerimientos de investigación y generación de nuevo conocimiento clave.</p>				

1.1 Identificación y captura del conocimiento.

INVOLUCRADOS

- Equipo de Gestión Estratégica ( EGE )
- Dirección de Cooperación Técnica ( DCT )
- Equipo Técnico Conformado ( ETC )
- Equipos de Apoyo ( EA )<sup>1</sup>
- Centro de Servicios de GCCH ( CSGCCH )
- Responsables de Captura ( RC )<sup>2</sup>

1: Debido al alcance hemisférico del proceso, se requerirá de equipos de apoyo a nivel regional o de país.  
2: Dependiendo de las fuentes y los mecanismos de captura del conocimiento, los responsables pueden ser entidades organizativas o socios estratégicos del IICA.





Manual de Procesos Gestión del Conocimiento	MPR-1-002
	Versión: 14.08.19

<b>Proceso</b>		
<b>1.2 Investigación y generación de nuevo conocimiento.</b>		
<b>Objetivo</b>	Generar de manera colaborativa nuevo conocimiento sobre las mejores prácticas, las oportunidades y la innovación en el desarrollo de la agricultura y el bienestar rural a nivel hemisférico, así como organizacional a nivel institucional.	
<b>Alcance</b>	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas y de ejecución. Centralización en niveles estratégicos y de Sede Central. Descentralización a nivel táctico y operativo por región y país.	
<b>Normativa Específica</b>	1. Debe cumplirse los lineamientos y directrices emitidos por la JIA. 2. Convención y reglamentos del IICA.	
<b>Sistemas Informáticos</b>	Página WEB – Intranet - Correos Electrónicos - Entornos de trabajo colaborativos – Herramientas para compartir archivos – Recursos para comunicarse, debatir y colaborar.	
<b>Indicadores</b>	• Porcentaje de requerimientos de investigación y generación del conocimiento satisfechos.	
	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos de investigación y generación de nuevo conocimiento clave.</li> <li>• Recursos financieros y humanos internos y externos articulados disponibles para ejecución de proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de conocimiento actualizado.</li> <li>• Modelo de Gestión del Conocimiento.</li> <li>• Planes Estratégicos del IICA.</li> <li>• Plan Maestro de Proyectos vigente.</li> </ul>
<b>Productos</b>	Ideas y perfiles de proyectos de investigación y generación de nuevo conocimiento formulados. Informes de investigaciones y generación de nuevo conocimiento documentados. Creación de conocimiento en aspectos estratégicos a nivel hemisférico e institucional.	

**1.2 Investigación y generación de nuevo conocimiento.**

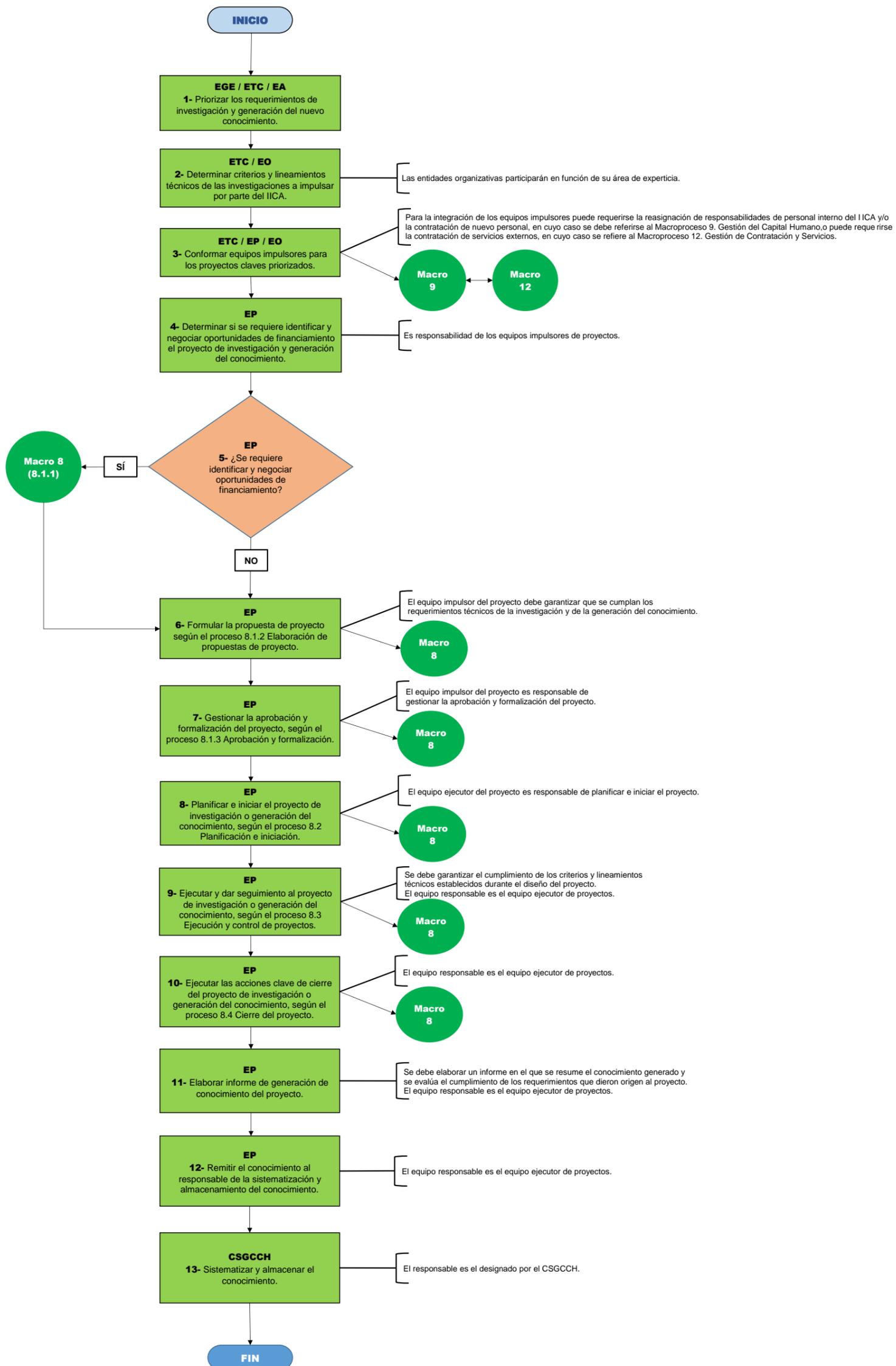
INVOLUCRADOS

- Equipo de Gestión Estratégica ( EGE )**
- Equipo Técnico Conformado ( ETC )**
- Equipos de Apoyo ( EA )<sup>3</sup>**
- Equipos de Proyecto ( EP )<sup>4</sup>**
- Centro de Servicios de GCCH ( CSGCCH )**
- Entidades Organizativas del IICA ( EO )<sup>5</sup>**

3: Debido al alcance hemisférico del proceso, se requerirá de equipos de apoyo a nivel regional o de país.

4: Se incluyen los equipos impulsores y los equipos ejecutores de proyecto.

5: Entre las "Entidades Organizativas" se incluyen las Representaciones de país.



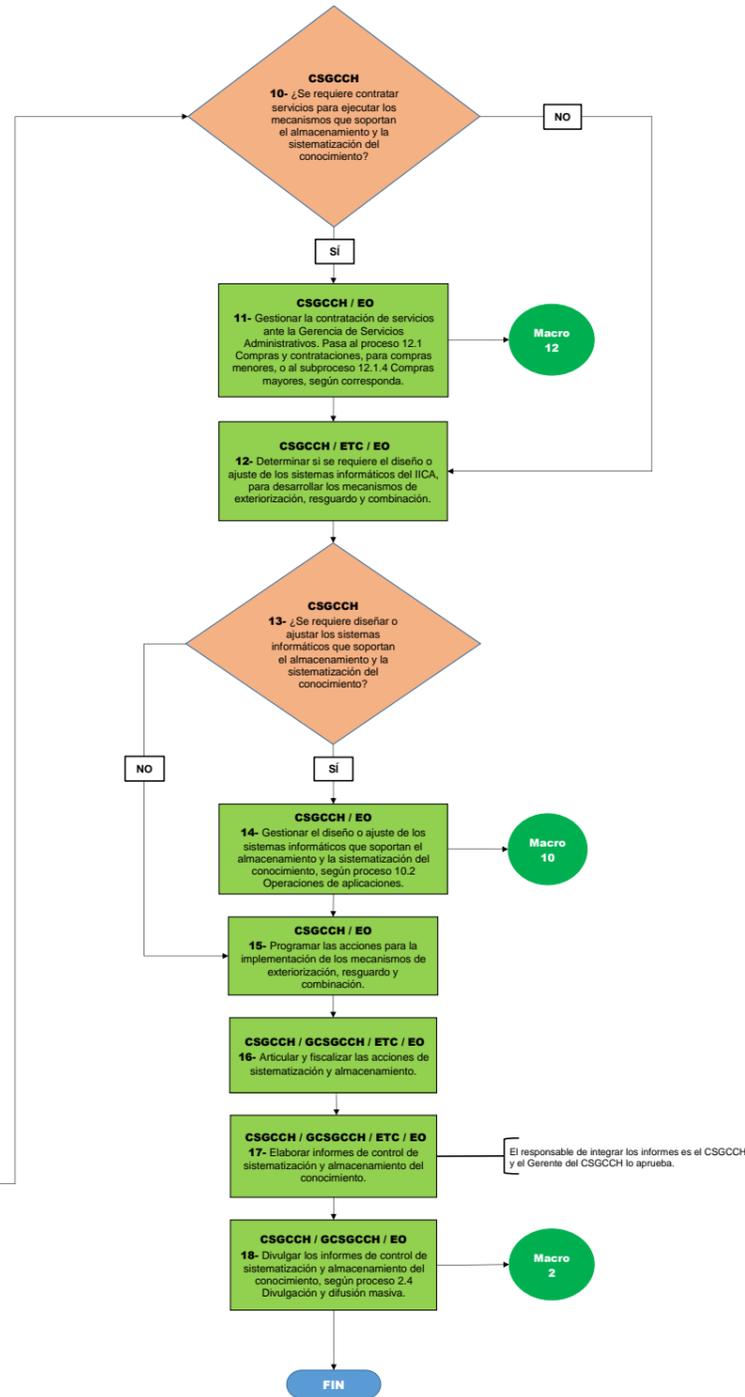
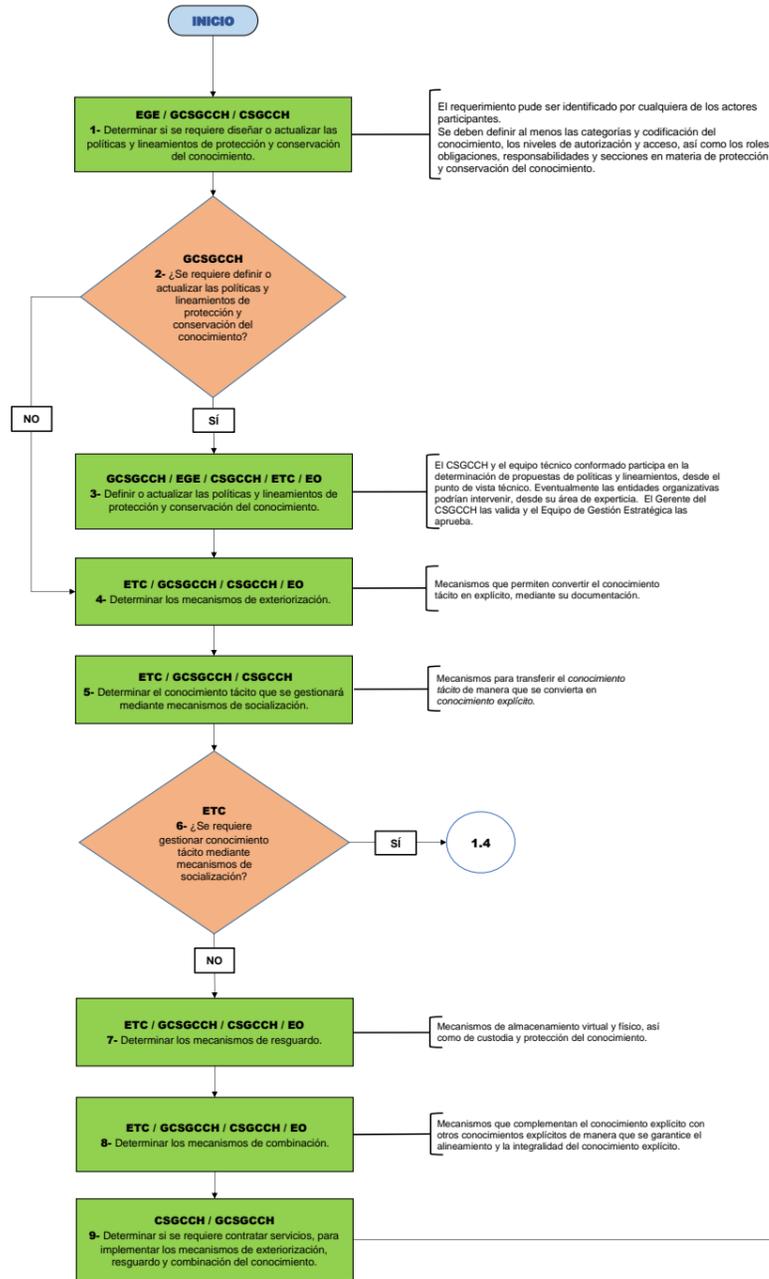


<b>Proceso</b>		
<b>1.3. Sistematización y almacenamiento del conocimiento.</b>		
<b>Objetivo</b>	Resguardar de manera efectiva el conocimiento a través de mecanismos de exteriorización, protección y combinación.	
<b>Alcance</b>	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas y de ejecución. Centralización en niveles estratégicos y de Sede Central. Descentralización a nivel táctico y operativo por región y país.	
<b>Normativa Específica</b>	1. Debe cumplirse los lineamientos y directrices emitidos por la JIA. 2. Convención y reglamentos del IICA.	
<b>Sistemas Informáticos</b>	Página WEB – Intranet – Bases de datos - Correos Electrónicos - Entornos de trabajo colaborativos – Herramientas para compartir archivos – Recursos para comunicarse, debatir y colaborar.	
<b>Indicadores</b>	• Variación porcentual en el conocimiento almacenado, según los objetivos establecidos en el proceso de sistematización y almacenamiento.	
	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de datos documentales y digitales vigentes.</li> <li>• Nuevos conocimientos generados y documentados.</li> <li>• Políticas y lineamientos de protección y conservación del conocimiento.</li> <li>• Requerimientos de nuevos mecanismos de sistematización y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de conocimiento vigente.</li> <li>• Modelo de Gestión del Conocimiento.</li> <li>• Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA.</li> </ul>
<b>Productos</b>	Bases de datos documentales y digitales actualizadas. Políticas y lineamientos de protección y conservación actualizados. Mecanismos de sistematización y almacenamiento, desarrollados y articulados. Requerimientos de nuevos mecanismos de sistematización y almacenamiento del conocimiento, satisfechos. Informes de control de sistematización y almacenamiento del conocimiento.	

1.3. Sistematización y almacenamiento del conocimiento.

INVOLUCIADOS

- Equipo de Gestión Estratégica ( EGE )
- Gerente del Centro de Servicios de GCCH ( GCSGCCH )
- Centro de Servicios de GCCH ( CSGCCH )
- Equipo Técnico Conformado ( ETC )
- Entidades Organizativas del IICA ( EO )



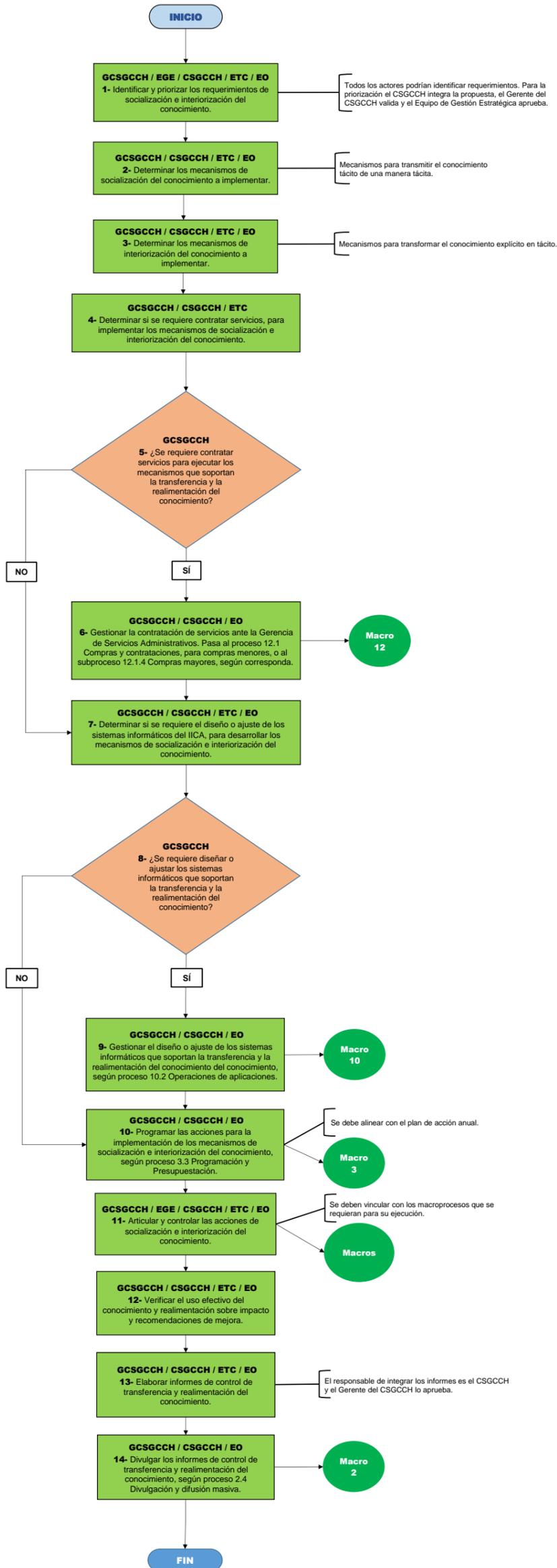


<b>Proceso</b>					
<b>1.4 Transferencia y realimentación del conocimiento.</b>					
<b>Objetivo</b>	Difundir de manera efectiva conocimientos técnico-profesionales personales y organizacionales para facilitar su uso y aplicación en la toma de decisiones respecto al desarrollo agrícola y bienestar rural, a nivel hemisférico, y el desarrollo organizacional del IICA.				
<b>Alcance</b>	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas y de ejecución. Centralización en niveles estratégicos y de Sede Central. Descentralización a nivel táctico y operativo por región y país.				
<b>Normativa Específica</b>	1. Debe cumplirse los lineamientos y directrices emitidos por la JIA. 2. Convención y reglamentos del IICA.				
<b>Sistemas Informáticos</b>	Página WEB – Intranet – Bases de datos - Correos Electrónicos - Entornos de trabajo colaborativos – Herramientas para compartir archivos – Recursos para comunicarse, debatir y colaborar.				
<b>Indicadores</b>	• Variación porcentual en el conocimiento clave transferido, según las prioridades establecidas.				
<b>Entradas</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #1a3d54; color: white; text-align: center;">Insumos</th> <th style="background-color: #1a3d54; color: white; text-align: center;">Referencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de datos documentales y digitales de conocimientos actuales.</li> <li>Mecanismos de socialización e interiorización del conocimiento actuales.</li> <li>Requerimientos de desarrollo de nuevos mecanismos de socialización e interiorización del conocimiento.</li> <li>Mapa de conocimiento vigente.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de Gestión del Conocimiento.</li> <li>Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Insumos	Referencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de datos documentales y digitales de conocimientos actuales.</li> <li>Mecanismos de socialización e interiorización del conocimiento actuales.</li> <li>Requerimientos de desarrollo de nuevos mecanismos de socialización e interiorización del conocimiento.</li> <li>Mapa de conocimiento vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de Gestión del Conocimiento.</li> <li>Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA.</li> </ul>
Insumos	Referencias				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de datos documentales y digitales de conocimientos actuales.</li> <li>Mecanismos de socialización e interiorización del conocimiento actuales.</li> <li>Requerimientos de desarrollo de nuevos mecanismos de socialización e interiorización del conocimiento.</li> <li>Mapa de conocimiento vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de Gestión del Conocimiento.</li> <li>Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA.</li> </ul>				
<b>Productos</b>	Mecanismos de socialización e interiorización del conocimiento desarrollados. Articulación efectiva del conocimiento técnico e institucional. Mapa de conocimiento actualizado.				

1.4 Transferencia y realimentación del conocimiento.

INVOLUCRADOS

**Equipo de Gestión Estratégica ( EGE )**  
**Gerente del Centro de Servicios de GCCH ( GCSGCCH )**  
**Centro de Servicios de GCCH ( CSGCCH )**  
**Equipo Técnico Conformado ( ETC )**  
**Entidades Organizativas del IICA ( EO )**





<b>Proceso</b>	
<b>1.5. Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento.</b>	
<b>Objetivo</b>	Brindar servicios operativos de apoyo a la gestión del conocimiento del IICA.
<b>Alcance</b>	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas y de ejecución. Centralización en niveles estratégicos y de Sede Central. Descentralización a nivel táctico y operativo por región y país.
<b>Normativa Específica</b>	1. Debe cumplirse los lineamientos y directrices emitidos por la JIA. 2. Convención y reglamentos del IICA.
<b>Sistemas Informáticos</b>	Página WEB – Intranet – Bases de datos - Correos Electrónicos – Plataformas de Educación Virtual - Entornos de trabajo colaborativos – Herramientas para compartir archivos – Recursos para comunicarse, debatir y colaborar.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de solicitudes y requerimientos de capacitación virtual satisfechos.</li> <li>• Variación porcentual en cantidad de cursos virtuales disponibles.</li> <li>• Calificación promedio de participantes en cursos virtuales.</li> <li>• Variación porcentual en la cantidad de participantes en los cursos virtuales.</li> <li>• Porcentaje promedio de promoción de los cursos virtuales.</li> <li>• Porcentaje promedio de satisfacción de participantes en cursos virtuales.</li> <li>• Porcentaje de requerimientos y oportunidades de cooperación horizontal satisfechos.</li> <li>• Variación porcentual en la cantidad de beneficiarios de los proyectos y programas de Cooperación Horizontal.</li> <li>• Variación porcentual en la cantidad conocimientos y experiencias transferidas por medio de la Cooperación Horizontal.</li> <li>• Porcentaje de requerimientos de adquisición de material bibliográfico satisfecho.</li> <li>• Variación porcentual en la cantidad de material bibliográfico disponible.</li> <li>• Variación porcentual en la cantidad enlaces disponibles.</li> <li>• Porcentaje de requerimientos de mejora y ajuste de bases de datos satisfechas.</li> <li>• Variación porcentual en la cantidad de bases de datos disponibles.</li> <li>• Variación porcentual en las solicitudes de servicios bibliográficos satisfechos.</li> <li>• Variación porcentual en las solicitudes de servicios de venta de libros satisfechos.</li> <li>• Variación porcentual en las solicitudes de servicios de acceso a plataformas satisfechos.</li> </ul>

<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>
1.5 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento	1.5.1 Capacitación Virtual
	1.5.2 Cooperación Horizontal
	1.5.3 Gestión de documentos bibliográficos.
	1.5.4 Administración de bases de datos
	1.5.5 Atención al usuario



**Subproceso**

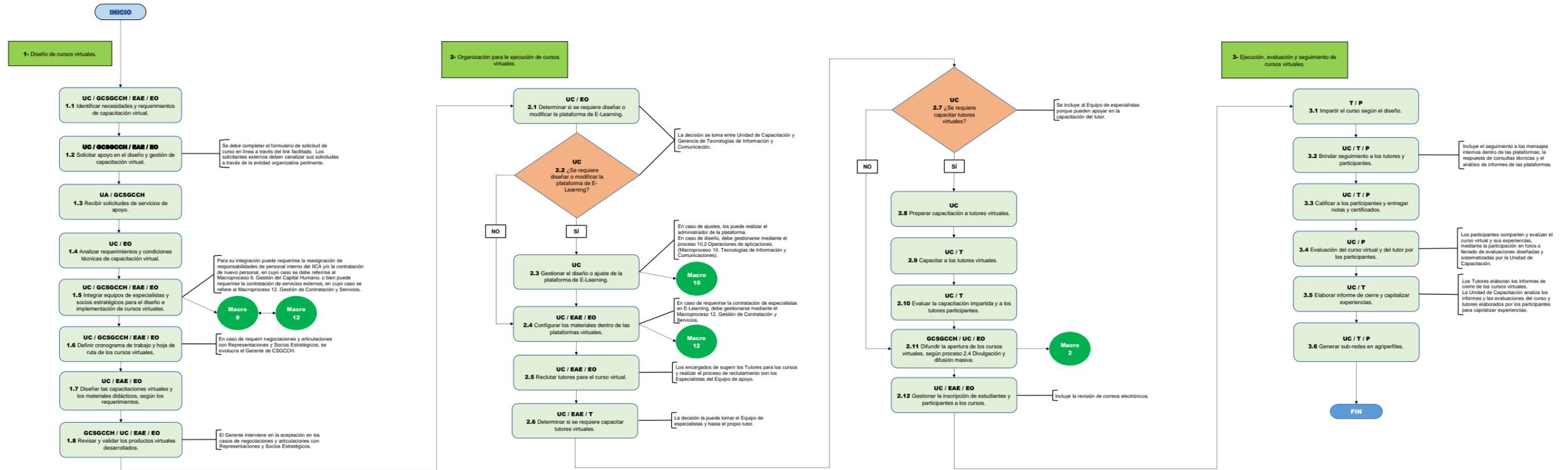
**1.5.1. Capacitación Virtual.**

<b>Objetivo</b>	Facilitar la transferencia del conocimiento mediante el diseño, gestión y prestación de servicios de capacitación virtual, tanto a beneficiarios externos del IICA como a funcionarios.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitudes y requerimientos de capacitación virtual.</li><li>• Participantes de cursos virtuales.</li><li>• Cursos virtuales actuales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kit de virtualización. (Lineamientos de trabajo con consultores, Guion de estructura de cursos, Guía metodológica de videos, Normas de referencia, Manual de identidad gráfica, Manual de Filezilla, Plantilla de ppt).</li><li>• Formulario de solicitud de curso en línea.</li><li>• Codificación Estándar de Cursos.</li></ul>
<b>Productos</b>	Cursos, foros y espacios virtuales de sistematización y transferencia del conocimiento diseñados. Solicitudes y requerimientos de capacitación virtual satisfechos. Participantes de cursos virtuales con nuevos conocimientos y competencias adquiridos.	

1.5 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento.

1.5.1 Capacitación Virtual.

**INVOLOCRADOS**  
Gerente del Centro de Servicios de GCCH ( GCSGCCH )  
Unidad de Capacitación ( UC )  
Equipo de Apoyo de Especialistas ( EAE )  
Tutores ( T )  
Participantes ( P )  
Entidades Organizativas ( EO )





**Subproceso**

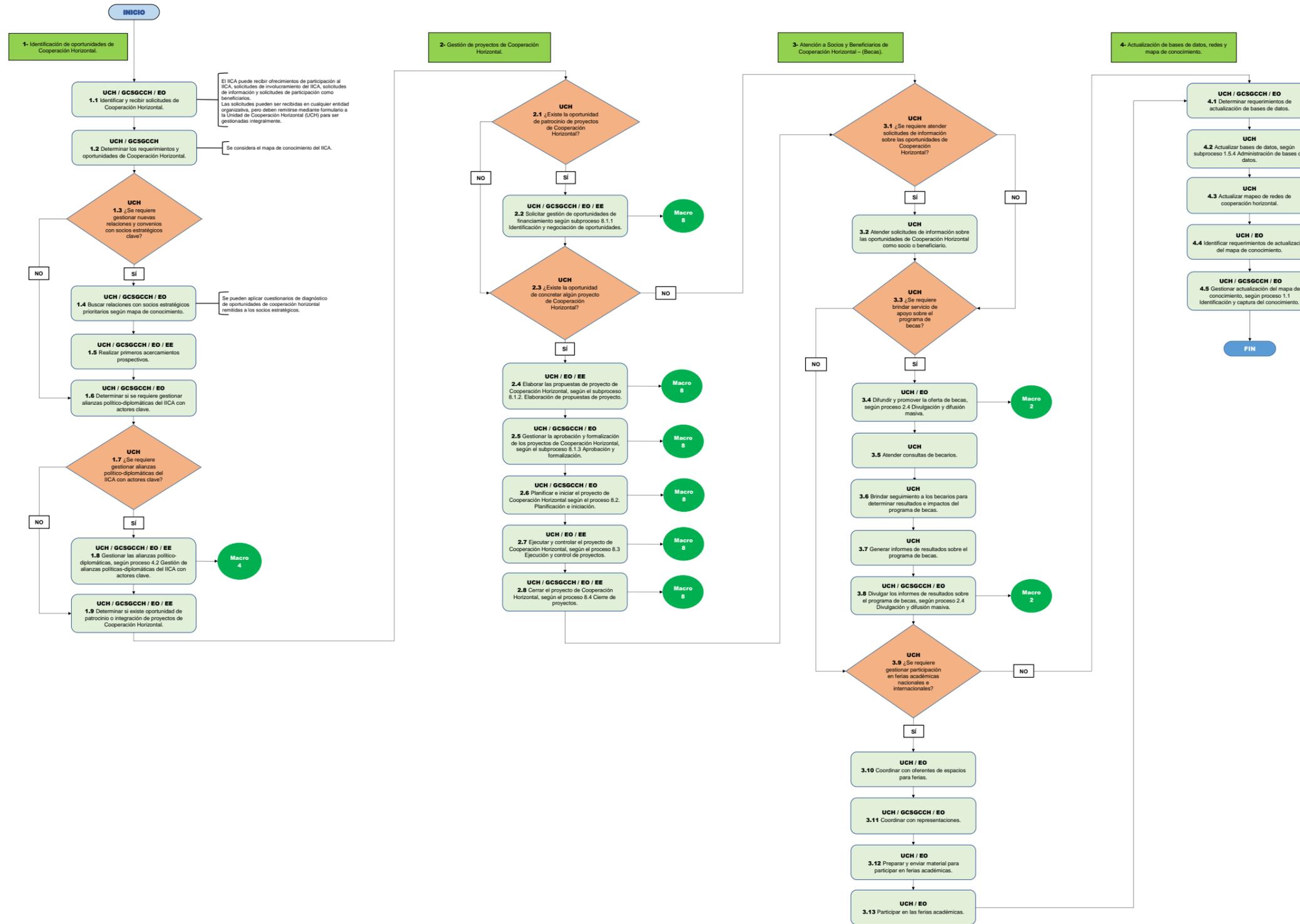
**1.5.2. Cooperación Horizontal.**

<b>Objetivo</b>	Facilitar el intercambio de conocimientos y experiencias capitalizables entre los socios estratégicos y el IICA.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos y oportunidades de cooperación horizontal.</li> <li>• Mecanismos de sistematización y transferencia del conocimiento desarrollados.</li> <li>• Conocimientos y experiencias capitalizables del IICA y los socios estratégicos.</li> <li>• Redes de cooperación horizontal (socios, becarios y exbecarios) vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Gestión del Conocimiento.</li> <li>• Mapa de conocimiento.</li> <li>• Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA.</li> </ul>
<b>Productos</b>	<p>Conocimientos y experiencias generados y transferidos por medio de Cooperación Horizontal.</p> <p>Redes de cooperación horizontal (socios, becarios y exbecarios), actualizadas.</p> <p>Requerimientos y oportunidades de cooperación horizontal, satisfechos.</p>	

1.5 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento.

1.5.2 Cooperación Horizontal.

**INVOLOCADOS**  
Gerente del Centro de Servicios de GCCH ( GCGCCH )  
Unidad de Cooperación Horizontal ( UCH )  
Entidades Organizativas del IICA ( EO )  
Entidades Externas ( EE )



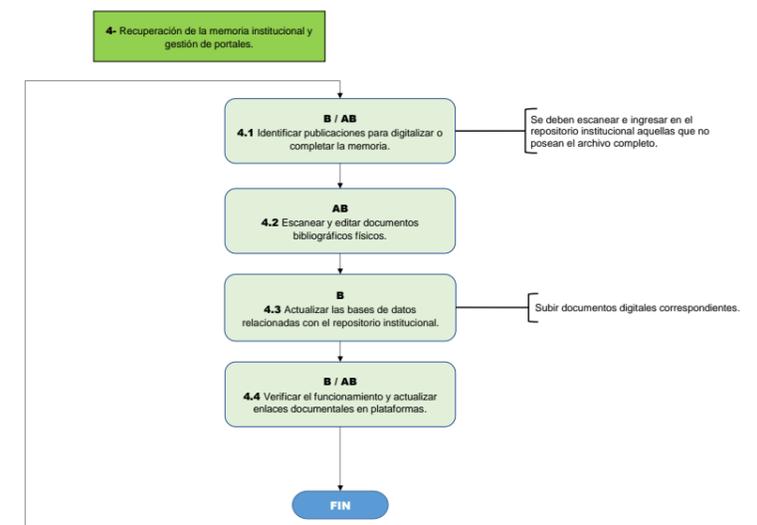
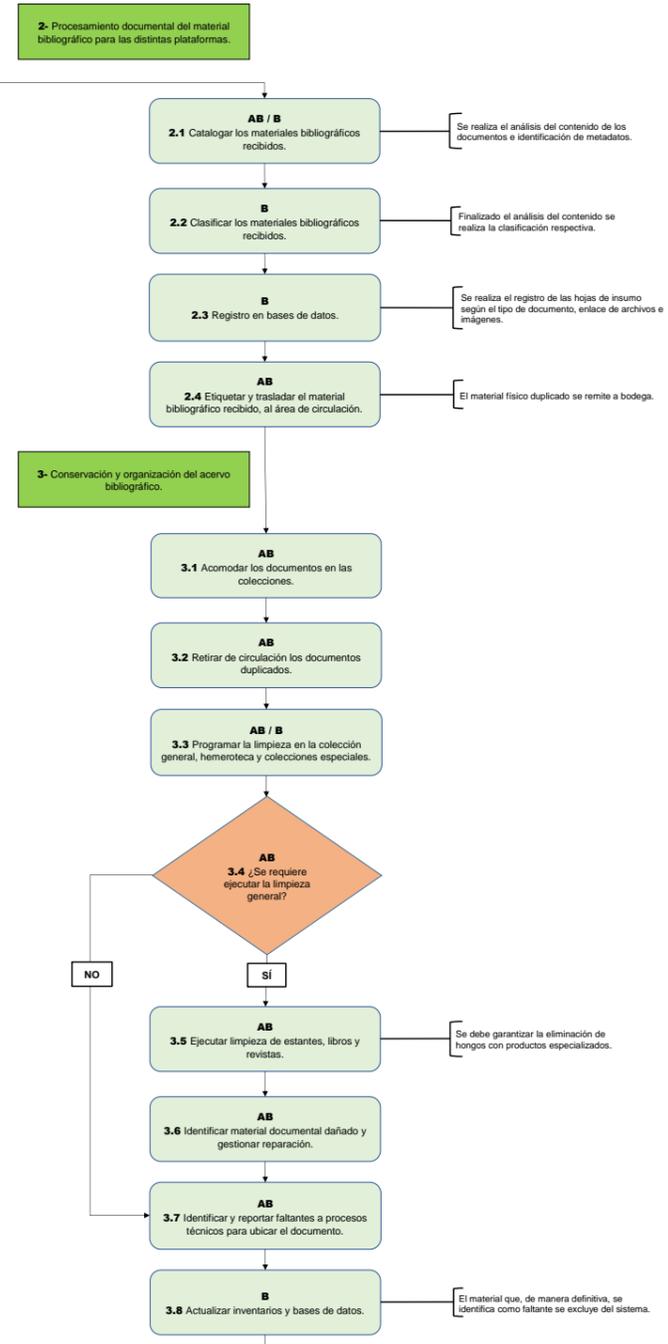
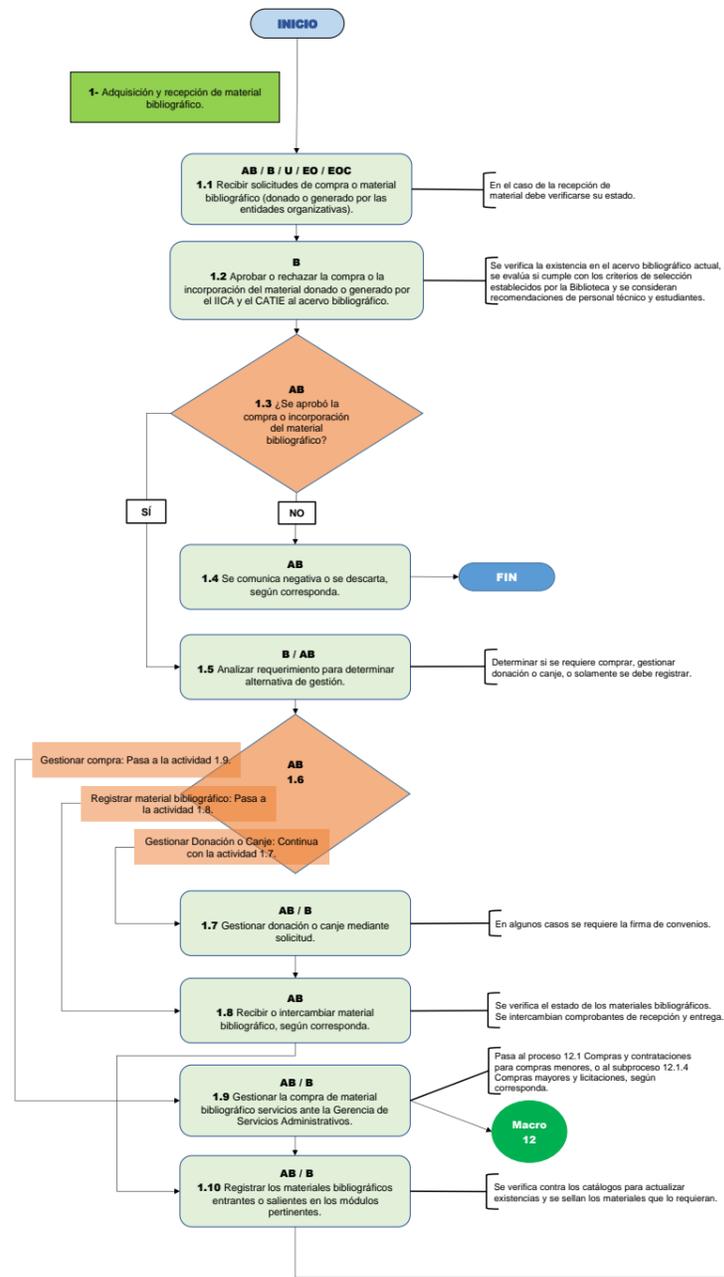


<b>Subproceso</b>		
<b>1.5.3. Gestión de documentos bibliográficos.</b>		
<b>Objetivo</b>	Garantizar la adquisición, almacenamiento, conservación y organización efectiva del acervo documental bibliográfico del IICA.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitudes de materiales bibliográficos.</li><li>Acervo documental bibliográfico vigente.</li><li>Plataformas y bases de datos vigentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Manual de clasificación y catalogación de documentos bibliográficos.</li></ul>
<b>Productos</b>	Requerimientos de material bibliográfico satisfecho. Acervo documental bibliográfico actualizado. Plataformas y bases de datos actualizadas.	

1.5 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento.

1.5.3 Gestión de documentos bibliográficos.

**INVOLUCRADOS**  
Bibliotecólogo ( B )  
Asistente de Biblioteca ( AB )  
Usuario ( U )  
Entidad Organizativa del IICA ( EO )  
Entidad Organizativa del CATIE ( EOC )





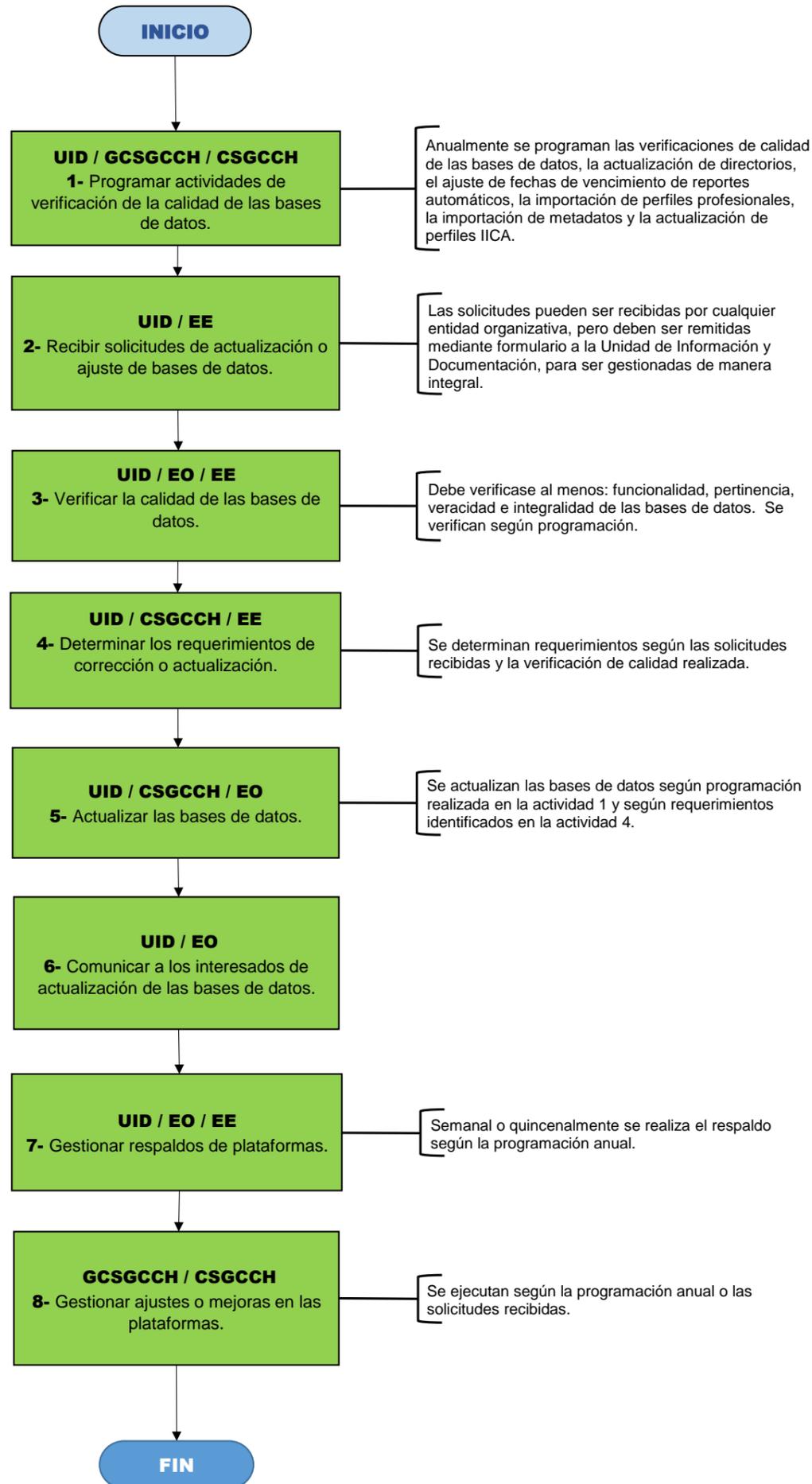
<b>Subproceso</b>		
<b>1.5.4. Administración de bases de datos.</b>		
<b>Objetivo</b>	Garantizar la calidad, funcionalidad y pertinencia de las bases de datos documentales requeridas para la gestión del conocimiento.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitudes de mejora o ajuste de bases de datos.</li><li>• Bases de datos vigentes.</li><li>• Plataformas actuales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Protocolos de registro e intercambio de datos, según plataforma.</li></ul>
<b>Productos</b>	Bases de datos, funcionales, pertinentes, completas y actualizadas. Requerimientos y solicitudes de mejora y ajuste de bases de datos, satisfechas.	

**1.5 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento.**

**1.5.4 Administración de bases de datos.**

**INVOLUCRADOS**

**Equipo de Gestión Estratégica ( EGE )**  
**Gerente del Centro de Servicios de GCCH ( GCSGCCH )**  
**Centro de Servicios de GCCH ( CSGCCH )**  
**Unidad de Información y Documentación ( UID )**  
**Entidades Organizativas del IICA ( EO )**  
**Entidad Externa ( EE )**





<b>Subproceso</b>		
<b>1.5.5. Atención al usuario.</b>		
<b>Objetivo</b>	Garantizar una efectiva atención al usuario de servicios bibliográficos, librería virtual y de las plataformas de servicio.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	• Solicitudes de servicios bibliográfico, de compra de libros y de acceso a plataformas de servicio de usuarios.	• Reglamento de préstamo de material bibliográfico.
<b>Productos</b>	Servicios de bibliográficos, de compra de libros y de acceso a plataformas de servicios satisfechos.	

1.5 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento.

1.5.5 Atención al usuario.

INTRODUCCIÓN

**Bibliotecólogo ( B )**  
**Asistente de Biblioteca ( AB )**  
**Usuario ( U )**  
**Informático ( I )**  
**Entidades Organizativas del IICA ( EO )**  
**Entidades Organizativas del CATIE ( EOC )**

