

	<b>Grupo Gestión de la Calidad</b>  <b>Guía de Gestión del Conocimiento</b>	Página 1 de 4
		Código: GC –G08
		Versión: 01- 08/03/2023

### Objetivo de la Guía

Describir la manera como se lleva a cabo la gestión del conocimiento requerido para asegurar el buen desarrollo de los procesos y la calidad de los servicios misionales de la Institución a través del Sistema de Gestión COGUI+.

### Contenido de la Guía

#### Definiciones:

**Conocimiento:** Flujo mixto de experiencias, valores, información de contexto, percepciones de expertos y “saber hacer” que proporcionan un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información y es, por lo tanto, útil para la acción. El conocimiento se deriva de la información, la cual se deriva de los datos. (*Davenport y Prusak. Working knowledge: how organizations manage what they know. Harvard Business School Press. 2000*)

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. (NTC-ISO9000:2015)

#### Marco Normativo

Esta guía se encuentra enmarcada en las disposiciones que sobre el tema establece la norma NTC-ISO9001:2015 para los Sistemas de Gestión de la Calidad. Al respecto la norma establece los siguientes requisitos en el apartado 7.1.6:

*“La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.*

*Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.*

*Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas”.*

## Descripción

### a) Determinación de Conocimientos:

La Institución dispone de diversas vías para determinar los conocimientos requeridos para la operación de sus procesos y lograr los propósitos misionales relacionados con la docencia, investigación y extensión:

- Análisis del entorno externo e interno
  - Perfiles de los cargos
  - Evaluación del desempeño
  - Creación de programas académicos
  - Revisión y actualización de programas académicos
  - Autoevaluación de programas académicos
  - Evaluación por parte de pares académicos
  - Auditorías al Sistema de Gestión Integral COGUI+
- 
- Análisis del entorno externo e interno: El análisis del entorno externo e interno se realiza en tres niveles: Institucional, procesos y programas académicos.  
A nivel institucional, el análisis se realiza para la formulación del Plan de Desarrollo UNIMAGDALENA y para la acreditación institucional de alta calidad.  
A nivel de procesos se realiza el análisis de contexto para la gestión de los riesgos (ver procedimiento para administración del riesgo, DP-P03).  
A nivel de programas se realiza el análisis de entorno externo e interno cuando se determina la creación o actualización de programas académicos, para el proceso de renovación del registro calificado o para la acreditación en alta calidad (ver Proceso Gestión Académica).  
Mediante este análisis del entorno externo e interno en cada uno de los tres niveles descritos anteriormente, se identifican entre otros, necesidades de nuevos conocimientos que posteriormente serán adquiridos mediante las diferentes estrategias que dispone la Institución para tal fin.
- 
- Perfiles de cargos: La definición de los perfiles de cargos tiene relación directa con la determinación de conocimientos que deben tener las personas que van a desempeñar dichos cargos. Específicamente se refiere a la definición de los niveles de educación, formación y experiencia requeridas para desempeñar de manera apropiada el cargo. La definición de los perfiles se convierte en un factor clave para la determinación de conocimientos que cada persona de la Institución debe poseer. Los cargos de tipo académico se determinan por medio de convocatorias y en ellas se establece de manera explícita los conocimientos que deben reunir las personas que van a realizar actividades docentes, investigativas y de extensión de acuerdo a las necesidades de cada uno de los programas académicos.  
Par el resto de cargos de la Universidad se dispone del manual de funciones y competencias laborales de los empleados públicos se establece en el perfil de cada cargo: los conocimientos básicos y esenciales, los requisitos de estudio y experiencia y los estudios y experiencia alternativos.
- 
- Evaluación de competencias: La evaluación individual de competencias que realizan la Institución, es una herramienta para identificar brechas del evaluado respecto al

perfil de su cargo. Estas brechas se convierten en necesidades de conocimientos cuando se trata de competencias relacionadas con la educación, formación o experiencia.

- Creación de programas académicos: Al momento de crear un nuevo programa académico se identifican áreas de conocimiento en las que la Universidad es fuerte y aquellas en las que no lo es. Las alternativas que se tienen para acceder a los conocimientos que se requieren pueden ser por medio de la cualificación del cuerpo docente de la Institución en los temas requeridos, la contratación de personas conocedoras de tales temas o mediante la realización de convenios con otras instituciones que sean fuertes en las áreas de conocimiento requeridas.
- Revisión y actualización de programas académicos: Este es un espacio propicio para determinar nuevos conocimientos o la actualización en temas específicos. Al igual que en la creación de programas, se disponen de las mismas alternativas anteriormente descritas.
- Autoevaluación de programas académicos: La comunidad académica se convierte en la fuente para la determinación de conocimientos requeridos en la operación de los procesos y en la prestación de los servicios académicos al realizar la autoevaluación de los programas académicos e identificar oportunidades de mejoramiento. Algunas oportunidades de mejoramiento podrían estar encaminadas a incorporar nuevos conocimientos en estos programas.
- Evaluación por parte de pares académicos: Los informes que presentan los pares académicos como producto de las visitas que realizan a los programas académicos y a nivel institucional, contiene fortalezas, debilidades y oportunidades de mejoramiento que sirven como insumo para la elaboración de planes de mejoramiento, los cuales se relacionan con nuevos conocimientos o el fortalecimiento de los existentes.
- Auditorías al Sistema de Gestión Integral COGUI+: Tanto las auditorías internas como las externas permiten identificar fortalezas y hallazgos (incumplimientos de requisitos o potenciales incumplimientos) sobre los cuales se deben estructurar planes de mejoramiento. Estos planes pueden conducir a adquirir o reforzar conocimientos y en algunos casos pueden ser específicos sobre temas o áreas de conocimiento que la organización posee y se convierten en una fortaleza. En los casos que no sea así se traducen en demandas de conocimientos que se requieren en los procesos para cumplir con sus objetivos.

#### **b) Mantenimiento del Conocimiento:**

Se entiende por mantener el conocimiento como la capacidad de la Institución para conservar los conocimientos claves que se requieren en la operación de los procesos, especialmente aquellos que permiten materializar el Proyecto Educativo Institucional y que se encuentran alineados con el Plan de Desarrollo UNIMAGDALENA. Las estrategias utilizadas en este caso se describen a continuación:

- Formación y cualificación: La formación y cualificación de las personas de la Institución se realiza a través del proceso de gestión del talento humano que hace parte del Sistema de Gestión COGUI+ (ver procedimiento para proveer capacitación, TH-P02).
- Documentación de los procesos: Mediante la normalización de procesos se recogen las experiencias de personas conocedoras de los mismos y se incorporan mejores prácticas metodológicas. De esta manera se asegura que el conocimiento explícito en la operación de los procesos, permanezca a través del tiempo, incluso cuando se presentan cambios o rotación en los puestos de trabajo.
- Planes de mejoramiento: mediante la metodología establecida para la realización de planes de mejoramiento que establece como condición, documentar la situación a mejorar, las causas (en los casos que aplique) y las acciones tomadas, se obtiene una memoria de los mejoramientos realizados en determinados procesos. Los cuales podrían servir de referencia para que se adopten medidas similares o equivalentes en otros procesos. Así mismo, sirve para que nuevas generaciones de personas que llegan a los procesos, conozcan las medidas tomadas en períodos anteriores y les sirva como guías de acción.

### c) Disposición del Conocimiento:

El conocimiento organizacional que se puede disponer para el acceso a las personas autorizadas, se refiere al conocimiento explícito, entendido como aquel conocimiento que se encuentra documentado. Bajo esta perspectiva el conocimiento explícito requerido en la operación de los procesos y en la prestación de los servicios académicos de la Institución se pueden acceder a través de manuales, procedimientos, instructivos, guías documentadas que soportan la operación de cada proceso. De igual manera los registros, especialmente los que evidencian los análisis de resultados y planes de mejoramiento sirven como información que, al ser consultada por las personas autorizadas, podría convertirse en conocimiento para algunos de ellos.

### Registro de modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

No aplica para primera versión

<p><b>Elaboró</b></p> <p><i>Equipo de trabajo Grupo Gestión de la Calidad</i> 01/03/2023</p>	<p><b>Revisó</b></p> <p><i>Yineth Pérez Torres</i> Responsable Mejora Continua Grupo de Gestión de la Calidad 06/03/2023</p>	<p><b>Aprobó</b></p> <p><i>Eira Madera Reyes</i> Docente Asesora Sistema COGUI+ Responsable proceso Gestión de la Calidad 08/03/2023</p>
--	--	--