
Determinación de la Gestión de los Conocimientos Según la NTC ISO 9001:2015 para la
Operación de los Procesos Académicos y Administrativos de la Corporación Universitaria del
Caribe - CECAR

Alberto de Jesús Iriarte Palacios

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Faculta de Ciencias Básicas, Ingenierías y Arquitectura
Ingeniería Industrial
Sincelejo-Sucre
2019

Determinación de la Gestión de los Conocimientos Según la NTC ISO 9001:2015 para la
Operación de los Procesos Académicos y Administrativos de la Corporación Universitaria del
Caribe - CECAR

Alberto de Jesús Iriarte Palacios

Trabajo de pasantía presentado como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial

Directora

María Isabel Vergara Gándara

Magíster en Sistemas Integrados de Gestión

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR

Faculta de Ciencias Básicas, Ingenierías y Arquitectura

Ingeniería Industrial

Sincelejo-Sucre

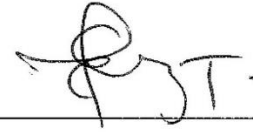
2019

Nota de Aceptación

4.6



Director



Evaluador 1

Evaluador 2

Sincelejo, Sucre, 18 de octubre de 2019

Dedicatoria

Este proyecto es dedicado principalmente a Dios, por bendecirme cada día de mi vida, por llenarme de sabiduría y darme fortalezas en los momentos de angustia que viví cuando muchas veces me sentía desalentado.

A mi padre, Olivero Iriarte Mendoza QEPD, quien fue un pilar fundamental durante el desarrollo de mi carrera, un apoyo incondicional en mi vida personal, un hombre lleno de ilusiones de ver a sus hijos triunfar y quien velaba por el bienestar de su familia, para que nunca los faltase nada. Este es uno de los muchos éxitos dedicados para él.

A mi mamá y hermanos por su apoyo, por confiar en mí, por todos sus esfuerzos para que salga adelante y ser una persona exitosa en la vida.

Agradecimientos

Agradecerle a Dios por todas sus bendiciones, a mi papá por ser un motor de superación para mi vida, a mi mamá y hermanos por su apoyo incondicional, al Ing. Pablo Pérez por ser un pilar dentro de mi formación profesional y a la Coordinación de Calidad de la Corporación Universitaria del Caribe CECAR por brindarme esta hermosa experiencia laboral.

Tabla de Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	10
Objetivos.....	11
Objetivo General:	11
Objetivos Específicos:.....	11
1. Capítulo I: Descripción de la Empresa y Actividades Asignadas	12
1.1. Historia.....	12
1.1.1. Misión.	13
1.1.2. Visión.....	13
1.1.3. Valores.	13
1.1.4. Estructura organizacional.....	16
1.2. Descripción del Área de Pasantía.....	17
1.3. Descripción del Trabajo Asignado	18
2. Capítulo II: Desarrollo y Aportes	19
2.1. Descripción de actividades ejecutadas	19
2.1.1. Requisito 7.1.6 de la NTC ISO 9001:2015.	19
2.1.2. Procedimiento Gestión del Conocimiento.....	20
2.1.3. Encuesta (conocimientos de la organización).	20
2.1.4. Resultados de la encuesta.....	20
2.1.5. Matriz de activos de conocimientos.....	28
2.2. Conocimientos adquiridos.....	29
2.3. Aporte a la empresa.....	30
Conclusiones.....	31
Recomendaciones	32
Referencias Bibliográficas	33
Anexos	34

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama Institucional 16

Figura 2. Mapa de Procesos 17

Resumen

Este proyecto tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión del conocimiento para la Corporación Universitaria del Caribe CECAR y que esté encuadrado en el sistema de gestión de calidad de la Institución. Como metodología se inició con la planificación y creación del procedimiento de gestión del conocimiento, permitieron establecer las actividades necesarias para implementar y formalizar un modelo de gestión del conocimiento basado en un sistema de gestión de calidad; seguido de la construcción del inventario de información y finalmente la identificación y recolección de los conocimientos por medio de la Matriz de Activos.

Palabras Claves: Conocimiento, Gestión del conocimiento, gestión de calidad, modelo, información.

Abstract

This project aims to design a knowledge management model for the Corporación Universitaria del Caribe CECAR and that is part of the Institution's quality management system. As a methodology began with the planning and creation of the knowledge management procedure, they allowed establishing the necessary activities to implement and formalize a knowledge management model based on a quality management system; followed by the construction of the information inventory and finally the identification and collection of knowledge through the Asset Matrix.

Key words: Information, knowledge, knowledge management, model, quality management.

Introducción

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se ha convertido en un área muy importante dentro de las organizaciones, ya que esta es capaz de brindar un plus mediante la satisfacción al cliente, la optimización de los procesos y la mejora continua que contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales. Para lograrlo las organizaciones disponen de diferentes metodologías, y una de ellas es la que propone la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés), específicamente en su Norma ISO 9001:2015.

La Corporación Universitaria del Caribe CECAR, es una institución de carácter privado de educación superior bajo el lema: Formación con responsabilidad social, la cual está fundamentada bajo bases sólidas que garantizan la calidad educativa. En la actualidad, CECAR ha sido adoptada por la NTC ISO 9001:2015, siendo esta ejecutada por la Coordinación de Calidad con la finalidad de obtener la certificación Institucional en SGC bajo el ente certificador del INCOTEC. Para lograrlo la Institución han articulado con el programa de Ingeniería Industrial, un equipo de estudiantes bajo la modalidad de pasantía, para delegarle actividades específicas en los diferentes procesos de la Institución que den cumplimiento a los capítulos y numerales de la norma aplicable para dichos procesos evidenciando el cumplimiento de los diferentes requisitos para la certificación institucional en SGC.





Ahora bien, para que la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR logre la certificación, es indispensable la implementación del requisito 7.1.6 de la NTC ISO 9001:2015, para ello es necesario la creación de un modelo de gestión del conocimiento enmarcado en un SGC, con el fin de identificar los procesos y/o dependencias que otorguen alto impacto de conocimientos para la ejecución de los mismo, con el fin de garantizar la conformidad de los productos y servicios de la Institución.

Objetivos

Objetivo General

Apoyar la determinación de la gestión de los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios, teniendo en cuenta que cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la institución debe considerar sus conocimientos actuales, y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.









Objetivos Específicos

-  Identificar los procesos y/o dependencias que poseen mayor impacto, teniendo en cuenta la gestión de conocimientos en la Corporación Universitaria del Caribe CECAR.
-  Determinar las necesidades y tendencias cambiantes que se debe considerar para abordar los conocimientos actuales y adicionales para la operación de los procesos, en la Corporación Universitaria del Caribe CECAR.
-  Definir metodologías para mantener y preservar los conocimientos existentes y adicionales que se necesitan tener en cuenta en el contexto de la organización.
-  Delimitar roles y responsabilidades de los actores, para el seguimiento de conocimientos adicionales y actualizaciones pertinentes de la operación de los procesos en la Corporación Universitaria del Caribe CECAR.

1. Capítulo I: Descripción de la Empresa y Actividades Asignadas

1.1. Historia

La historia de la conformación de la Corporación Universitaria del Caribe CECAR se remonta a la década de los 70s, cuando unos docentes de las universidades de Córdoba y Sucre decidieron integrarse para crear una institución capaz de abrir oportunidades de formación académica a los jóvenes de la región. En esa época se constituyó la Junta Directiva, la cual lindó el sendero para legalización y fortalecimiento. Es así como el 9 de febrero de 1987 CECAR empezó a operar con dos programas: Tecnología en Contabilidad y Presupuesto y Administración Agropecuaria. En septiembre de 1995 la institución tomó el nombre de Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, y para esa época tenía en su oferta los programas de:

-  Contaduría
-  Administración de Empresas
-  Derecho
-  Español y Literatura
-  Lenguas Modernas
-  Educación Infantil
-  Tecnología en Sistemas
-  Secretariado Ejecutivo.

En 1998 se formó la División de Educación Abierta y a Distancia y posteriormente, en 2015 CECAR expande su planta física, teniendo un total de 7 edificios, los cuales albergan: salones de clases, laboratorios, zonas verdes, aula múltiple y escenarios deportivos y culturales. También cuenta con un Centro de Idiomas, el cual ofrece distintas lenguas, como: inglés, francés, italiano, Chino Mandarín y otros servicios para la preparación de pruebas especiales; y un Centro de Educación Continuada y Posgrado, que brinda a la comunidad doce especializaciones. Al día de hoy CECAR es una institución de educación superior (IES) de carácter privado y sin ánimo de lucro, y su sede principal está ubicada en la ciudad de Sincelejo, Departamento de Sucre. Actualmente CECAR cuenta con una amplia infraestructura y múltiples programas académicos

con modalidades: presencial, virtual y a distancias. Asimismo, brinda una formación con responsabilidad Social y está comprometida con la eficiencia y mejoramiento continuo de sus procesos. Por ello, dispone de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC), el cual permite gestionar de manera controlada toda la información documentada de la institución. (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)

1.1.1. Misión.

“La Corporación Universitaria del Caribe es una Institución de Educación Superior, que contribuye al desarrollo sostenible, la convivencia y la paz, a través del ejercicio de la docencia, la investigación y la proyección social con calidad, propiciando la formación integral de personas capaces de comprender y participar en la solución de los problemas de su entorno, mediante el desarrollo tecnológico y la innovación social y empresarial. (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)”

1.1.2. Visión.

“Ser Universidad líder en la contribución al desarrollo sostenible, la convivencia y la paz de la Región Caribe, reconocida a nivel nacional e internacional por la formación de profesionales integrales, capaces de influir en la transformación de las realidades sociales y económicas de su entorno.” (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)

1.1.3. Valores.

“Los valores institucionales son el marco de referencia y los articuladores de las acciones educativas, administrativas y sociales de la institución. Definen de manera transversal las dimensiones orientadas al deber ser y a logro de lo expresado en los principios, y, en especial, el compromiso con la proyección social, teniendo como fundamento básico la formación integral”. (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)

 **Liderazgo**

“El liderazgo, entendido como la capacidad del individuo y del grupo, para asumir riesgos proactivamente y para conducir el accionar propio hacia el mejoramiento personal y del entorno, es una cualidad que se privilegia en el Proyecto Educativo Institucional y que debe proyectarse hacia todas las instancias institucionales. Es la conciencia de la propia perfectibilidad ligada a una clara filosofía de mejoramiento permanente”. (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)

 **Honestidad**

“La Corporación fomentará esta cualidad humana para que su comunidad se comprometa y exprese con coherencia y autenticidad de acuerdo con los valores de verdad y justicia en relación consigo mismo, el mundo, los hechos y las personas”. (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)

 **Tolerancia**

“Es el diálogo entre culturas en un mundo contemporáneo caracterizado por la diversidad de posturas, credo, culturas, ideas y conductas, guiadas por intereses particulares que entraña la supervivencia del ser humano”. (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)

 **Compromiso con el Logro**

“El actuar diario de los miembros de la Corporación está permanentemente inspirado en el logro de los objetivos y metas tanto personales como institucionales, como condición necesaria para asegurar la sostenibilidad, crecimiento y competitividad de la institución, el cual se valida mediante la aplicación de mediciones basadas en los indicadores de gestión” (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)

**Respeto**

“Esta cualidad, que comienza en el reconocimiento del individuo como entidad única, es un valor fundamental para CECAR en las relaciones interpersonales, por la necesidad existente de reconocer a los demás y valorar sus propios intereses y necesidades”. (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)

**Responsabilidad**

“Es el compromiso con la formación de profesionales integrales con unos principios éticos, científicos.” (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2018)

1.1.4. Estructura organizacional.

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR
Estructura Orgánica - Aprobada por Acuerdo de Asamblea General No 01 de 2017

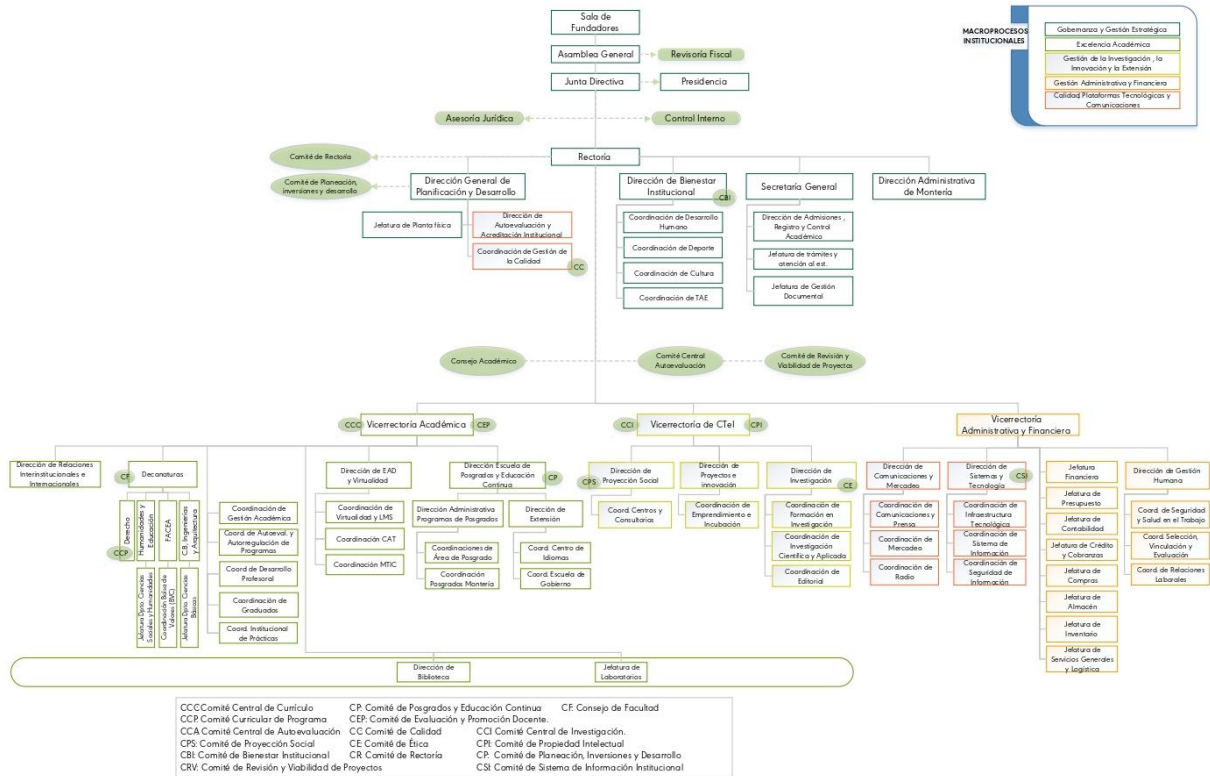


Figura 1. Organigrama Institucional

Fuente: (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2017)

1.2. Descripción del Área de Pasantía

Las pasantías fueron realizadas en el departamento de gestión de calidad, desde donde se supervisa el funcionamiento de la gestión de calidad de la institución y el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad trazados por la alta dirección y los diferentes procesos de la institución. De igual forma, desde el departamento de calidad se apoyó para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad enmarcado en los lineamientos del estándar internacional ISO 9001:2015. Estas fueron desarrolladas de la mano con el área de recursos humanos la cual es la responsable de la selección y contratación del personal idóneo para cada puesto laboral vacante, y también del mantenimiento de un plantel laboral con posibilidades y comodidades, en buenos ambientes, con respeto y tolerancia.

A continuación, el mapa de procesos de CECAR donde se evidencia cada uno los subprocesos pertenecientes a los procesos estratégicos, procesos misionales y los procesos de apoyo de la institución:









Figura 2. Mapa de Procesos

Fuente: (Corporación Universitaria del Caribe - CECAR, 2019)

1.3. Descripción del Trabajo Asignado

Teniendo en cuenta que la oficina de calidad encomendó determinar la gestión de los conocimientos según la NTC ISO 9001:2015 para la operación de los procesos académicos y administrativos de la institución, esto se realizó de la mano con la oficina de calidad y de la oficina selección, vinculación y evaluación, desarrollando un plan de actividades que permiten dar cumplimiento a lo asignado; estas son:

-  Identificar el requisito 7.1.6. de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.
-  Diseñar el procedimiento para la Gestión del Conocimiento para la Institución.
-  Elaborar la encuesta Conocimientos de Organización, para identificar los conocimientos claves de los procesos de la Institución.
-  Tabular los conocimientos obtenidos de la encuesta Conocimientos de la Organización.
-  Identificar los conocimientos claves mediante el inventario de información suministrada por la encuesta Conocimientos de la Organización.
-  Diseñar la matriz de activos de Conocimientos de la Organización

2. Capítulo II: Desarrollo y Aportes

2.1. Descripción de actividades ejecutadas

Las actividades programadas y mencionadas en el capítulo I, ítems 1.3; fueron siendo desarrolladas secuencialmente permitiendo de esta forma adquirir conocimientos sobre la institución, colocar en práctica conocimientos adquiridos durante la formación académica y a su vez dar cumplimiento a cada objetivo planteado. A continuación, se habla detalladamente de cada actividad y lo que se llevó a cabo para darle cumplimiento a esta.

2.1.1. Requisito 7.1.6 de la NTC ISO 9001:2015.

Como primera medida se estudió detalladamente el Requisito 7.1.6 NTC ISO 9001:2015 (Conocimientos de la Organización), para tener apropiación del mismo. Es importante entender con claridad la Gestión del Conocimiento enmarcada en un Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de identificar los conocimientos claves para la operación de los procesos de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, y así lograr la conformidad de los productos y servicios. La Gestión del conocimiento es el proceso por el cual una organización facilita la transmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente. Es importante aclarar que las informaciones y habilidades no tienen por qué estar exclusivamente dentro de la empresa, sino que pueden estar generalmente fuera de ella (Vite, 2013).

Después de analizar y tener apropiación del requisito 7.1.6 de la NTC ISO 9001:2015, se procedió a realizar la ruta de la Gestión del Conocimiento para la Institución:

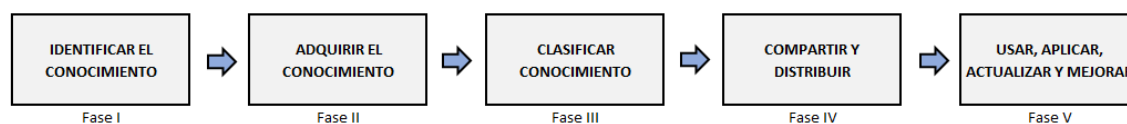


Figura 3. Ruta Gestión del Conocimiento

Fuente: Elaboración propia, teniendo en cuenta el requisito 7.1.6 de la NTC ISO 9001:2015.

2.1.2. Procedimiento Gestión del Conocimiento.

La Corporación Universitaria del Caribe – CECAR; no contaba con el procedimiento de Gestión del Conocimiento, por lo cual se diseñó la ruta para establecer las actividades para el desarrollo de este modelo de Inteligencia Empresarial, el cual cuenta con un alcance desde la Planeación del Gestión del Conocimiento hasta utilizar el conocimiento y reaprender Ver Anexo 139. Luego, el procedimiento se asoció al proceso de apoyo de Gestión Humana de la Institución, de este modo se evidencia el cumplimiento del requisito 7.1.6 de la NTC ISO 9001:2015.

2.1.3. Encuesta (conocimientos de la organización).

Una vez realizado el procedimiento para la Gestión del Conocimiento, se procede a ejecutar las actividades del mismo. En primera instancia, se creó la encuesta “Conocimientos de la Organización” Ver anexo 140, con el fin de tener un instrumento para realizar un bosquejo de la información que otorgue alto impacto para la operación de los procesos y/o dependencias de la Institución, la cual consta 5 ítems para diligenciar información personal del encuestado y 7 preguntas diseñadas estratégicamente para dicho fin. Finalmente, se notificó mediante correo electrónico a la oficina de comunicaciones la divulgación de la encuesta “Conocimientos de la Organización” por medio del formulario de Google, a todas las dependencias de la Institución.

2.1.4. Resultados de la encuesta.

Para el desarrollo de esta actividad, se tuvo en cuenta los resultados obtenidos de la encuesta “Conocimientos de la Organización”, diligenciada por el personal Administrativo y Docentes de la Institución. A continuación, los resultados de cada pregunta formulada de la encuesta:

1. ¿Tiene usted propiedad intelectual sobre algún documento en la Institución?

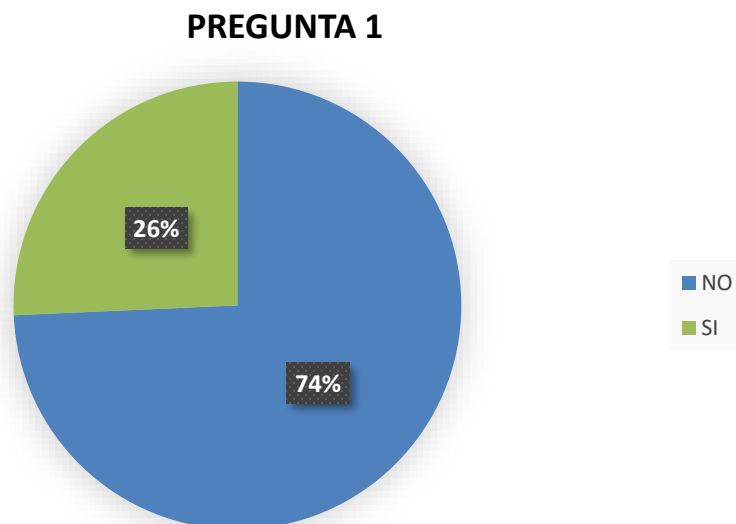


Figura 4. Propiedad Intelectual

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta.

Para la primera pregunta de la encuesta Conocimientos de la Organización, se interrogó sobre la propiedad intelectual del personal Administrativos y Docentes de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, en la cual se evidenció que el 74% del personal de trabajo de la Institución NO posee ninguna propiedad intelectual, mientras que el 26% de ellos afirmación si contener, de las cuales se destacaron: capítulos de libros, proyectos de investigación y libros, proyectos de grados, lineamientos, procedimientos, instructivos, formatos, experiencias de cursos, videos documentales, entre otros Figura 4.

2. ¿Ha experimentado usted lecciones aprendidas de éxito o fallas en el desempeño de su cargo dentro de la Institución?

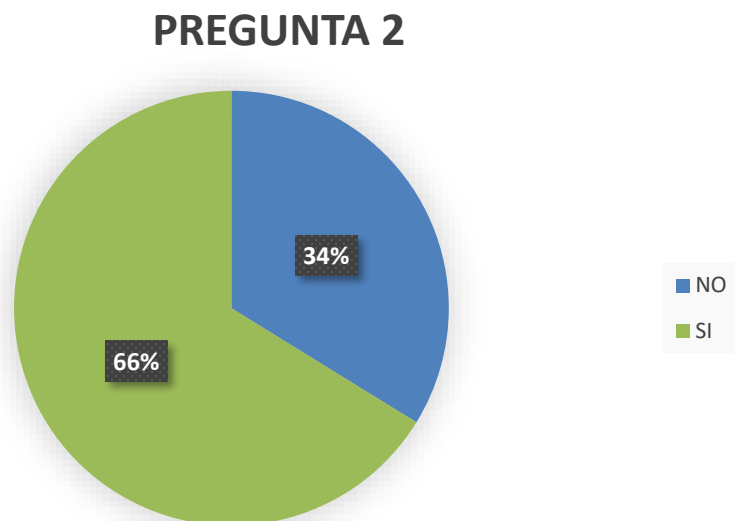


Figura 5. Lecciones aprendidas.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta.

Para este interrogante se evidenció que el 66% del personal Administrativo y Docentes de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, SI ha experimentado lecciones aprendidas de éxito o fallas en el desempeño de su cargo, entre las cuales se destacaron: proceso de selección, organizar la información de los diferentes estudiantes que pretendían hacer trabajos de investigación como opción de grado, certificación de procesos de la institución, la planificación estratégica en los procesos de la institución, certificado de RSE, etc. Mientras que el 34% de los trabajadores mencionaron que NO Ver Figura 5.

3. ¿Considera usted que su cargo exige competencias especiales, las cuales usted adquirió en el ejercicio de sus funciones? (Destreza que aprendió con la experiencia).

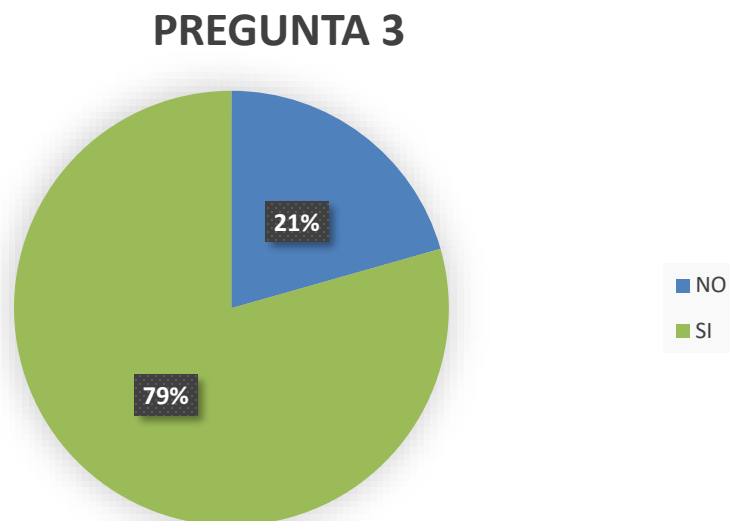


Figura 6. Competencias especiales.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta.

Esta grafica indica que el 21% del personal Administrativo y Docentes de la Institución NO considera que su cargo exige competencias especiales para el ejercicio de sus funciones, es decir, no desarrollaron ninguna destreza con la experiencia dentro del mismo. Mientras que el 79% de ellos establecieron que SI, dentro las cuales mencionaron: aprendí a investigar, realización de inventario y manejo de software, tener capacitación sobre alturas, diseño y desarrollo, enfoque diferencial, estrategias activas, manejo de público, Manejo de ingreso y egreso de gastos, entre otras Ver Figura 6.

4. ¿Ha identificado usted conocimientos que deban ser motivo de registro o documentación para el ejercicio del cargo que usted ocupa?

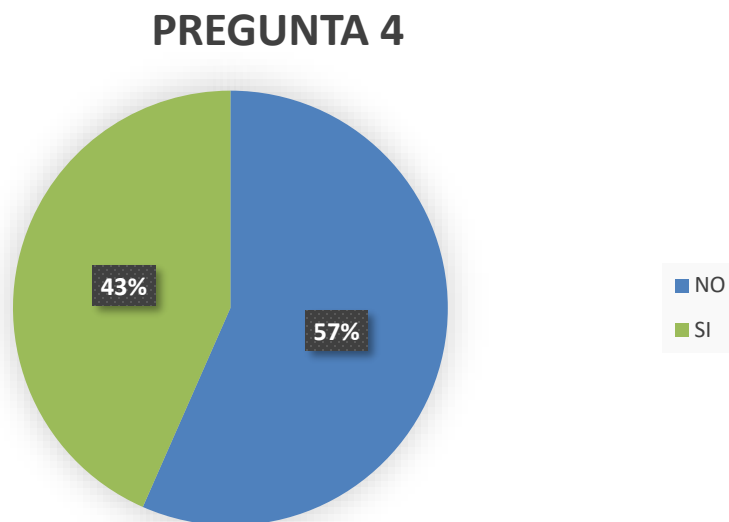


Figura 7. Identificación de Conocimientos

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta.

Para el 57% de los Administrativos y Docentes de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, no identificaron conocimientos que deban ser motivo de registro para el ejercicio del cargo que ocupan, mientras que para 43% de ellos si consideraron conocimientos que deberían ser documentados, dentro los cuales se destacaron: Construcción de plan de formación, evaluación de desempeño, matriz de riesgo y oportunidades, Sistematización de experiencias pedagógicas, validación o confirmación de métodos analíticos, manejo de plataforma financiera, etc. Ver Figura 7.

5. ¿Considera que en el ejercicio de sus labores logró llegar a ser un experto en una actividad específica en el desempeño de su cargo?

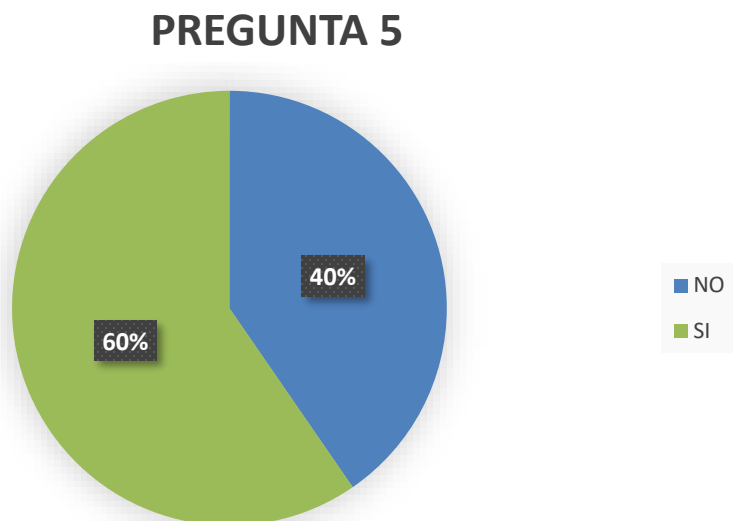


Figura 8. Desempeño de su cargo.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta.

Esta grafica indica que 60% del personal Administrativo y Docente de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, SI se consideraron experto en una actividad específica en el desempeño de su cargo, mientras que el 40% de dicha población establecieron que NO Ver Figura 8.

6. ¿Ha asistido usted a algún evento (talleres, conferencias, cursos y/o seminarios) en representación de la Institución en los últimos 6 meses?

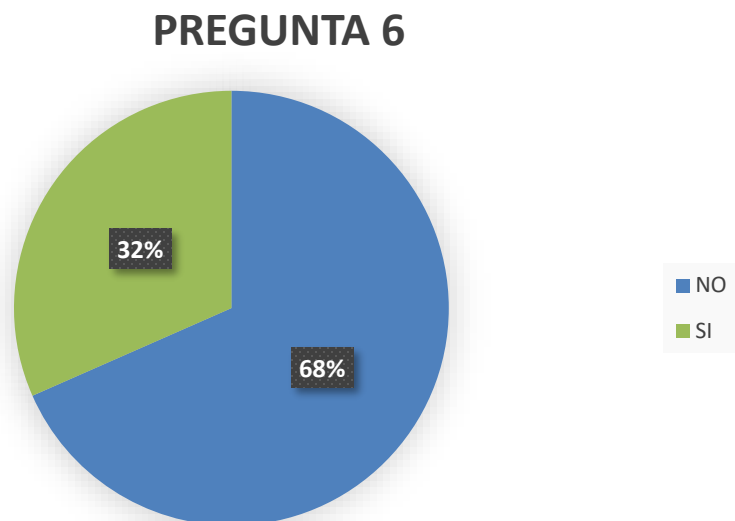


Figura 9. Asistencia a eventos.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta.

Para el 68% del personal Administrativo y Docente de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, notificaron que NO han asistido a eventos (talleres, conferencias, cursos y/o seminarios) en representación de la Institución en los últimos 6 meses, no obstante, el 32% de estos mencionaron que SI asistieron a eventos en representación de la Institución en el último semestre, alguno de estos acontecimientos fueron: Capacitación de servicio al cliente, Simposio en Argentina, Congreso internacional de pedagogía 2019, Charla de higiene del sueño, charla autoexamen de seno, Consejo departamental de DDHH, Nuevos cambios y normas en seguridad social, entre otros Ver Figura 9.

7. ¿Considera que existe la necesidad de documentar alguna actividad propia de su cargo?

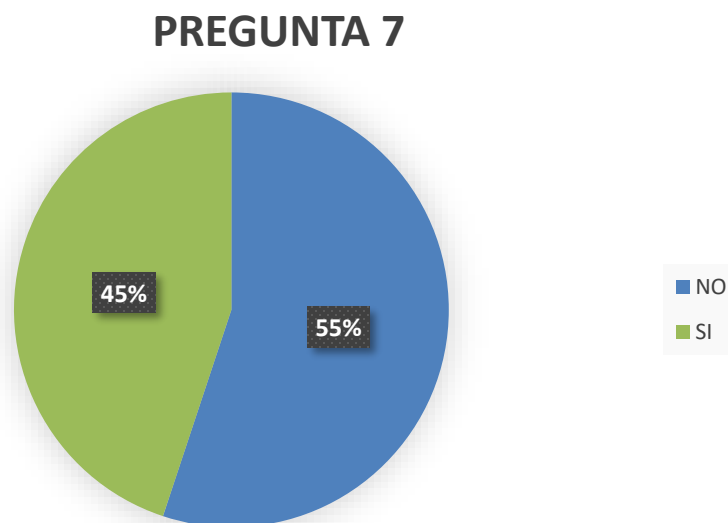


Figura 10. Necesidad de documentar





Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta.

En la Figura 10 se puede evidenciar que el 55% del personal Administrativo y Docentes de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, determinaron que NO existe la necesidad de documentar alguna actividad propia de su cargo, mientras que el 45% de ellos mencionaron que SI lo era, algunas de las actividades descritas por el personal fueron: procesos de gestión y acreditación, estrategias propias del factor identitario del programa de derecho, procedimiento para realizar autoevaluación, inventarios y seguimiento de planes de mejoramiento, evaluación de desempeño por ejercicio propia de funciones, proceso becas y auxilios, entre otras.






2.1.5. Matriz de activos de conocimientos.

Teniendo en cuenta el Inventario de Información suministrada por la encuesta “Conocimientos de la Organización”, se procedió a seleccionar los procesos y cargos que concentren conocimientos para la ejecución de sus labores. Posteriormente se realizó un acercamiento al puesto de trabajo para corroborar el conocimiento e identificar y clasificar el tipo de conocimiento teniendo en cuenta el numeral 7.1.6 de la NTC ISO 9001:2015, por medio de la Matriz de Activos de Conocimiento Ver anexo 141, la cual determina los activos de conocimiento comunes que se pueden identificar en la Institución, en donde se indica su clasificación, es decir, si este se obtiene de una fuente interna o externa, así como el usuario que lo consume y el propietario del activo. Esta matriz se puede complementar con otros datos tales como su formato, ubicación, disponibilidad, etc.

Para conocimiento externo se identifica a través de:

-  Normatividad vigente y aplicable
-  Instituciones académicas
-  Conferencias
-  Conocimiento reunido con los clientes o proveedores

Para conocimiento interno se identifica a través de:

-  Experiencias de fracasos y proyectos exitosos.
-  La captura de los conocimientos y la experiencia de expertos dentro de la organización.
-  Lecciones aprendidas en la implementación de cada uno de los procesos.
-  Investigaciones, estudios.
-  Trabajo en equipo.

Teniendo en cuenta las actividades que se diseñaron para el procedimiento de Gestión del Conocimiento, este proyecto tendrá alcance hasta el ítem 2.1, ya que después de ello se continuará con diseño de la información hasta realización y actualización del inventario de la información. Para las actividades restantes se otorgó como responsable al Coordinador de Selección, Vinculación y Evaluación, ya que este procedimiento tiene un periodo de culminación a largo plazo y el tiempo delegado para los pasantes del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Universitaria del Caribe CECAR es relativamente corto.

2.2. Conocimientos adquiridos

Todas las actividades realizadas durante la pasantía permitieron adquirir conocimientos generales conexos a la Norma Técnica Colombina ISO 9001:2015 establecida. Así mismo, conocer cómo está conformado el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, conocer cada uno de sus componentes como; el alcance, política de calidad, objetivos de calidad, rutas de mejoramiento de procesos, procedimientos, manuales, entre otros componentes importantes para el cumplimiento del SGC.

Ahora bien, durante el periodo comprendido como pasante en la Coordinación de Calidad de la Institución se estudió detalladamente el numeral 7.1.6. de la NTC-ISO 9001:2015, con el objetivo de estudiar y aplicar los lineamientos establecidos por la norma para la creación de un modelo de gestión del conocimiento en el marco de un SGC, para así identificar los conocimientos claves para la ejecución de los procesos de la Institución, y garantizar la conformidad de los productos y servicios de la misma.

Por otro lado, la experiencia adquirida durante el periodo de pasantías dentro de un área de la carrera brinda conocimientos claves para el desarrollo personal, profesional y laboral ya que, al momento de realizar las pasantías en la dependencia de Gestión de Calidad, es un privilegio como egresados porque estamos fortaleciendo en la práctica el énfasis profesional del programa de Ingeniería Industrial que es los Sistemas Integrados de Gestión. También, fortalecimos aspectos como el trabajo en equipo, el saber trabajar bajo diferentes climas laborales, respetar las diferencias de pensamiento y opiniones, Saber dirigirse a los diferentes cargos y cómo entablar una comunicación de forma asertiva para mejorar y tener un mejor ambiente de trabajo.

Finalmente, se participó en el proceso de la auditoría interna de la Institución, donde fuimos delegados como observadores, es decir, fuimos el personal encargado para acompañar al proceso auditado, pero sin derecho a opinar solo a observar durante el proceso de auditoría, Luego entonces, nos brindaron un taller teórico-práctico sobre la fundamentación de la NTC-ISO 9001:2015, capacitación que fue dirigida por un invitado externo de la Institución y fue extendida la invitación a todos los líderes y equipo de trabajo responsables del SGC de los diferentes procesos Institucionales de CECAR

2.3. Aporte a la empresa

Durante la experiencia como pasante pude realizar una serie de actividades que permitieron dar cumplimiento al trabajo asignado por la Coordinación de Calidad de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR el cual constaba determinar la gestión de los conocimientos según la NTC ISO 9001:2015 para la operación de los procesos académicos y administrativos de la institución, esto se realizó de la mano con la oficina de calidad y de la oficina selección, vinculación y evaluación, desarrollando un plan de actividades que permiten dar cumplimiento a lo asignado. Para efectuar lo establecido se realizó: identificar el requisito 7.1.6. de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, diseñar el procedimiento para la gestión del conocimiento para la institución, elaborar la encuesta conocimientos de organización, tabular los conocimientos obtenidos de la encuesta conocimientos de la organización, identificar los conocimientos claves mediante el inventario de información suministrada por la encuesta conocimientos de la organización y diseñar la matriz de activos de conocimientos de la organización

Cabe resaltar que las actividades fueron realizadas con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de la NTC-ISO 9001: 2015 ya que para alcanzar la certificación se deben ejecutar los requisitos que esta exige.

Conclusiones

En este proyecto se buscó exponer cómo se puede potencializar un sistema de gestión de calidad con la incorporación de un modelo de gestión del conocimiento, para esto se planteó dicho modelo enmarcado en un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015, alineado de una serie de pautas que sirven como guía tanto a las organizaciones que requieran implementar un procedimiento de gestión del conocimiento, como a aquellas empresas que buscan certificarse o renovar la certificación en esta norma y establezcan la necesidad de incorporar en su sistema de gestión de calidad lo estipulado por el numeral 7.1.6 Conocimientos de la organización de la NTC ISO 9001:2015.

Para lograr que el modelo sea sostenible en el tiempo, es necesario que la Institución continúe realizando todas las actividades del procedimiento de gestión del conocimiento de forma periódica, para garantizar que este aporte valor agregado al Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, se recomienda a la Institución madurar el modelo a través del desarrollo de otros componentes de gestión del conocimiento que no necesariamente tienen que estar enmarcados en la NTC ISO:2015, pero que, si complementen los esfuerzos desarrollados, y así determinar nuevos activos en la gestión del conocimiento, tales como las comunidades de práctica y las comunidades de expertos.

Recomendaciones

Programa de Pasantía

Se le recomienda al programa de pasantías de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR:

- Tener un mayor acompañamiento para con los pasantes y de este modo poder resolver sus dudas e inquietudes respecto a temas relacionados con la pasantía.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el acuerdo N° 16, acta N° 15, capítulo V, artículo 45° en el cual hace énfasis en asignar a un tutor académico que acompañará y asesorará al pasante en el desarrollo de las pasantías.

Empresa (CECAR)

A la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR como empresa se le formulan las siguientes recomendaciones:

- Establecerle al pasante un espacio de trabajo en el cual cuente con todas las herramientas y recursos necesarios para realizar sus actividades de forma adecuada.
- Brindar al pasante todo el apoyo necesario y hacerlo sentir como un empleado más permitiéndole acceder a todas las dependencias necesarias y sentirse acogido por los demás empleados.
- Continuar con la ejecución de las actividades del procedimiento de gestión del conocimiento y velar que estas se vuelvan a retroalimentar semestralmente.
- Buscar técnicas que le permitan al personal administrativo afianzar conocimientos sobre la certificación y específicamente de la Norma con el fin de generar mayor interés y compromiso por parte de los mismos.

Referencias Bibliográficas

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR. (2017). *Estructura Orgánica –Aprobada por Acuerdo de Asamblea General No 01 de 2017*. Recuperado de <https://www.cecar.edu.co/documentos/ESTRUCTURA-ORGANICA.pdf>

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR. (2018). *Historia*. Recuperado de <https://www.cecar.edu.co/editorial/itemlist/category/39-historia.html>

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR. (2018). *Misión y Visión*. Recuperado de <https://www.cecar.edu.co/direccionamiento/mision-y-vision.html>

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR. (2018). *Valores*. Recuperado de <https://www.cecar.edu.co/direccionamiento/principios-y-valores.html>

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR. (2019). *Mapa de procesos*. Recuperado de <https://cecar.edu.co/sgc/mapa-de-procesos.html>


Corporación Universitaria del Caribe - CECAR. (2019). *Política y Objetivos de Calidad*. Recuperado de <https://www.cecar.edu.co/sgc/politica-y-objetivos-de-calidad.html>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). Norma Técnica Colombiana ISO 9001. *ICONTEC*, 29-31.

Vite, J. (18 de 09 de 2013). Recuperado de <https://javiervite.wordpress.com/2013/09/18/gestion-del-conocimiento/>

Anexos

Anexo 1. Procedimiento de Gestión del conocimiento.

	PROCEDIMIENTO GESTION DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	Gestión Humana	FECHA:

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para asegurar que el conocimiento de la institución y su entorno, se materialice en aprendizaje organizacional, transferible a los grupos de interés pertinentes que son objeto para el fortalecimiento en su sostenibilidad, productividad y competitividad.

2. RESPONSABLES

El responsable de mantener este procedimiento es:

Coordinador de Selección, Vinculación y Evaluación.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la planeación de la gestión del conocimiento hasta

4. DEFINICIONES

- 4.1. **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** Es el proceso por el cual una organización, facilita la transmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente. Es importante aclarar que las informaciones y habilidades no tienen por qué estar exclusivamente dentro de la empresa, sino que pueden estar o generarse generalmente fuera de ella.
- 4.2. **NTC ISO 9001:** Es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
- 4.3. **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.
- 4.4. **APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL:** Proceso dinámico y continuo de adquisición e integración de conocimiento, habilidades y actitudes soportada en la observación sistemática, la reflexión abierta y compartida, la construcción conjunta de perspectivas y la experimentación coordinada.
- 4.5. **CONOCIMIENTO:** Información almacenada después de un proceso de aprendizaje el cual puede darse por medio de la experiencia o la introspección.
- 4.6. **INFORMACIÓN:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Anexo 2. Encuesta Conocimientos de la Organización.

**ENCUESTA
CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN
REQUISITO 7.1.6 NTC ISO 9001:2015**

NOMBRE COMPLETO:

IDENTIFICACIÓN:

PROCESO AL QUE PERTENECE:

TIEMPO DE VINCULACIÓN:

CARGO:

1. ¿Tiene usted propiedad intelectual sobre algún documento en la Institución?

SÍ

NO

¿CUÁL? _____

2. ¿Ha experimentado usted lecciones aprendidas de éxito o fallas en el desempeño de su cargo dentro de la Institución?

SÍ

NO

¿CUÁL? _____

