



Instituto Interamericano de  
Cooperación para la Agricultura

Macroproceso 1 Gestión del Conocimiento

## Índice del Macroproceso

Descripción General del Macroproceso		
Descripción del Proceso 1.1 Gestión del Conocimiento Institucional		
Diagrama 1.1 Gestión del Conocimiento Institucional		
Descripción del Proceso 1.2 Servicios de Apoyo a la Gestión del Conocimiento	Descripción 1.2.1 Capacitación virtual.	
	Diagrama 1.2.1 Capacitación virtual.	
	Descripción 1.2.2 Cooperación Horizontal.	
	Diagrama 1.2.2 Cooperación Horizontal.	
	Descripción 1.2.3 Gestión de documentos bibliográficos.	
	Diagrama 1.2.3 Gestión de documentos bibliográficos.	
	Descripción 1.2.4 Administración de bases de datos.	
	Diagrama 1.2.4 Administración de bases de datos.	
	Diagrama 1.2.4.1 Procedimiento Actualización de Learning Management System.	
	Diagrama 1.2.4.2 Procedimiento Actualización de las Plataformas.	
	Descripción 1.2.5 Servicios al Usuario.	
	Diagrama 1.2.5 Servicios al Usuario.	

## Macroproceso

### 1 Gestión del Conocimiento.

#### Objetivo

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.

#### Alcance

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.

#### Entradas

**Capital Humano** (Personas que aportan competencias, experiencias y creatividad, Valores, cultura y filosofía organizacional)

**Capital Relacional** (Intercambio de conocimiento entre IICA, clientes y actores clave del entorno)

**Capital Estructural** (Conocimiento organizacional capturado planes: proyectos, informes, bases de datos, métodos, procesos y documentación institucional y conocimiento de innovación incluido en investigaciones, nuevos modelos e inteligencia sectorial)

#### Procesos

1.1 Gestión del Conocimiento Institucional

1.2 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento

#### Salidas

Articulación efectiva del conocimiento a nivel hemisférico e institucional.

Generación de conocimiento en aspectos estratégicos a nivel hemisférico e institucional.

Incremento del capital intelectual del IICA.

Cooperación técnica integrada y fortalecida mediante la gestión del conocimiento.

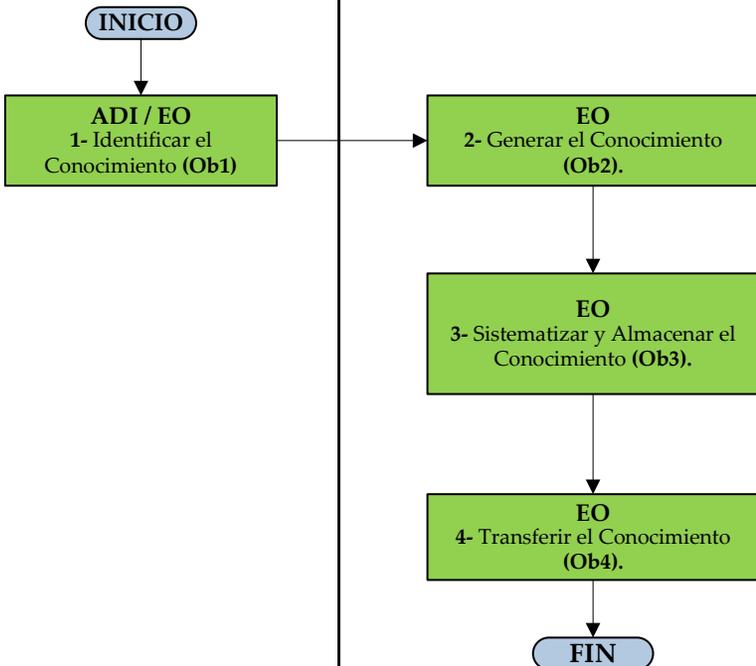
<b>Proceso</b>	
<b>1.1 Gestión del Conocimiento Institucional</b>	
<b>Objetivo</b>	Identificar, generar, resguardar y transmitir el conocimiento tácito y explícito clave para el desarrollo de la agricultura y el bienestar rural a nivel hemisférico y el fortalecimiento de la institución.
<b>Alcance</b>	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 – 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>• Variación porcentual en la identificación de fuentes de conocimiento para la institución.</li> <li>• Variación porcentual en conocimiento desarrollado según las necesidades.</li> <li>• Porcentaje de conocimiento resguardado según solicitudes.</li> <li>• Porcentaje de conocimiento transferido según solicitudes.</li> </ul>

	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital Humano actual.</li> <li>• Capital Relacional actual.</li> <li>• Capital Estructural actual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico del IICA</li> </ul>
<b>Productos</b>	Fuentes de conocimiento identificadas (el IICA sabe quien sabe) Conocimiento desarrollado según necesidad. Conocimiento resguardado Conocimiento transferido.	

## 1.1 Gestión del Conocimiento Institucional

INVOLUCRADOS

Alta Dirección (ADI) ( Director General, Subdirector, Jefe de Gabinete, Directores )  
Entidades Organizativas (EO )  
Centro de Servicios de GCCH ( CSGCCH )  
Programas de Cooperación Técnica ( PCT )

MIXTO	Entidades Organizativas	CSGCH	Observaciones
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[ADI / EO 1- Identificar el Conocimiento (Ob1)]     A --&gt; B[EO 2- Generar el Conocimiento (Ob2)]     B --&gt; C[EO 3- Sistematizar y Almacenar el Conocimiento (Ob3)]     C --&gt; D[EO 4- Transferir el Conocimiento (Ob4)]     D --&gt; FIN([FIN])         </pre>			<p><b>Ob1:</b> La identificación del conocimiento es una actividad continua que realizan todas las EO. Cuando se trata de nuevo conocimiento ADI es quien prioriza el conocimiento requerido.</p> <p><b>Ob2:</b> La generación del conocimiento se realiza en todas la entidades organizativas. A través de las redes internas y externas se genera el conocimiento de forma colaborativa.</p> <p><b>Ob3:</b> Las bases de datos que se administran desde el CSCH (con base en los <b>Subprocesos 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4</b>), la UJAIP, o desde cada una de las direcciones del Instituto, son unos de los mecanismos para la sistematización y almacenamiento del conocimiento; pero cada EO también es responsable del resguardo de la información de su competencia.</p> <p><b>Ob4:</b> La transferencia del conocimiento es un proceso que está tácitamente en todos los MP, pero explícitamente en el <b>SPro 1.2.1 del MPR 1, MPR 2 y MPR 9</b>.</p>

**Proceso**

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

<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 atendidas.</li> <li>• Cantidad de experiencias de Cooperación Horizontal sistematizadas.</li> <li>• Porcentaje de solicitudes de adquisición de material bibliográfico atendidas por la UID del CSGCCH.</li> <li>• Porcentaje de solicitudes de adquisición de material bibliográfico atendidas por la BCO.</li> <li>• Porcentaje de material bibliográfico disponible y actualizado en las plataformas del sistema de bibliotecas.</li> <li>• Cantidad de Bases de datos disponibles y actualizadas en la plataforma de la Alianza SIDALC.</li> <li>• Porcentaje de solicitudes de servicios bibliográficos satisfechos por la BCO.</li> <li>• Porcentaje de solicitudes de servicios bibliográficos satisfechos por la UID del CSGCCH.</li> </ul>

Proceso	Subproceso
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

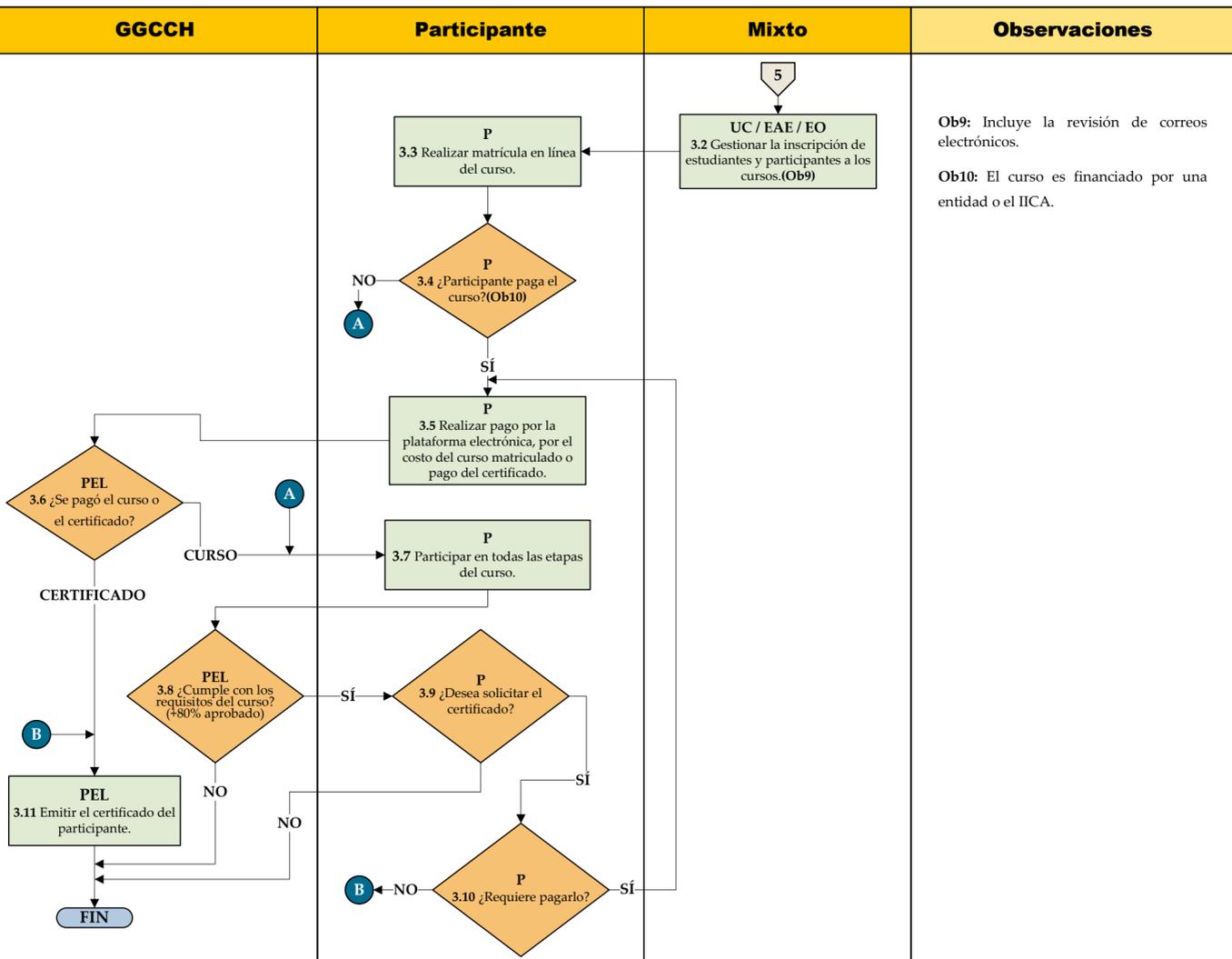
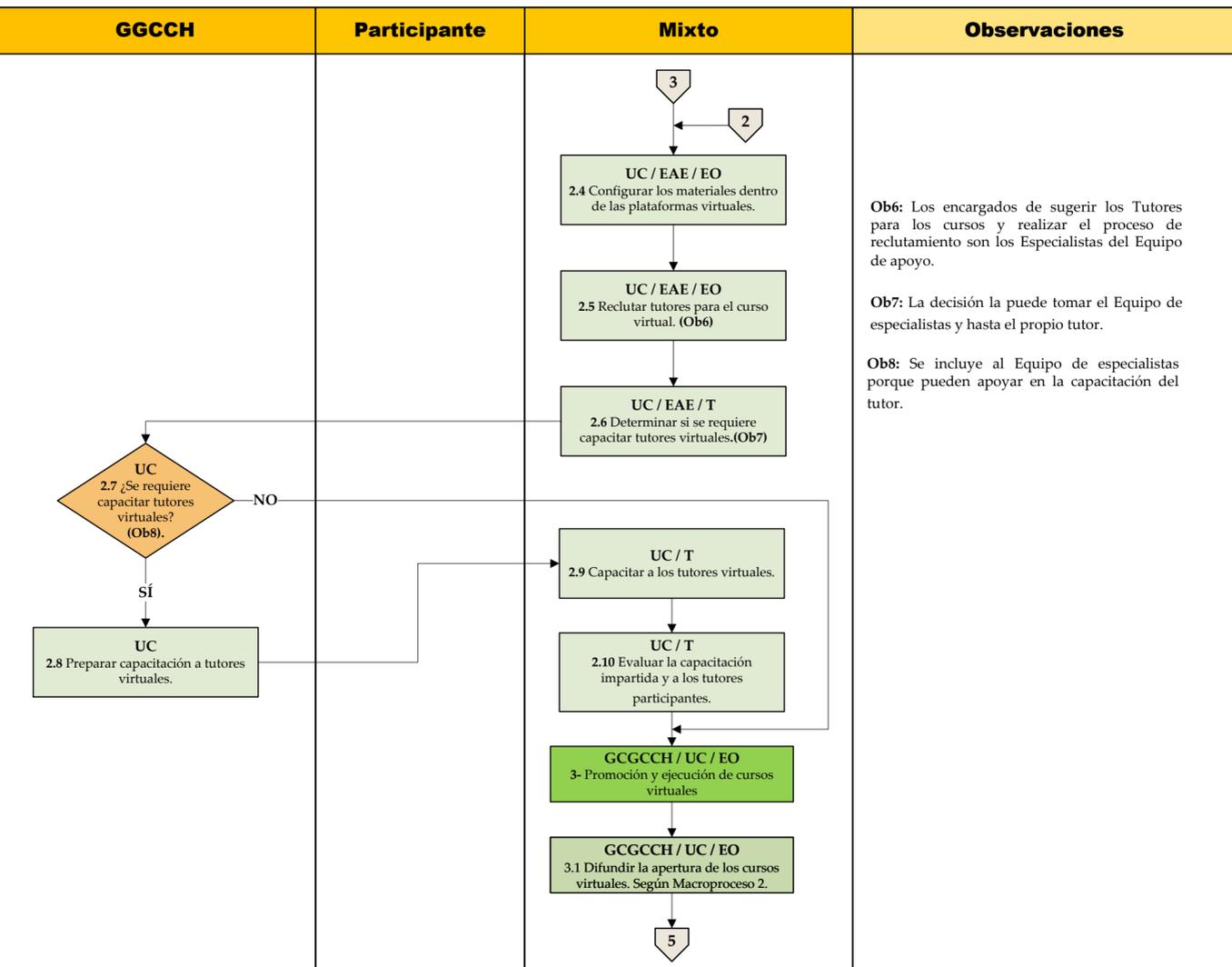
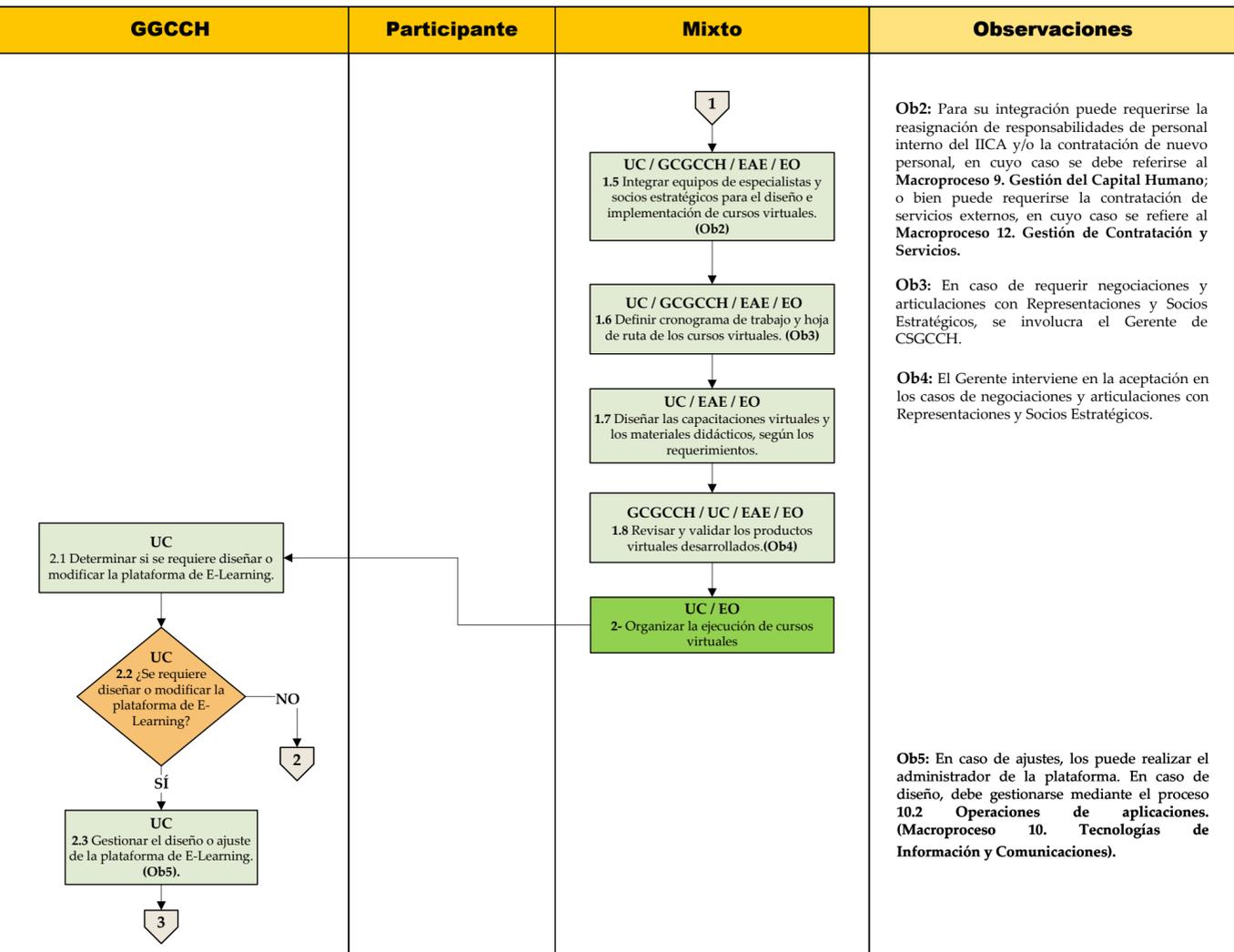
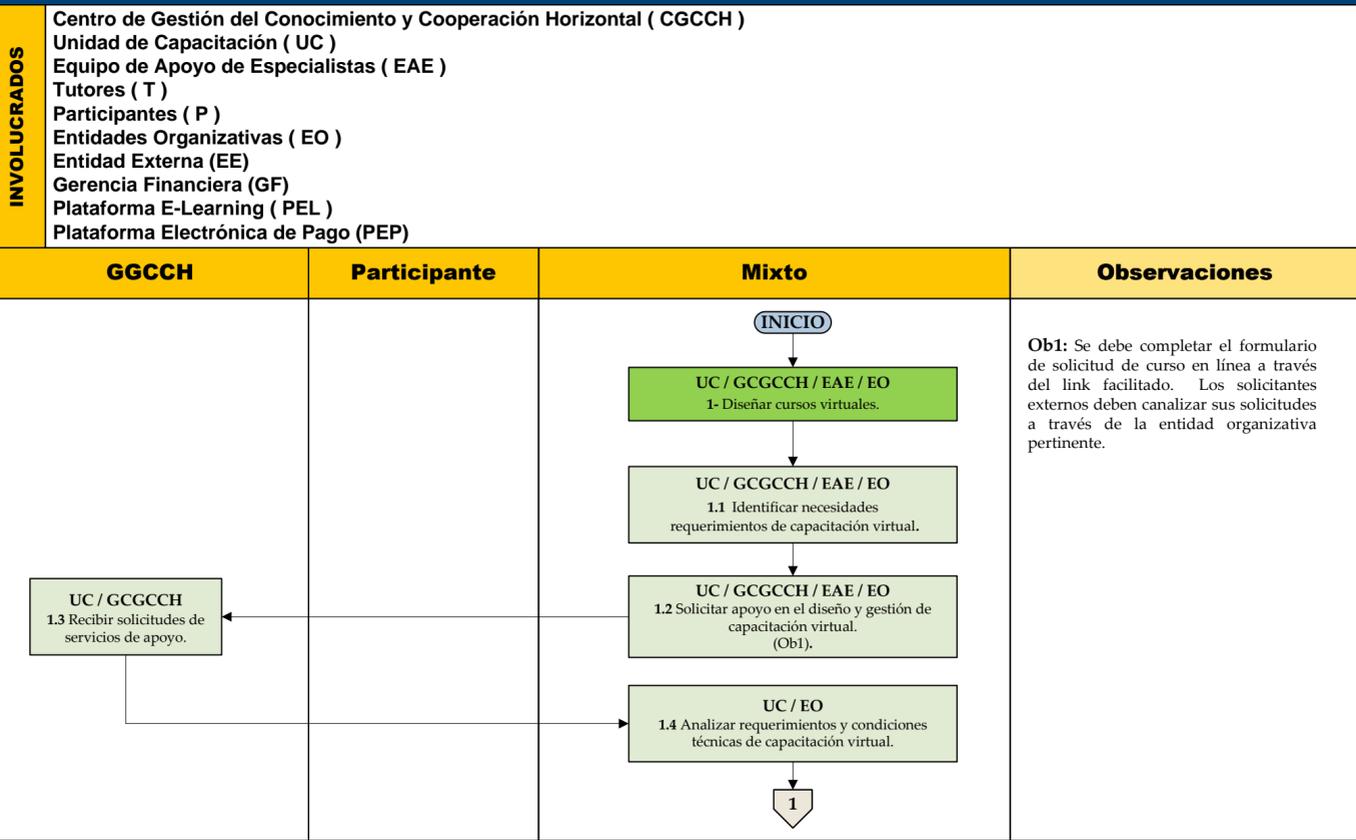
## Subproceso

### 1.2.1 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>	<p>Cursos, foros y espacios virtuales de sistematización y transferencia del conocimiento diseñados.</p> <p>Solicitudes y requerimientos de capacitación virtual satisfechos.</p> <p>Participantes de cursos virtuales con nuevos conocimientos y competencias adquiridos.</p> <p>Certificados de curso emitidos</p>	

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

**1.2.1 Capacitación Virtual.**



**Subproceso**

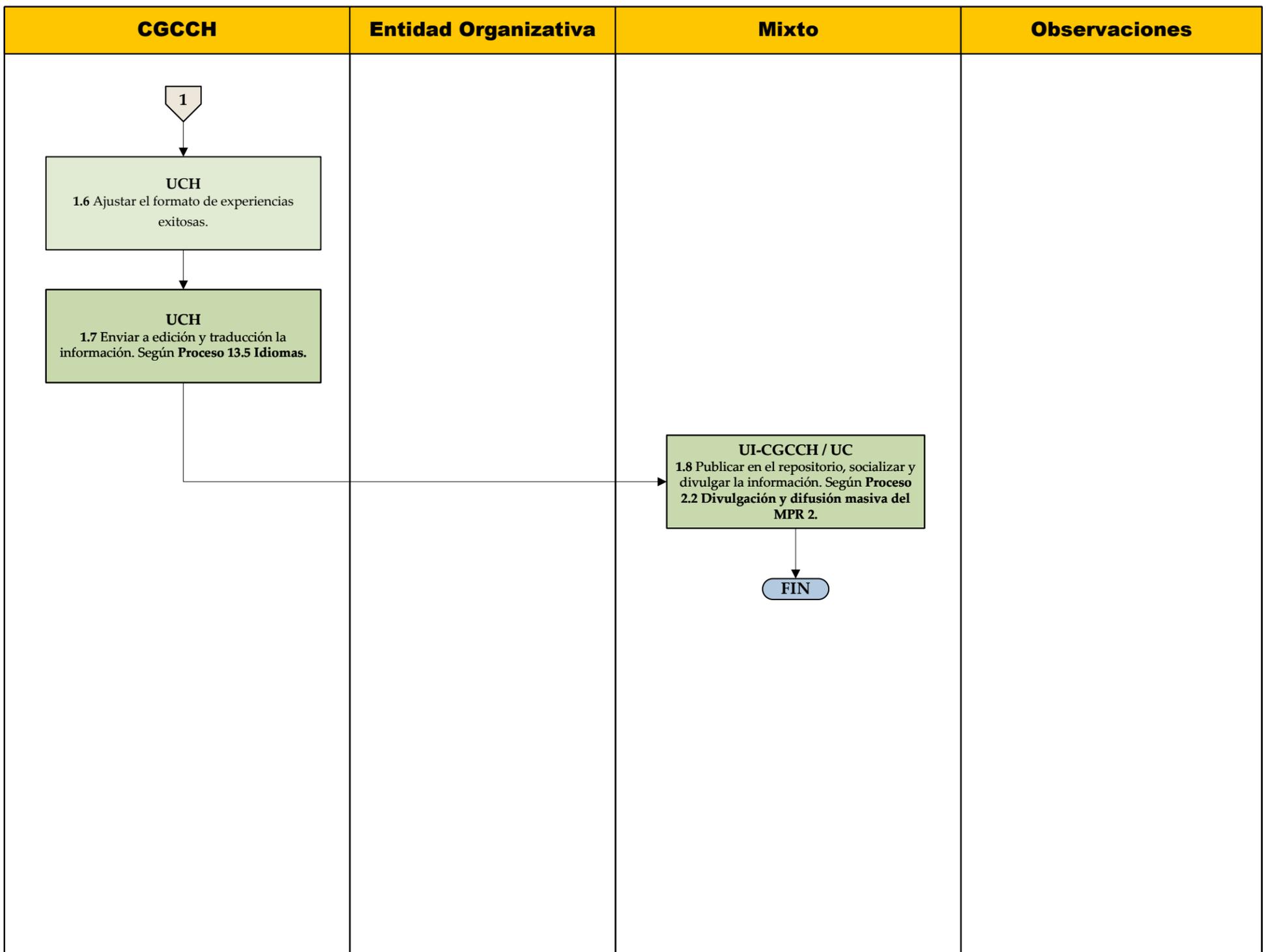
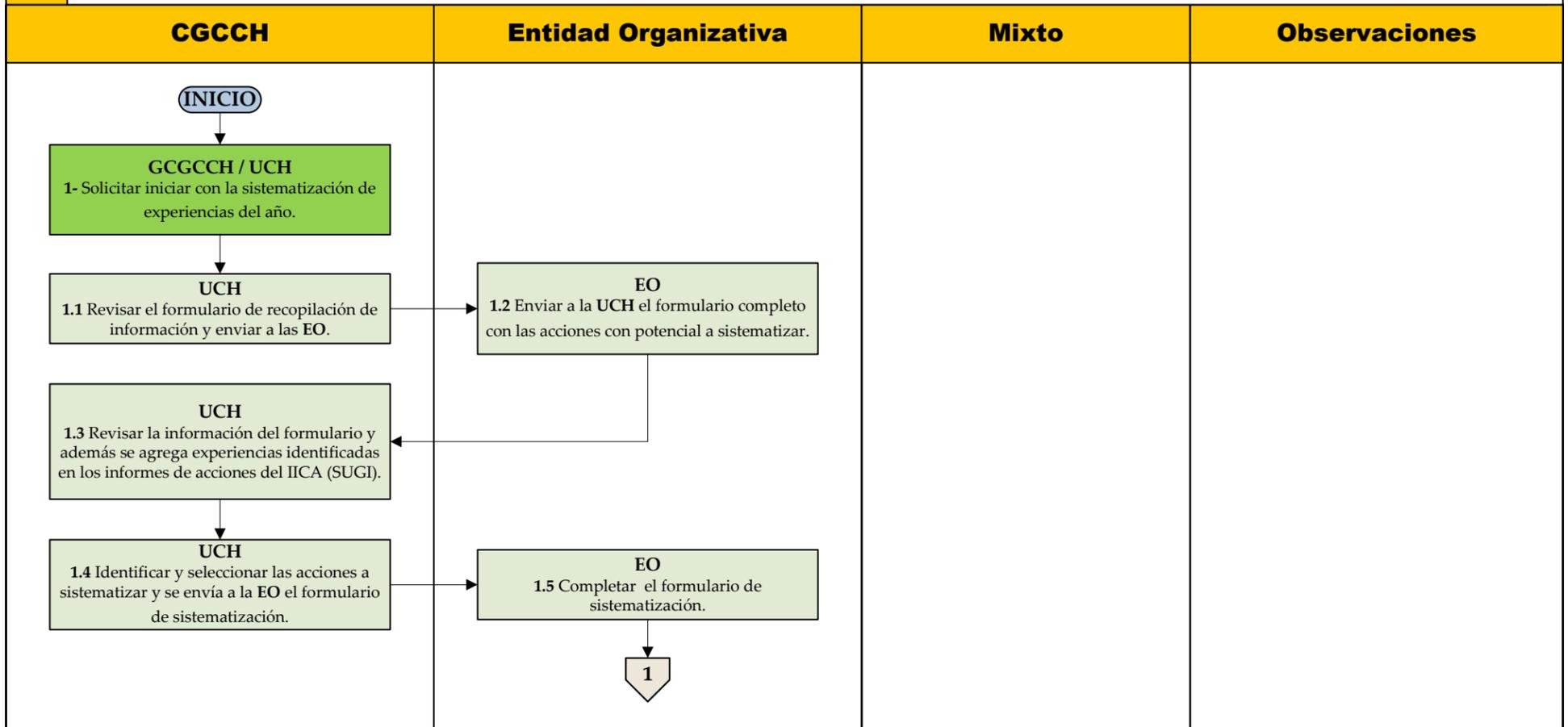
**1.2.2. Cooperación Horizontal.**

<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.</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. Redes de cooperación horizontal actualizadas. Experiencias de Cooperación Horizontal sistematizadas.</p>	

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

**1.2.2 Cooperación Horizontal.**

**INVOLUCRADOS**  
 Centro de Gestión del Conocimiento y Cooperación Horizontal ( CGCCH )  
 Unidad de Cooperación Horizontal ( UCH )  
 Entidades Organizativas del IICA ( EO )  
 Entidades Externas ( EE )  
 Unidad de Comunicación ( UC )  
 Unidad de Información GCCH ( UI-CGCCH )



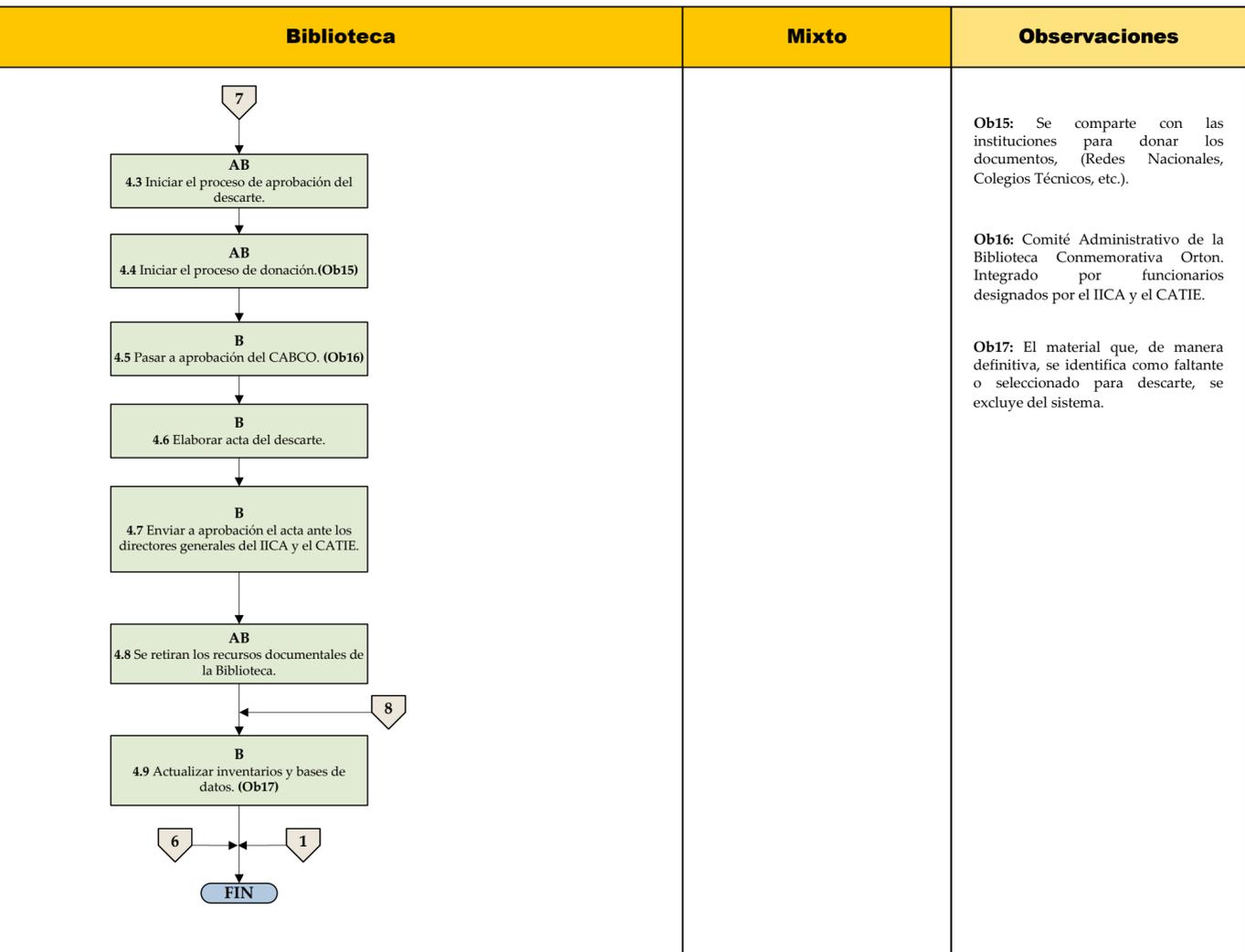
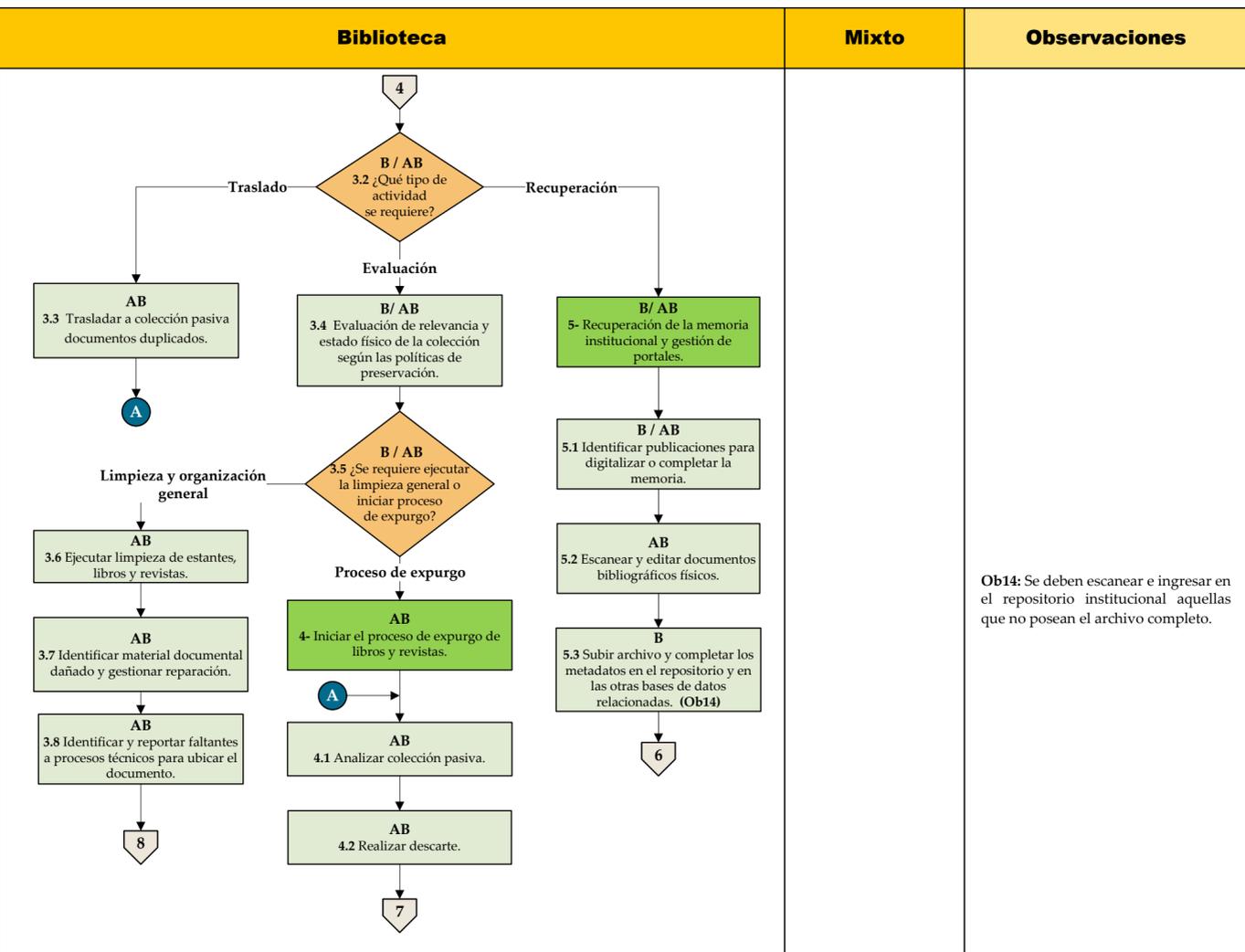
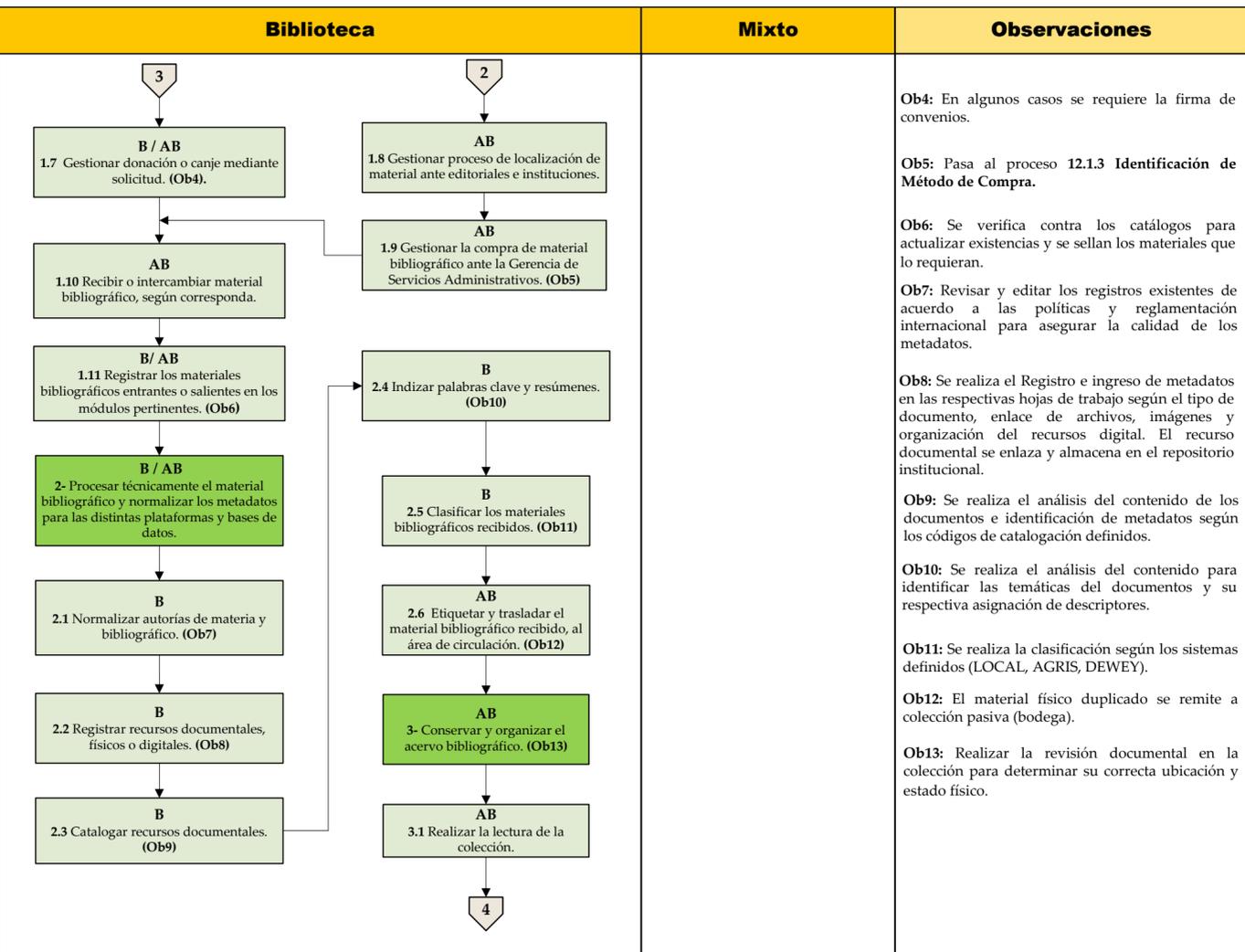
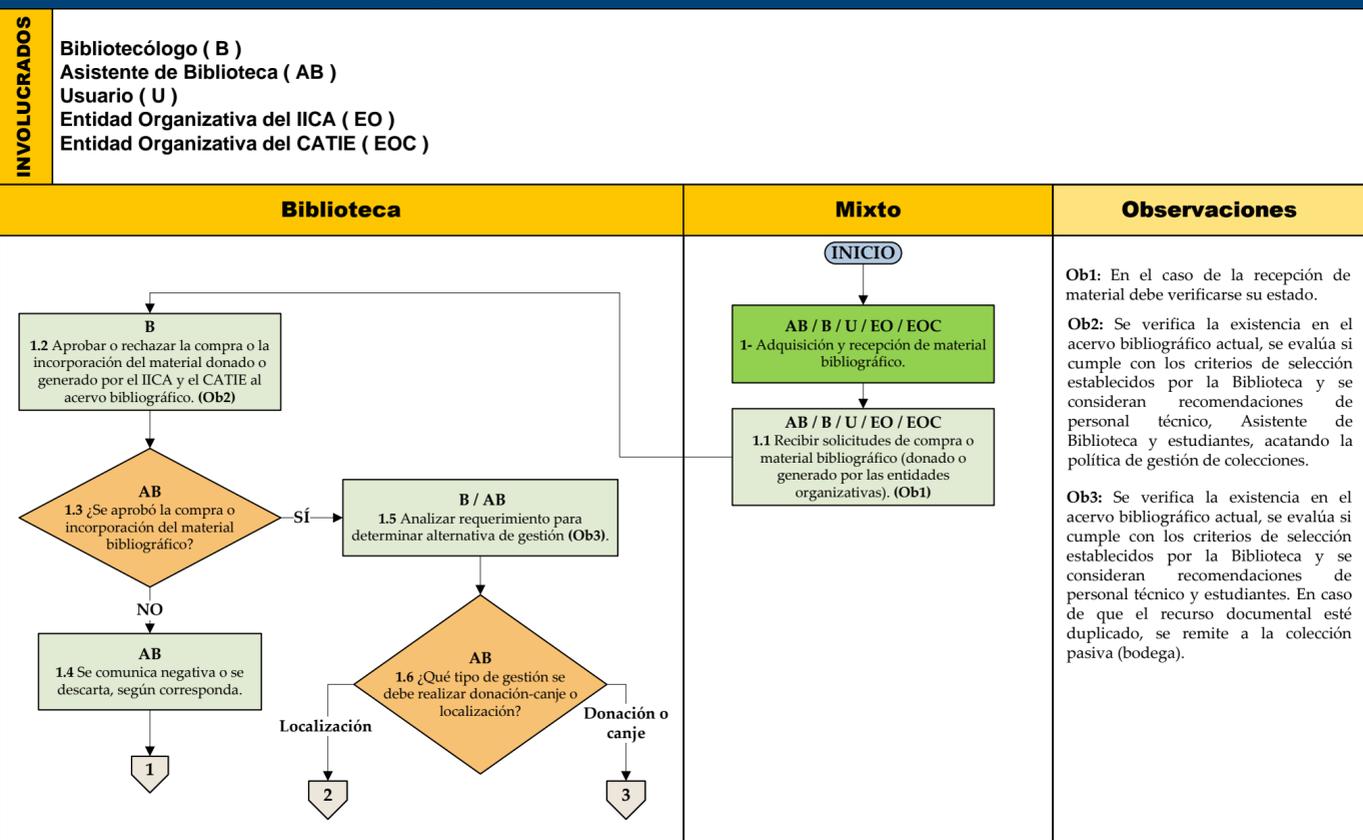
## Subproceso

### 1.2.3 Gestión de documentos bibliográficos.

<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>	Manual de clasificación y catalogación de documentos bibliográficos. Política de gestión de colecciones.
<b>Productos</b>		

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

**1.2.3 Gestión de documentos bibliográficos.**



## Subproceso

### 1.2.4. Administración de bases de datos.

<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.	

## 1.2 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento.

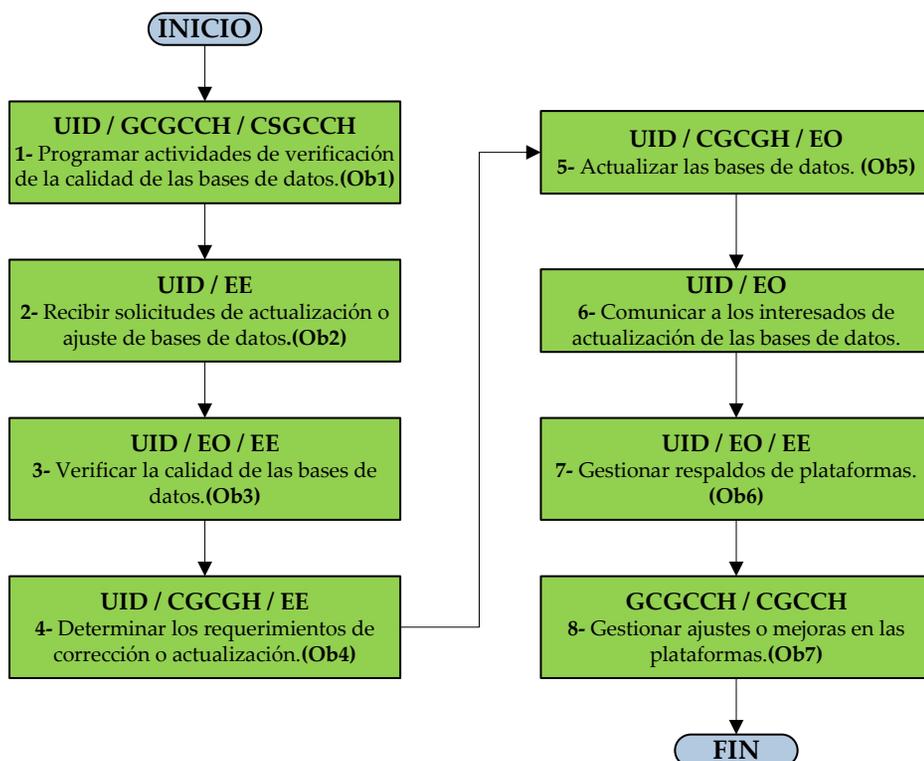
### 1.2.4 Administración de bases de datos.

INVOLUCRADOS

Equipo de Gestión Estratégica ( EGE )  
 Centro de Gestión del Conocimiento y Cooperación Horizontal ( CGCCH )  
 Centro de Servicios de GCCH ( CSGCCH )  
 Unidad de Información y Documentación ( UID )  
 Entidades Organizativas del IICA ( EO )  
 Entidad Externa ( EE )

#### Mixto

#### Observaciones



**Ob1:** Anualmente se programan las verificaciones de calidad de las bases de datos, la actualización de directorios, el ajuste de fechas de vencimiento de reportes automáticos, la importación de perfiles profesionales, la importación de metadatos y la actualización de perfiles IICA.

**Ob2:** Las solicitudes pueden ser recibidas por cualquier entidad organizativa, pero deben ser remitidas mediante formulario a la Unidad de Información y Documentación, para ser gestionadas de manera integral.

**Ob3:** Debe verificarse al menos: funcionalidad, pertinencia, veracidad e integralidad de las bases de datos. Se verifican según programación.

**Ob4:** Se determinan requerimientos según las solicitudes recibidas y la verificación de calidad realizada.

**Ob5:** Se actualizan las bases de datos según programación realizada en la actividad 1 y según requerimientos identificados en la actividad 4.

**Ob6:** Semanal o quincenalmente se realiza el respaldo según la programación anual.

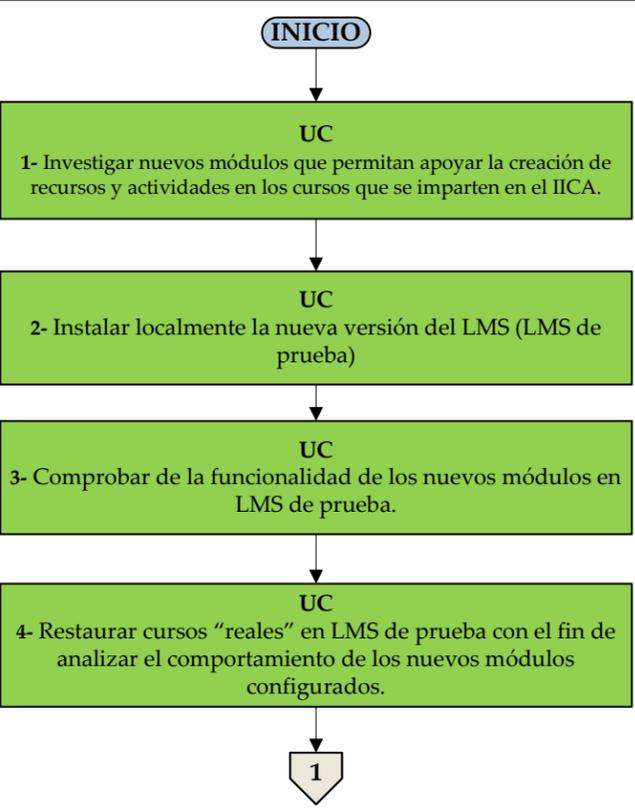
**Ob7:** Se ejecutan según la programación anual o las solicitudes recibidas.

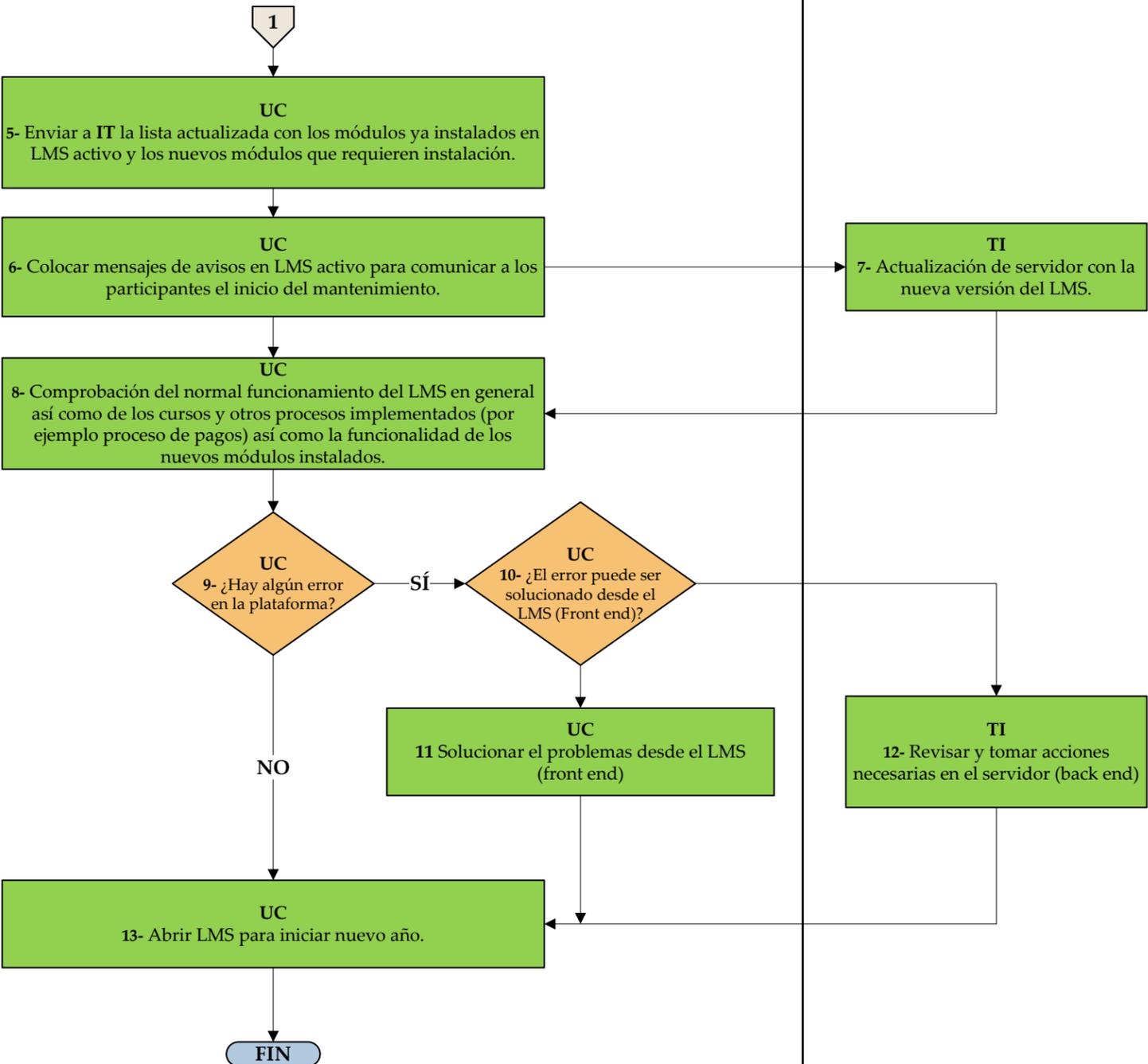
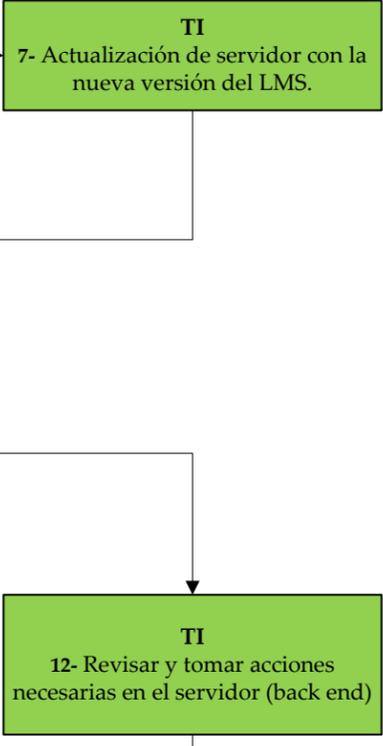
## 1.2 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento.

### 1.2.4.1 Procedimiento Actualización de Learning Management System

**INVOLUCRADOS**

Centro de Gestión del Conocimiento y Cooperación Horizontal ( CGCCH )  
 Unidad de Capacitación ( UC )  
 Cooperación Horizontal ( CH )  
 Representaciones ( R )  
 Tecnología de la Información ( TI )

CGCCH	Tecnología de la Información	Observaciones
		

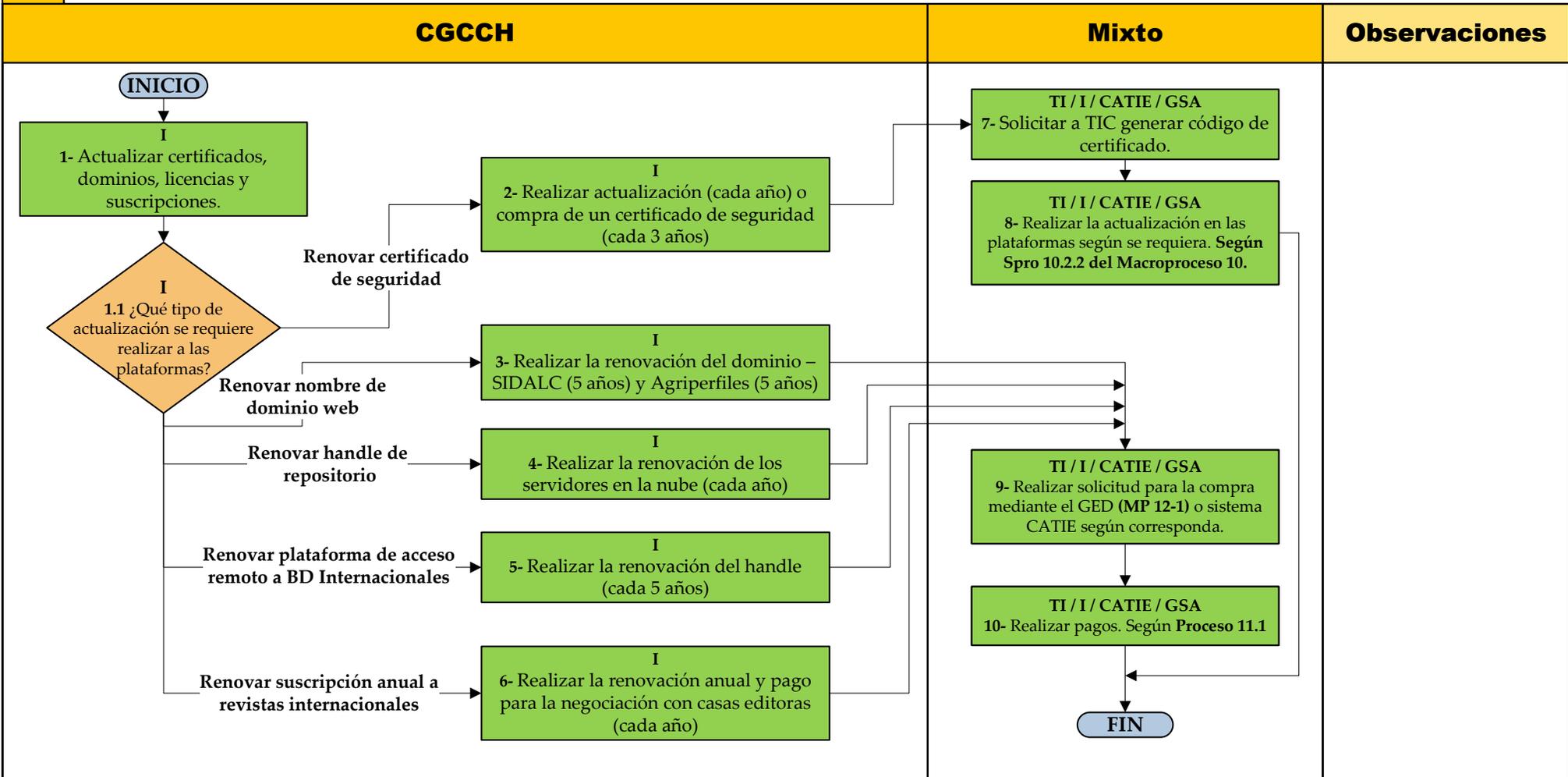
CGCCH	Tecnología de la Información	Observaciones
		

## 1.2 Servicios de apoyo a la gestión del conocimiento.

### 1.2.4.2 Procedimiento Actualización de las Plataformas

**INVOLUCRADOS**

Centro de Gestión del Conocimiento y Cooperación Horizontal ( CGCCH )  
 Informático ( I )  
 Tecnología de la Información ( TI )  
 Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza ( CATIE )  
 Gerencia de Servicios Administrativos ( GSA )



## Subproceso

### 1.2.5. Servicios al usuario.

<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>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitudes de servicios bibliográfico, de compra de libros y de acceso a plataformas de servicio de usuarios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reglamento de préstamo de material bibliográfico.</li></ul>
<b>Productos</b>	Servicios de bibliográficos, de compra de libros y de acceso a plataformas de servicios satisfechos.	

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

**1.2.5 Servicios al usuario.**

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

