

Anexo 10 Matriz de Indicadores

A continuación, se presenta la matriz de indicadores propuestos para medir las distintas fases del ciclo de conocimiento.



N	Fase de Conocimiento	Nombre Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad Medida	Fuente	Método Recopilación	Frecuencia	Línea Base
1	Creación y Adquisición	Número de productos de conocimiento creados y disponibles	Número de productos de conocimiento creados (*): i) publicaciones e informes técnicos especializados, ii) otros recursos de conocimiento, iii) material de formación y/o entrenamiento creado para eventos de intercambio de conocimiento, iv) procedimientos y técnicas creados, otros similares.	Sumatoria del número de productos de conocimiento creados	Productos de conocimiento	Repositorio integrado / Publicaciones, etc.	Conteo por evaluador, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Trimestral	N/A
2	Creación y Adquisición	Número de colaboradores que consultan los repositorios	Número de colaboradores que consultan los repositorios en el período de análisis, sin que estén duplicadas. Es decir, si una persona ingresa más de una vez al repositorio, se cuenta como una única persona.	Sumatoria del número de colaboradores que consultan los repositorios en el período de análisis	Número de colaboradores	Repositorio integrado	Conteo automático por sistema, descontando los duplicados	Trimestral	N/A
3	Creación y Adquisición	Número de productos de conocimiento actualizados o modificados	Número de productos de conocimiento que han sido actualizados o modificados: i) publicaciones e informes técnicos especializados, ii) otros recursos de conocimiento, iii) material de formación y/o entrenamiento creado para eventos de intercambio de	Sumatoria del número de productos de conocimiento actualizados o modificados	Productos de conocimiento	Repositorio integrado / Publicaciones, etc.	Conteo por evaluador, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Trimestral	N/A



N	Fase de Conocimiento	Nombre Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad Medida	Fuente	Método Recopilación	Frecuencia	Línea Base
			conocimiento, iv) procedimientos y técnicas creados, otros similares.						
4	Distribución y Compartición	Porcentaje de colaboradores que están satisfechos con los productos de conocimiento disponibles	Mide la satisfacción respecto a los productos de conocimiento que se encuentran en los repositorios, y con su facilidad de acceder a ellos. Nota: En una escala de cinco niveles, se cuentan las respuestas que estén en nivel cuatro o superior.	Cantidad de colaboradores que responden estar satisfechos con los productos de conocimiento disponibles (nivel 4 o 5) / Cantidad de colaboradores total que responden la encuesta	Porcentaje	Encuesta KM	Aplicación de encuesta KM de evaluación anual, basada en preguntas cerradas y estructuradas en escala de cinco niveles	Anual	N/A
5	Distribución y Compartición	Número de actividades colaborativas, por tipo	Número de eventos de compartición de conocimiento (en línea o presenciales) planificados y ejecutados. Los eventos pueden ser: foros, reuniones virtuales, reuniones presenciales, etc.	Sumatoria del número de eventos de compartición de conocimiento (en línea o presenciales) planificados y ejecutados	Número de eventos	Osiptel	Conteo por evaluador, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Trimestral	N/A
6	Distribución y Compartición	Número de sesiones de formación realizadas	Número de sesiones de formación o entrenamiento, que pueden ser: talleres, conferencias, webinars, etc. Las sesiones de formación deben contar con las siguientes características: planificados con anticipación, contenidos temáticos con conocimiento relevante para los servicios que se ofrecen, con aplicaciones teóricas y	Sumatoria del número de sesiones de formación o entrenamiento realizadas	Número de sesiones de formación	Osiptel	Conteo por evaluador, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Trimestral	N/A



N	Fase de Conocimiento	Nombre Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad Medida	Fuente	Método Recopilación	Frecuencia	Línea Base
			prácticas, uso de evaluaciones de satisfacción de las sesiones.						
7	Distribución y Compartición	Número de colaboradores que han recibido reconocimiento por compartir su conocimiento	Número de colaboradores que han recibido reconocimiento público o interno, por haber compartido su conocimiento de forma destacada.	Sumatoria del número de colaboradores que han recibido reconocimiento por compartir su conocimiento	Número de colaboradores	Osiptel	Conteo por evaluador, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Trimestral	N/A
8	Distribución y Compartición	Porcentaje de colaboradores que están satisfechos con la cultura de compartición de conocimiento	Porcentaje de colaboradores que responden que están satisfechos con la cultura asociada a las prácticas de gestión del conocimiento en Osiptel. Nota: En una escala de cinco niveles, se cuentan las respuestas que estén en nivel cuatro o superior.	Cantidad de colaboradores que responden estar satisfechos con la cultura de compartición de conocimiento (nivel 4 o 5) / Cantidad de colaboradores total que responden la encuesta	Porcentaje	Encuesta KM	Aplicación de encuesta KM de evaluación anual, basada en preguntas cerradas y estructuradas en escala de cinco niveles	Anual	N/A
9	Asimilación y Aplicación	Porcentaje de colaboradores que informa haber adquirido nuevos conocimientos	Porcentaje de colaboradores que informan que un producto de conocimiento creado en Osiptel, le proporcionó nuevos conocimientos para su trabajo.	Cantidad de colaboradores que responden haber adquirido nuevos conocimientos / Cantidad de colaboradores total que responden la encuesta	Porcentaje	Encuesta KM	Aplicación de encuesta KM de evaluación anual, basada en preguntas cerradas y estructuradas en escala de cinco niveles	Anual	N/A
10	Asimilación y Aplicación	Porcentaje de personas de stakeholders externos que informa estar satisfecho por adquirir nuevos conocimientos	Porcentaje de personas de stakeholders externos que informan que un producto de conocimiento creado en Osiptel, le proporcionó nuevos conocimientos para su trabajo. Nota:	Cantidad de stakeholders externos que informa estar satisfecho por adquirir nuevos conocimientos de OSIPTEL / Cantidad de	Porcentaje	Encuesta KM	Aplicación de encuesta KM de evaluación anual, basada en preguntas cerradas y estructuradas en escala de cinco niveles	Anual	N/A



N	Fase de Conocimiento	Nombre Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad Medida	Fuente	Método Recopilación	Frecuencia	Línea Base
			En una escala de cinco niveles, se cuentan las respuestas que estén en nivel cuatro o superior.	stakeholders externos total que responden la encuesta					
11	Asimilación y Aplicación	Porcentaje de colaboradores que informa ha utilizado los conocimientos adquiridos	Porcentaje de colaboradores que informan que han utilizado los nuevos conocimientos adquiridos en Osiptel, en su trabajo.	Cantidad de colaboradores que responden haber utilizado los conocimientos adquiridos / Cantidad de colaboradores total que responden la encuesta	Porcentaje	Encuesta KM	Aplicación de encuesta KM de evaluación anual, basada en preguntas cerradas y estructuradas en escala de cinco niveles	Anual	N/A
12	Asimilación y Aplicación	Porcentaje de personas de stakeholders externos que informa ha utilizado los conocimientos adquiridos	Porcentaje de personas de stakeholders externos que informan que han utilizado los nuevos conocimientos adquiridos en Osiptel, para su trabajo o proyectos.	Cantidad de stakeholders externos que informa ha utilizado los conocimientos adquiridos de OSIPTEL / Cantidad de stakeholders externos total que responden la encuesta	Porcentaje	Encuesta KM	Aplicación de encuesta KM de evaluación anual, basada en preguntas cerradas y estructuradas en escala de cinco niveles	Anual	N/A
13	Asimilación y Aplicación	Porcentaje de colaboradores que aplican los conocimientos adquiridos para mejorar sus prácticas	Porcentaje de colaboradores de Osiptel que informan que aplican los conocimientos adquiridos para mejorar sus prácticas en el trabajo.	Cantidad de colaboradores que responden aplicar los conocimientos adquiridos para mejorar sus prácticas / Cantidad de colaboradores total	Porcentaje	Encuesta KM	Aplicación de encuesta KM de evaluación anual, basada en preguntas cerradas y estructuradas en escala de cinco niveles	Anual	N/A



N	Fase de Conocimiento	Nombre Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad Medida	Fuente	Método Recopilación	Frecuencia	Línea Base
				que responden la encuesta					
14	Asimilación y Aplicación	Número de herramientas de gestión del conocimiento utilizadas	Número de enfoques, métodos, técnicas, herramientas de gestión del conocimiento utilizadas en la interacción a nivel interno y externo.	Sumatoria del número de herramientas de gestión del conocimiento utilizadas	Número de herramientas	Osipitel	Conteo por parte del Equipo Gestión del Conocimiento de Osipitel, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Trimestral	N/A
15	Asimilación y Aplicación	Número de citas de publicaciones generadas por los colaboradores	Número de citas de un artículo de revista, de una investigación u otro tipo de publicación generado por personal de Osipitel. El conteo de citas se hace vía webs especializadas como, por ejemplo: Scopus, Scimago.	Sumatoria del número de citas de publicaciones generadas por los colaboradores	Número de citas	Osipitel	Conteo por parte del Equipo Gestión del Conocimiento de Osipitel, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Trimestral	N/A
16	Asimilación y Aplicación	Número de casos de mejora de capacidades informados por los colaboradores	Número de casos en que el personal informó que sus capacidades mejoraron como producto de la aplicación de técnicas, herramientas, métodos u otros, relativos a la gestión del conocimiento.	Sumatoria del número de casos de mejora de capacidades informados por los colaboradores	Número de casos informados	Osipitel	Aplicación de encuesta KM de evaluación anual, basada en pregunta cerrada que contabilice los casos y pregunta abierta, que indique los casos específicos de ejemplo, que demuestren esta condición.	Anual	N/A



N	Fase de Conocimiento	Nombre Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad Medida	Fuente	Método Recopilación	Frecuencia	Línea Base
17	Reutilización o Renovación	Número de experiencias y lecciones aprendidas registradas	Número de experiencias y lecciones aprendidas que han sido registradas, previa evaluación, han sido codificadas o indexadas con su respectiva metadata.	Sumatoria del número de experiencias y lecciones aprendidas registradas	Número de archivos digitales	Repositorio integrado	Conteo por evaluador, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Trimestral	N/A
18	Reutilización o Renovación	Porcentaje de avance de los planes de preservación del conocimiento	Porcentaje de ejecución de las actividades planificadas para preservar el conocimiento institucional	Cantidad de actividades preservación del conocimiento ejecutadas / Cantidad de actividades preservación del conocimiento planificadas	Porcentaje	Osiptel	Conteo por parte del Equipo Gestión del Conocimiento de Osiptel, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Semestral	N/A
19	Reutilización o Renovación	Número de Knowledge Book documentados	Número de Knowledge Book que han sido documentados con el conocimiento de los expertos, totalmente concluidos	Sumatoria del número de Knowledge Book documentados	Número de archivos digitales	Repositorio integrado	Conteo por evaluador, previa verificación de los criterios señalados en la definición	Semestral	N/A



(*) Un producto de conocimiento es algo que permite una acción eficaz por parte de un usuario, cliente o interesado (Adaptado de: Serafín Talisayon). Tiene dos características clave:

- 1) Es el resultado de conocimiento aplicado
- 2) Debe permitir la acción: debe dar la capacidad de tomar una acción efectiva

Ejemplos:

- Un informe de proyecto, no es un producto de conocimiento (no lleva a la acción).
- Un documento de lecciones aprendidas, es un producto de conocimiento
- Un resumen económico de una región, no es un producto de conocimiento (es informativo).

Un resumen de las mejores prácticas, es un producto de conocimiento.

