

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código	GC-PR-202
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	1 de 4

1. OBJETIVO

Asegurar que los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y la conformidad de los servicios se identifiquen y tengan mecanismos para mantenerlos, para ponerse a disposición en la organización cuando se considere necesario.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los conocimientos que se consideran necesarios para la operación de los procesos del SGC-INAB ISO 9001.

3. RESPONSABLE

- Jefe de Gestión de Calidad.
- Director de Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional.

4. NORMATIVA APLICABLE

ISO 9001:2015.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Término	Definición
Gestión del Conocimiento	Todas aquellas actividades dirigidas para administrar todo lo relativo a los conocimientos que la organización haya considerado como necesarios para la operación de los procesos del SGC ISO 9001
Sistema Moodle	Herramienta informática, desarrollada por el INAP y adquirida por el INAB para gestionar y almacenar capacitaciones internas virtuales
Plan de Formación y Capacitación Institucional (PFCI)	Matriz que registra la programación de los eventos de formación y capacitación. Así mismo describe el objetivo específico de cada evento, los beneficiarios, fechas y horarios, así como los responsables de cada evento, entre otros.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código	GC-PR-202
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	2 de 4

6. DESARROLLO

I. NORMAS

El Jefe de Gestión de Calidad debe asegurar que se documenten los conocimientos que sean considerados como necesarios para la operación de cada proceso del SGC ISO 9001-INAB. Para ello debe de coordinar con los líderes de proceso que dichos conocimientos se identifiquen, se documenten y se mantengan actualizados en el registro “Matriz de Gestión del Conocimiento” GC-RH-202

Los conocimientos podrían basarse en, pero no limitarse a:

- Fuentes internas como:
 - Propiedad intelectual – Proyectos internos realizados.
 - Conocimientos adquiridos con la experiencia
 - Lecciones aprendidas de los fracasos.
 - Conocimientos adquiridos con la mejora de los procesos, productos y servicios cuando apliquen.
 - Trasmisión de conocimientos (entrenamientos, coaching) - Capacitaciones internas.
 - Instructivos de trabajo para aplicación de tareas específicas (entre estos puede contarse los instructivos de Software especializado de la organización).
 - El Sistema Moodle
- Fuentes externas como:
 - Normas, reglamentos.
 - Conocimientos adquiridos por capacitaciones externas.
 - Conferencias dictadas por fuentes externas.
 - Recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos.
- ✓ El Jefe de Gestión de la Calidad, deberá cuando considere necesario solicitar a los líderes de proceso que se actualice la matriz de gestión del conocimiento.
- ✓ Cuando el líder del proceso y/o encargados temático necesiten acceder a uno de los conocimientos incluidos en la matriz de conocimientos, deberá coordinar
- ✓ Para las capacitaciones internas que fueron realizadas de forma virtual, Recursos Humanos deberá mantener actualizado y a disposición el material de las capacitaciones guardadas en el sistema Moodle, para que cuando una Jefatura necesite acceder a los conocimientos en dicho sistema, el Jefe de Formación y Capacitación, habilite los permisos para que el personal pueda recibir las capacitaciones mediante esta plataforma virtual.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código	GC-PR-202
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	3 de 4

Esta solicitud de habilitación del Sistema deberá ser enviada por el Jefe interesado mediante un correo electrónico al Jefe de Formación y Capacitación de Recursos Humanos.

- ✓ El Sistema Moodle tiene la capacidad para acopiar, guardar y gestionar:
 - Copias de presentaciones de capacitaciones impartidas por la organización.
 - Grabaciones de entrenamientos específicos.
 - Respaldo de conocimientos que se puedan adquirir en las capacitaciones internas recibidas en la organización.
 - Gestionar Webinars

Para acceder a la información relativa al funcionamiento del Sistema Moodle se tiene acceso a la misma por medio del link del video tutorial:
<https://www.youtube.com/watch?v=rCMq7v5KC8U>

- ✓ Cuando se considere necesario transferir conocimiento, los Jefes temáticos, deberán solicitar a la Dirección de Recursos Humanos que se proporcione la información para la transferencia del conocimiento.
- ✓ acciones necesarias para garantizar la eficacia de dicha transferencia de conocimientos.
- ✓ Es Responsabilidad del Jefe de Gestión de Calidad asegurar que cada proceso identifique y documente oportunamente los conocimientos que considere pertinentes para su operación.
- ✓ Es responsabilidad de los líderes de recursos humanos apoyar con el acopio de las constancias de capacitaciones recibidas de forma externa. (diplomas, certificados, exámenes, etc)
- ✓ Los líderes de procesos, son responsables de llenar la información solicitada periódicamente, por el Jefe de Gestión de Calidad en la matriz de gestión del conocimiento para que la misma sea salvaguardada.

II. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Jefe de Gestión de Calidad	Asegura que cada proceso identifique y documente los conocimientos que considere pertinentes para su operación.	Matriz de Gestión del Conocimiento GC-RE-202
2	Líderes de Recursos Humanos	Brindan apoyo en el acopio de los conocimientos que se generen por capacitaciones internas y mediante la	Sistema Moodle.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código	GC-PR-202
		Versión	01
		Fecha	Octubre 2022
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	4 de 4

		herramienta Moodle y en poner a disposición estos conocimientos cuando se considere necesario. Deben tener el listado por proceso de las capacitaciones que están almacenadas en Moodle.	
3	Líderes de Recursos Humanos	Apoyan con el acopio de las constancias de capacitaciones recibidas de forma externa. (diplomas, certificados, exámenes, etc.)	Diplomas, certificaciones, constancias, etc.
4	Líderes de procesos	Llenan la información solicitada por el Jefe de Gestión de Calidad en la matriz de gestión del conocimiento para que la misma sea salvaguardada.	Matriz de Gestión del Conocimiento. GC-RE-202
		Fin del Procedimiento	

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Matriz de Gestión del Conocimiento GC-RE-202

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión actualizada	Descripción del cambio	Fecha de aprobación del cambio

9. ANEXOS.

n/a