



## Roscy Yaneth Peña Prado


### ICONTEC

Ingeniera Industrial, Especialista en Higiene y Seguridad Industrial, Maestría en Educación(cursando).

#### Experiencia:

18 años en el sector de hidrocarburos (Gas Natural),  
12 años en el área de Seguridad industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente,  
12 años implementación, mantenimiento y auditorías de Sistemas de Gestión Integrados (9001, 18001, 14001),  
12 años en auditorías a contratistas bajo metodología RUC, Sistemas de Responsabilidad Social Empresarial, manejo de indicadores GRI,  
8 años como asesora integral HSEQ,  
Sector público y sector educación MECI, GP 1000, SISTEDA, MIPG





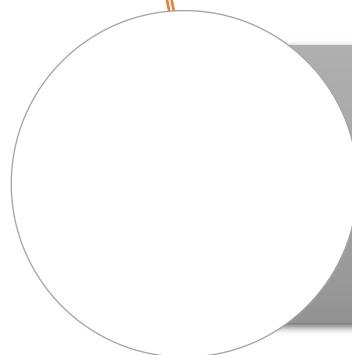
# El aporte del Sistema de Gestión de la Calidad a la gestión del conocimiento

# Que es Gestión del Conocimiento?

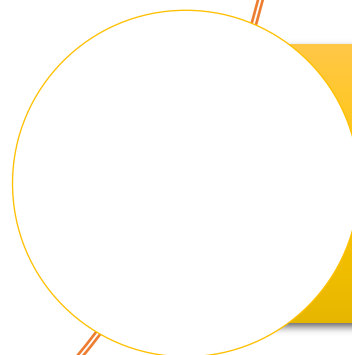
# Definiciones



Es todo proceso o practica intencional y estructurada tendiente a adquirir, aprehender, compartir y explorar saberes productivos donde quiera que se encuentren con la finalidad de mejorar el aprendizaje y el logro de la organización.  
OECD 2003

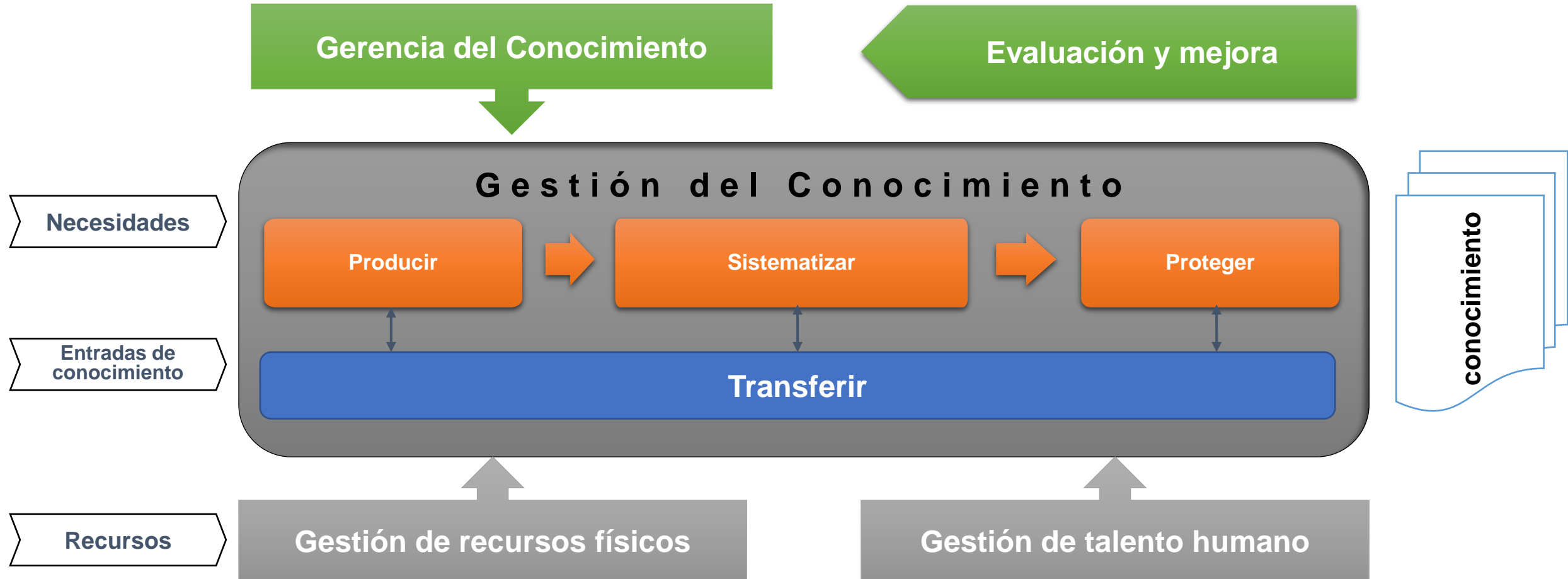


Dirección planificada y continua de proceso y actividades para potenciar el conocimiento e incrementar la competitividad a través del mejor uso y creación de recursos de conocimiento individual y colectivo.  
(UNE 412001:2008)



Proceso que continuamente asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes en una empresa, con el objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas. (Andreu y Sieber, 1999)

# Modelo de un sistema de Gestión del Conocimiento





# Conocimiento Organizacional

## CONOCIMIENTO TACITO

### TECNICO

- Know How
- Habilidades
- Experiencias

### COGNITIVO

- Mapas mentales
- Creencias

Articulado,  
codificado y  
comunicado en  
forma simbólica  
y/o de lenguaje

Saber  
hacer,  
Manuales.  
Procedimie  
ntos

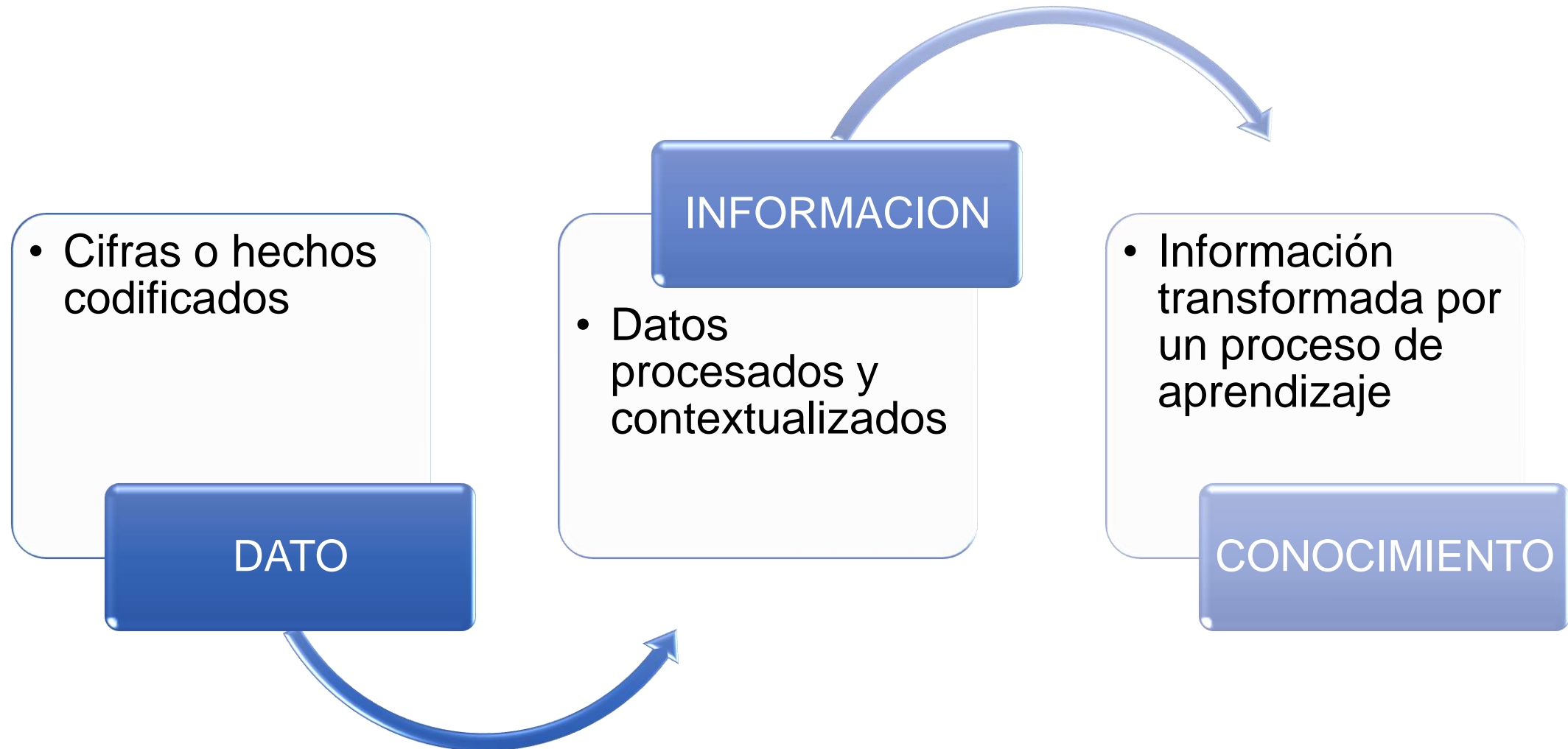
Formal y  
Sistemático

## CONOCIMIENTO EXPLICITO

## CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL



# Del dato al conocimiento

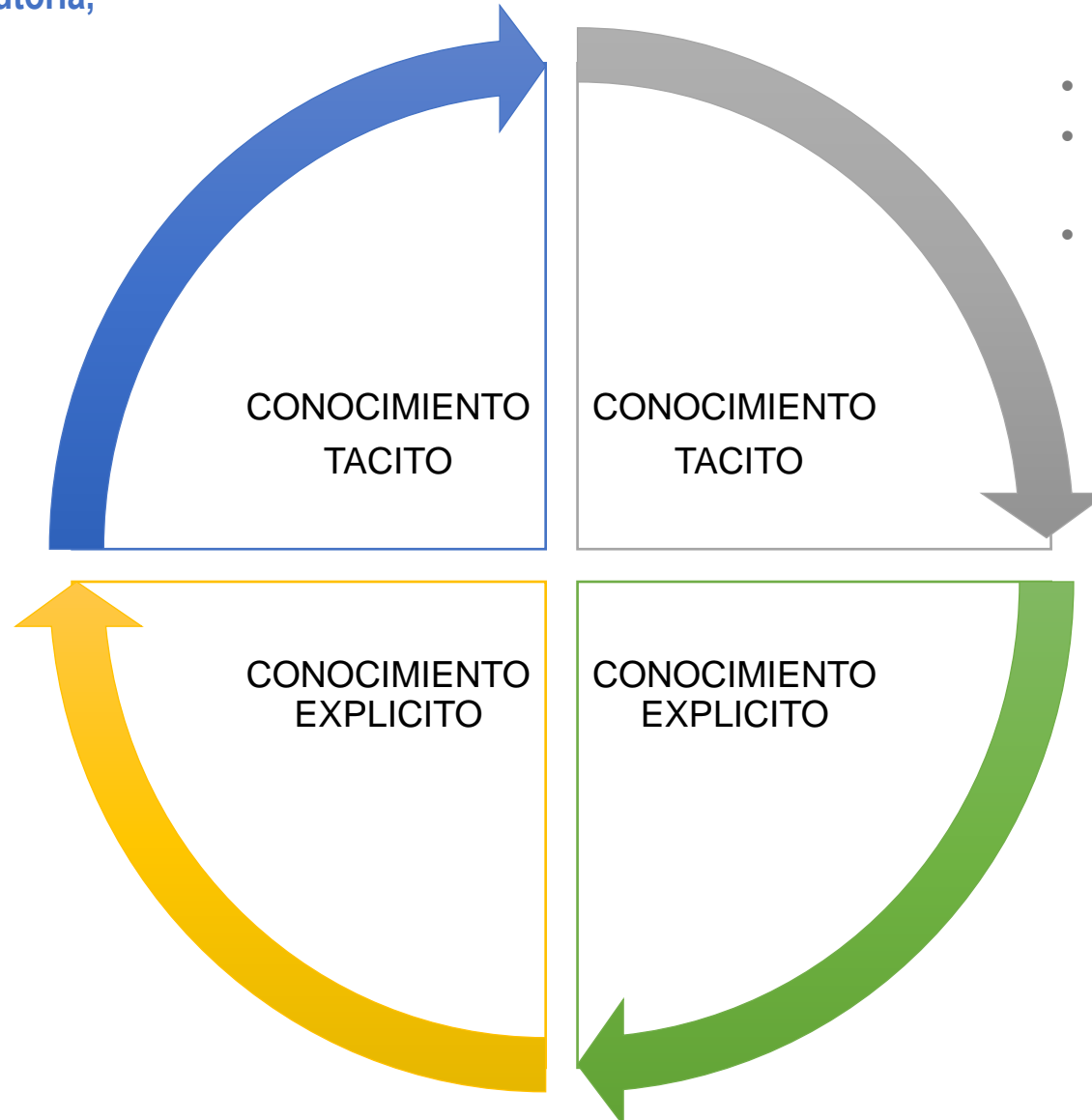




- Formación presencial
- Aprendizaje interpersonal (tutoría, coaching)
- Reuniones
- Trabajo en equipo
- Observación
- Participación de eventos
- Viajes de conocimiento

## Socialización

- Estandarización y documentación de procesos
- Elaboración de manuales de usuario
- Escritura de artículos y libros
- Creación de glosarios organizacionales
- Diseño de contenido de formación virtual



## Internalización

- Estudio de procesos documentados
- Lectura de manuales de usuarios
- Lectura de artículos, libros
- Estudio de glosarios
- Formación virtual

## Externalización

- Traducción de documentos
- Transcripción de documentos
- Digitalización de documentos
- Escritura basada en fuentes documentadas

## Combinación

# La gestión del conocimiento y la relación con ISO 9001:2015

## PLANEAR

- 4 Contexto
- 5 Liderazgo
- 6 Planificación

## HACER

- 7 Apoyo
- 8. Operación

## VERIFICAR

- 9 Evaluación del desempeño

## ACTUAR

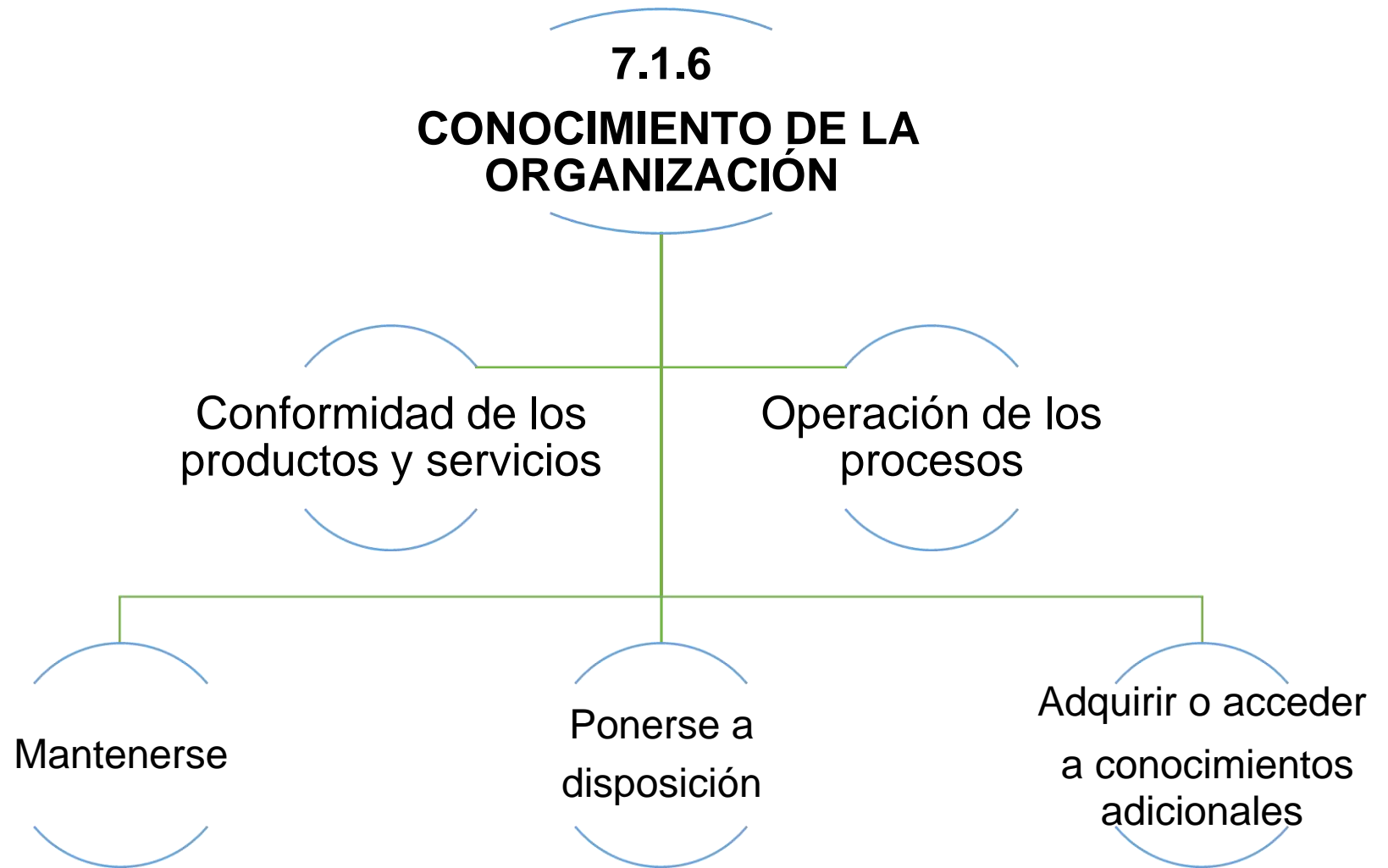
- 10 Mejora

7.1 Recursos



**7.1.6 Conocimiento  
De la organización**

# 7.1.6



## **Determinar conocimientos necesarios**

- Cuales son los conocimientos necesarios claves requeridos para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios

## **Mantener los conocimientos necesarios**

- Manera como la organización conserva los conocimientos en el tiempo, los conocimientos explícitos o tácitos que se determinaron como necesarios

## **Poner a disposición los conocimientos necesarios**

- Medios que la organización coloca a disposición de las personas el conocimiento que requiere

## **Adquirir o acceder a conocimientos adicionales**

- Estrategias a utilizar para acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas



# Proteger a la organización de la pérdida del conocimiento y fomentar la adquisición de conocimiento

Fortalecimiento  
de capacidades



Con un  
pensamiento  
basado en Riesgos

# Y que metodologías utilizar.....

## **Determinar conocimientos necesarios**

- Grupos focales de expertos
- Referenciación de otras organizaciones
- Técnicas grupales para generar ideas individuales o colectivas

## **Mantener los conocimientos necesarios**

- Formación interna, tutoría, mentoría, protección de la propiedad intelectual, retención del conocimiento, grupos internos de estudios, lecciones aprendidas, contar historias, café del conocimiento....

## **Poner a disposición los conocimientos necesarios**

- Transferencias de conocimiento, divulgación de resultados, servicios de información interna, documentar lecciones aprendidas, acciones de mejora

## **Adquirir o acceder a conocimientos adicionales**

- Formación externa, autoestudio, benchmarking, asistencia a eventos de conocimiento, redes de conocimientos, vigilancia tecnológica, inteligencia competitiva

***La Gestión del Conocimiento se debería abordar de arriba abajo, partir de la estrategia hasta el nivel operativo.***





***“Las Organizaciones inteligentes son posibles porque aprender no sólo forma parte de nuestra naturaleza, sino que amamos aprender”***





# ¡Gracias!

Sembrando  
Conocimiento

mipg | modelo integrado  
de planeación  
y gestión



# ENCUENTRO

SOBRE HERRAMIENTAS DE PLANEACIÓN  
Y GESTIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO

5, 6, 7 DE NOVIEMBRE 2019, HOTEL INTERCONTINENTAL CALI