



La gestión del conocimiento en laboratorios:

Un apalancador de la acreditación y
la generación de confianza

FORO ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS BAJO ISO/IEC 17025

Factor clave para la confianza en
la calidad de bienes y servicios



Elaboró: Jorge A Valencia de los Ríos

Gestión y Conocimiento S.A.S.

Mayo 9 de 2024

Ejes temáticos de la charla



ACREDITACIÓN



CONFIANZA

CONOCIMIENTO

¿Para qué sirve la gestión del conocimiento?

1. Reconocer el estado actual de los **conocimientos claves**: *tácitos y explícitos*

2. Definir estrategias para *retener* y *transferir* el conocimiento clave

3. Mayor coherencia de los *planes de formación* y su aplicación

4. Avanzar en la *gestión de activos intangibles*

5. Identificar *Oportunidades* para fortalecer y mejorar el conocimiento clave

¿Qué es el conocimiento?

“Activo de un ser humano o de una organización que le permite tomar decisiones y acciones en un contexto”.

Nota 1: El conocimiento puede ser individual, colectivo o de una organización.

Nota 2: Dependiendo del entorno y del propósito, existen diversas interpretaciones del alcance cubierto bajo el concepto de conocimiento. La definición anterior es general y aplicable a varias perspectivas

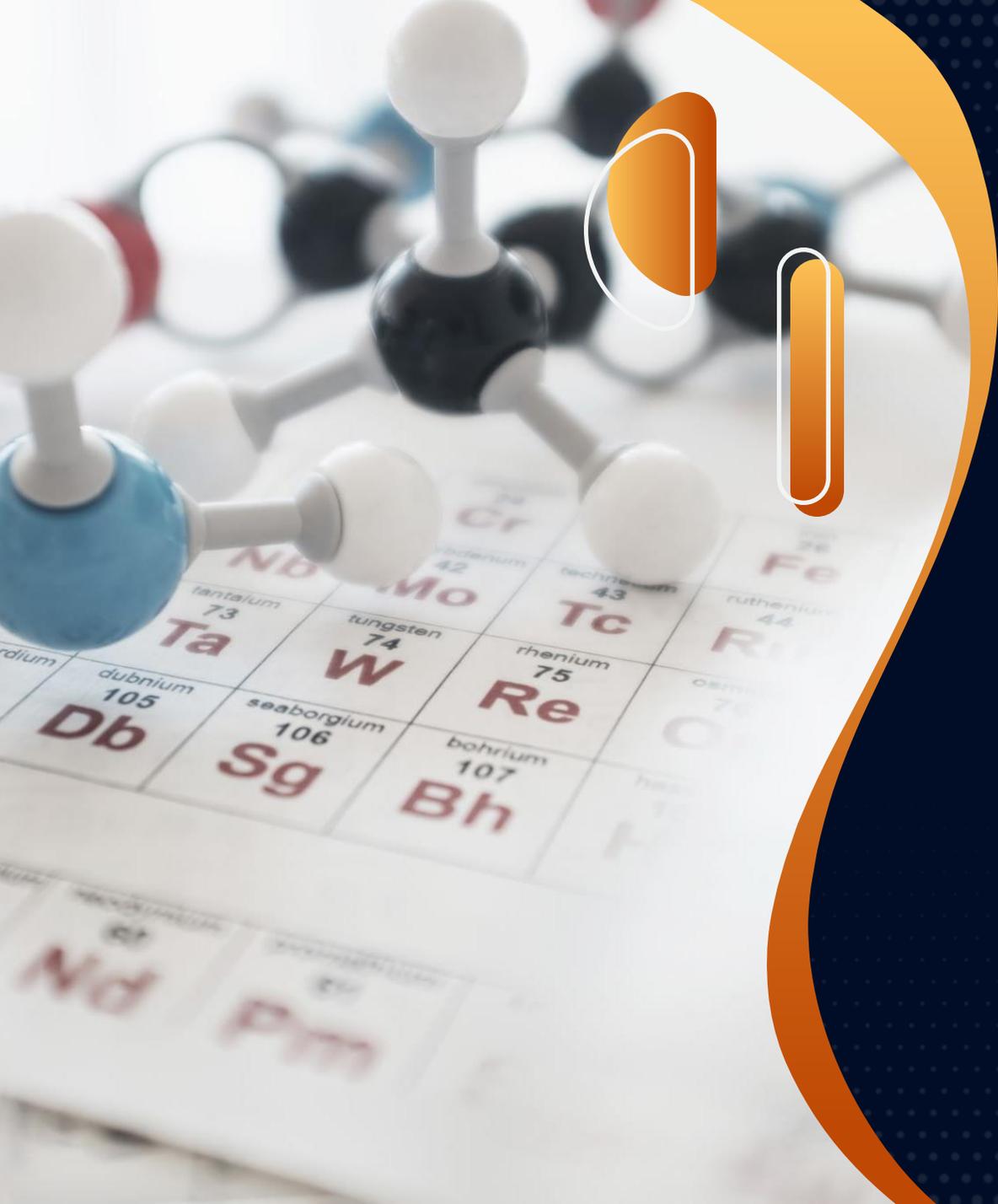
Nota 3: El conocimiento se adquiere a través del aprendizaje y la experiencia

Fuente: NTC-ISO30401:2019 Sistema de gestión del conocimiento. Requisitos

Los laboratorios en el ecosistema de conocimiento



Los laboratorios como organizaciones intensivas en conocimiento deberían gestionar su propio conocimiento



Gestión del conocimiento

Gestión del Conocimiento es todo proceso o práctica 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.

Fuente: OECD 2003



Gestión del conocimiento

Utiliza un enfoque sistémico y holístico para mejorar los resultados y el aprendizaje. Incluye la optimización de la identificación, creación, análisis, representación, distribución y aplicación del conocimiento para crear valor organizativo.

Fuente: NTC-ISO 30401: 2019 Sistema de Gestión del Conocimiento. Requisitos

Tipos de conocimiento organizacional

**Conocimiento
tácito**



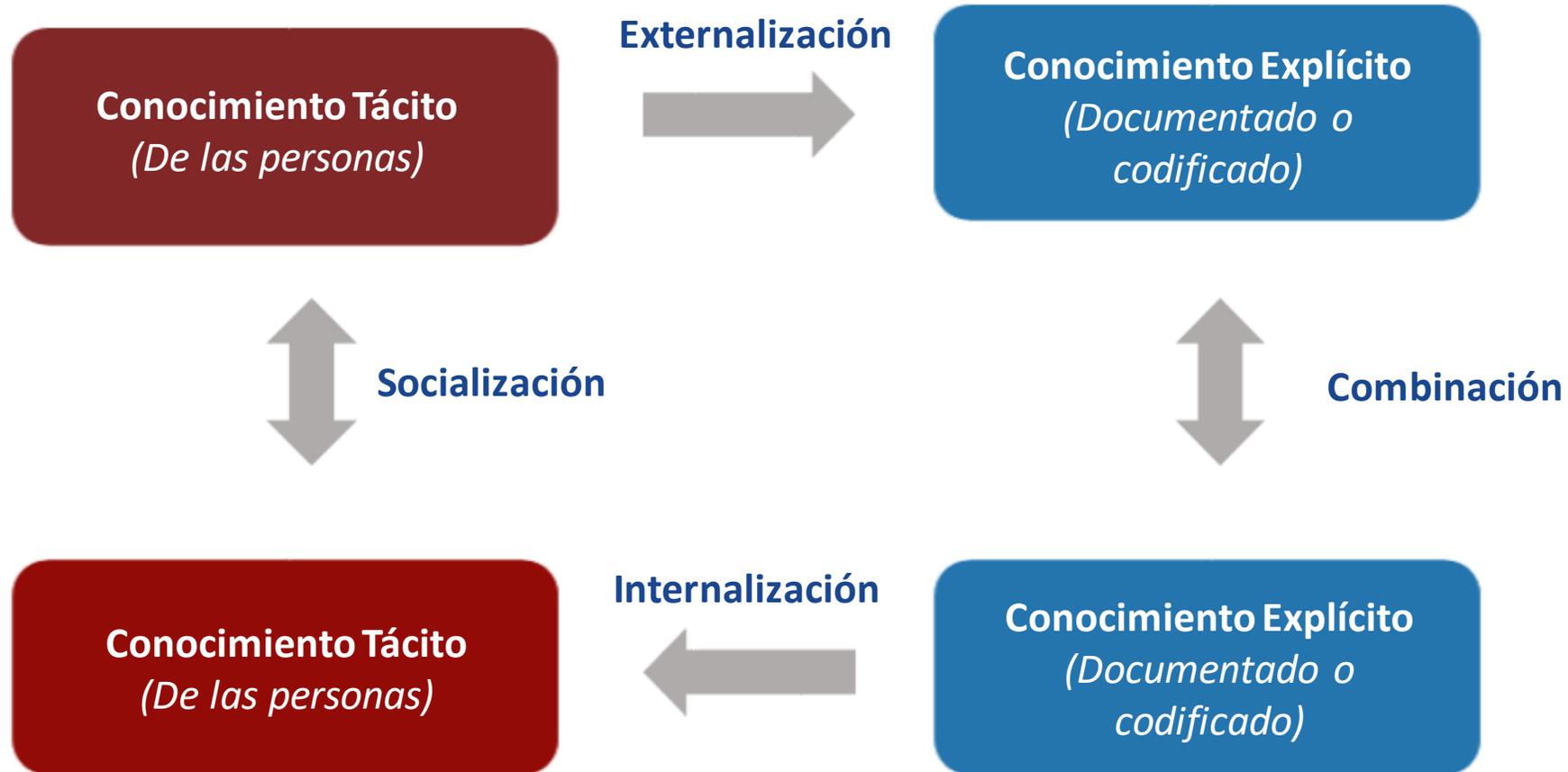
**Conocimiento de
las personas**

**Conocimiento
explícito**



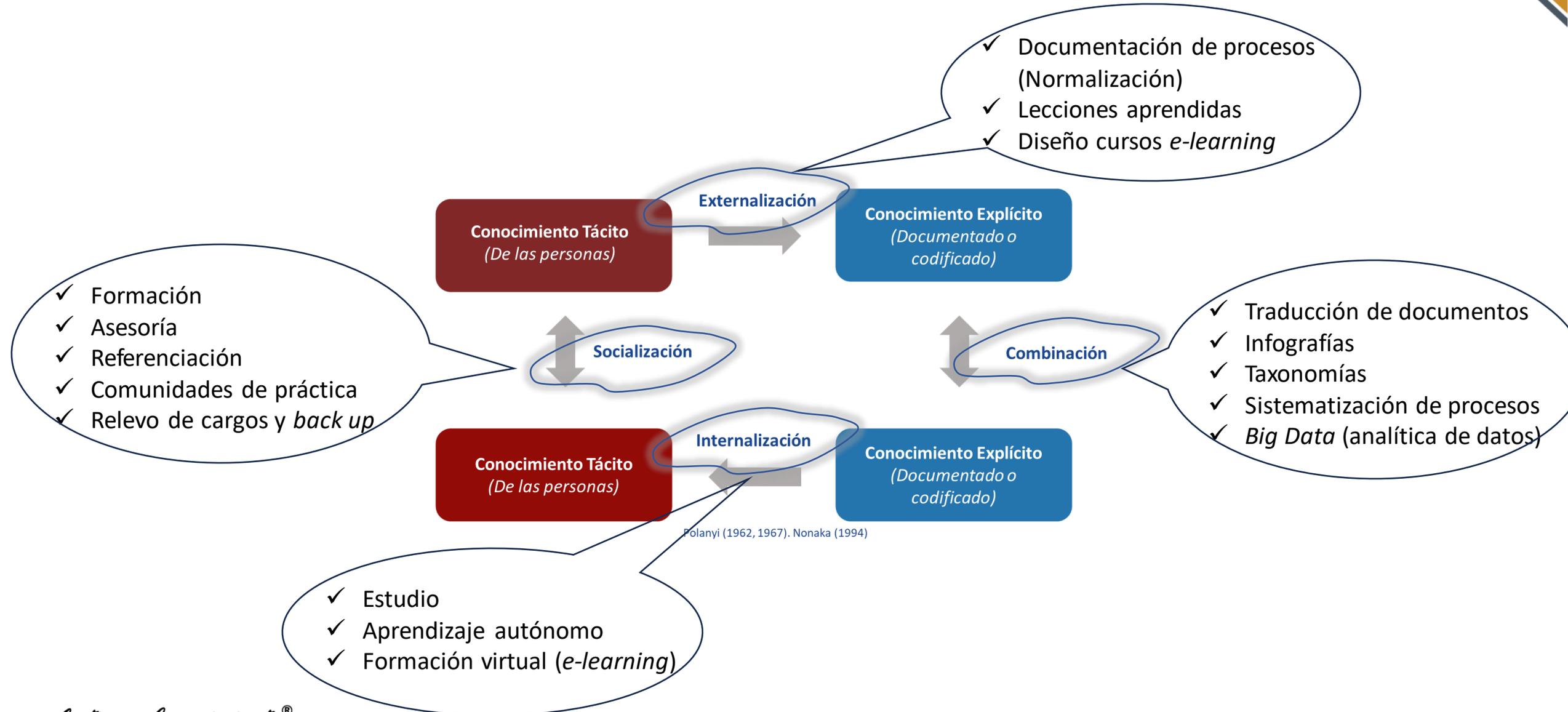
**Conocimiento
documentado**

Tipos de conocimiento organizacional

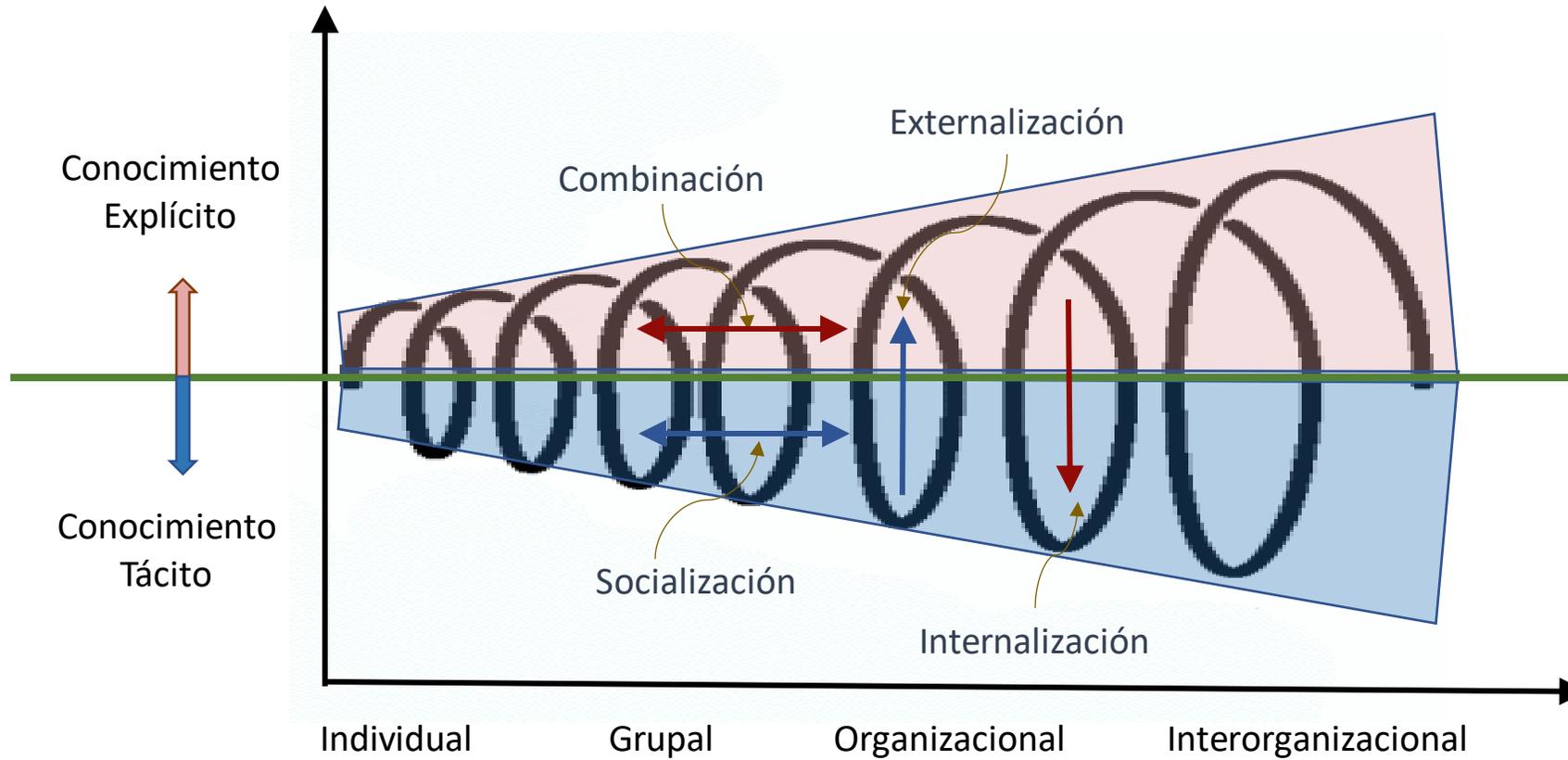


Polanyi (1962, 1967). Nonaka (1994)

Tipos de conocimiento organizacional

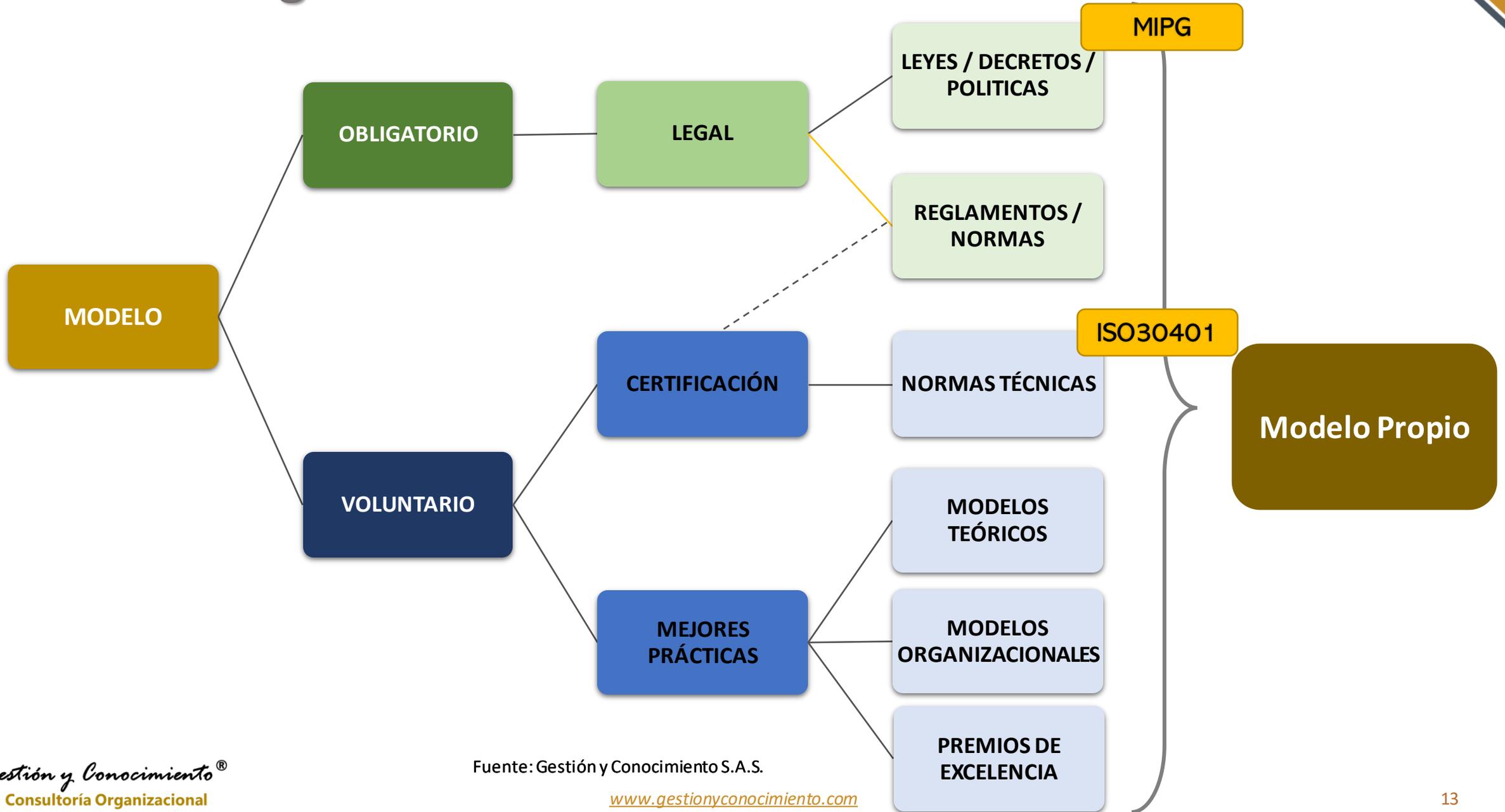


Espiral de creación del conocimiento organizacional

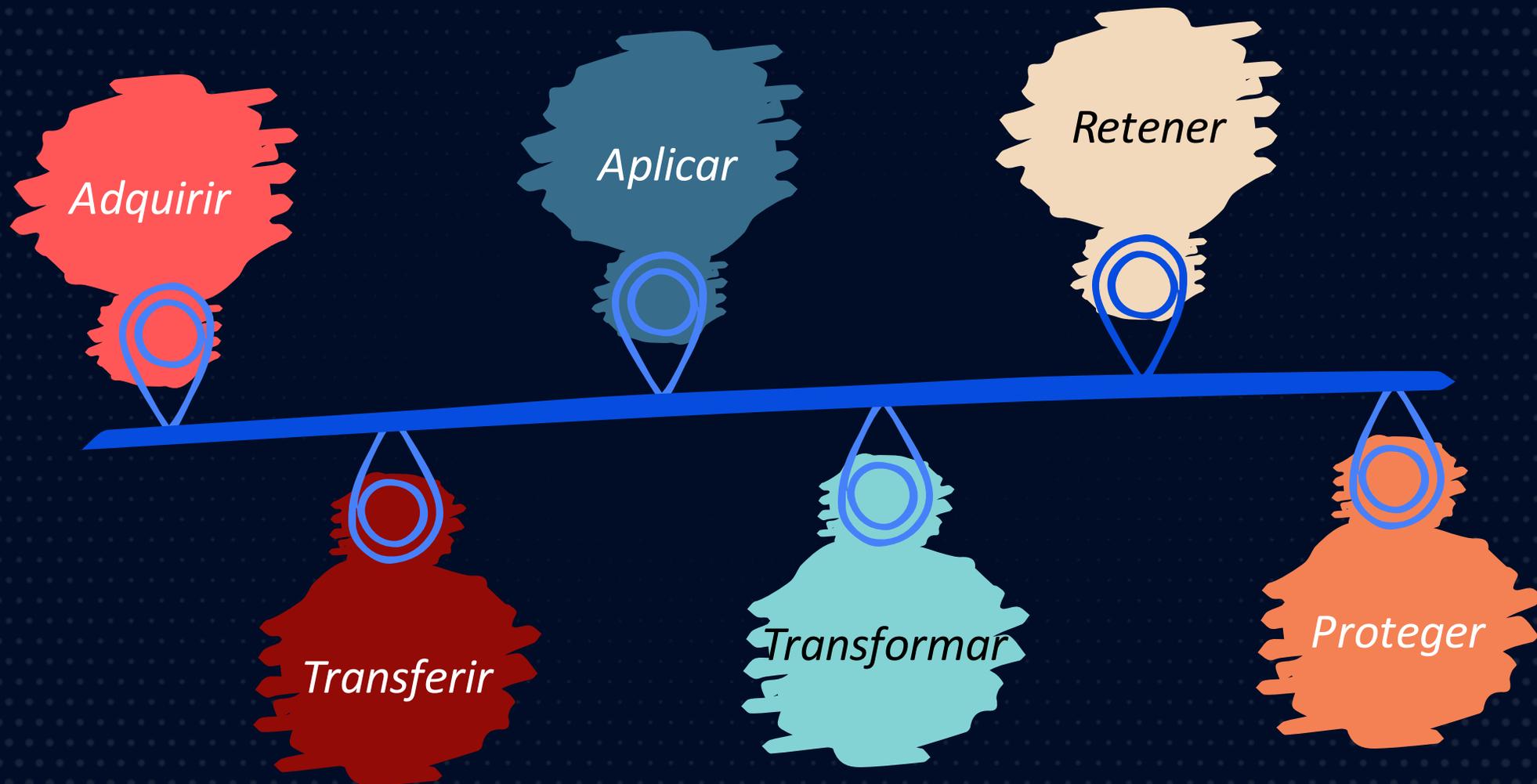


Adaptado de: Nonaka y Takeuchi, 1995

Modelos de gestión del conocimiento



Aspectos claves de la gestión del conocimiento organizacional



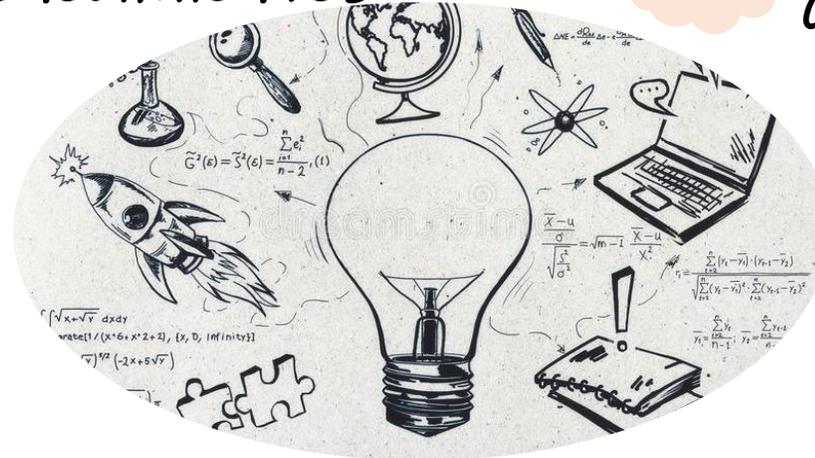
Fuente: Elaboración propia

Prácticas y metodologías de gestión del conocimiento que podría adoptar un laboratorio

1 Mapas de conocimientos

2 Comunidades de conocimiento

3 Lecciones aprendidas



4 Backup de cargos

4 Movilidad en puestos de trabajo

Fuente: Elaboración propia a partir de varias fuentes

Barreras o debilidades frecuentes para la gestión del conocimiento

- Resistencia para trabajar de forma colaborativa.
- Resistencia al cambio organizacional.
- Deficiencia en el acceso y almacenamiento de la información.
- Desarticulación de estrategias y prácticas internas relacionadas con el conocimiento.
- Ausencia o debilidad de estrategias de analítica.
- Ausencia o debilidad de espacios para compartir y difundir conocimientos.
- Ausencia o debilidad en la retención del conocimiento clave del laboratorio.
- Ausencia de un objetivo estratégico enfocado en la gestión del conocimiento.

Fuente: Adaptado de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/conocimiento-innovacion>

ACREDITACIÓN



CONFIANZA

CONOCIMIENTO

“La confianza es un elemento integrante de todas las compañías que hemos estudiado, en las cuales la transferencia de conocimiento y el aprendizaje organizacional están en la base de sus capacidades organizacionales”

S. Ghoshal y C. Bartlett. La organización individualizada.

📎 Para las empresas es fundamental recurrir a un laboratorio que asegure la máxima competencia técnica para garantizar la fiabilidad de sus productos o servicios, minimizar riesgos y aumentar la confianza de sus clientes, así como facilitar la aceptación de sus productos en otros mercados.

Fuente: Guía práctica para los reguladores sobre el uso de la evaluación de la conformidad acreditada. ONAC 2022



“Tres cosas son necesarias para gobernar: armas, comida y confianza. Si no se pudiesen tener las tres, se deben abandonar primero las armas y después la comida”

Confucio. Siglo VI a.C.

- La confianza no es algo que se pueda pedir o exigir, sino que se inspira
- La confianza organizacional se construye a través de actuaciones y decisiones a largo del tiempo. Algunas de ellas se relacionan con: calidad, adhesión a valores éticos, seguridad, ambiente y el conocimiento.

***La confianza es un efecto
y no un entregable***



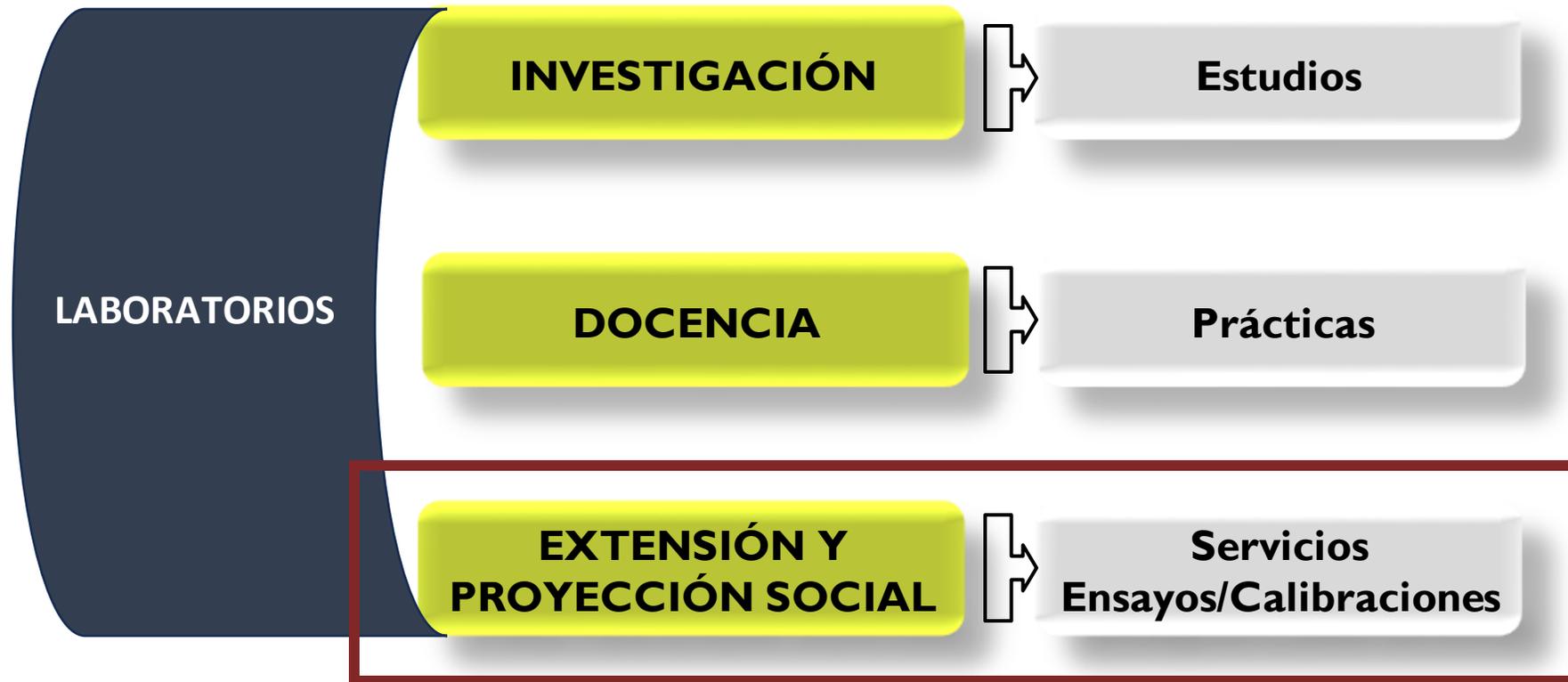
ACREDITACIÓN



CONFIANZA

CONOCIMIENTO

Rol de los laboratorios en IES



En este rol, los laboratorios se categorizan como Organismos Evaluadores de la Conformidad - OEC



- El papel de la **acreditación** en el sistema es el de dar confianza a los resultados de evaluación de la conformidad respecto del cumplimiento de normas técnicas o reglamentos técnicos, con base en los procedimientos globalmente aceptados, y la verificación de las condiciones de aseguramiento metrológico

Fuente: La acreditación en Colombia. ONAC, 2007

Prácticas de gestión del conocimiento implícitas en el proceso de acreditación

Normas técnicas:

NTC-ISO/IEC17025,
NCT-ISO15189

Buenas prácticas de laboratorio:

BPL-OCDE, BPL-OMS

Adopción de mejores prácticas

Una norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que promueve, para un uso común y repetitivo, reglas, guías o características para actividades o sus resultados, que busca lograr un nivel óptimo de orden en un contexto dado

Nota aclaratoria: Las normas deben estar basadas en resultados científicos consolidados, tecnología y experiencia, y deben buscar la promoción de beneficios ideales para la comunidad

Prácticas de gestión del conocimiento implícitas en el proceso de acreditación

Comparaciones interlaboratorios

Las comparaciones interlaboratorios se utilizan ampliamente para varios propósitos:

- Identificar problemas en los laboratorios e iniciar acciones para la mejora que, por ejemplo, pueden estar relacionadas con procedimientos inadecuados de ensayo o medida, eficacia de la formación y supervisión del personal o la calibración de los equipos
- Identificar las diferencias entre laboratorios
- Instruir a los laboratorios participantes sobre la base de los resultados de dichas comparaciones

Guía ISO/IEC 2 Normalización y actividades conexas-Vocabulario general

Referenciación

Prácticas de gestión del conocimiento implícitas en el proceso de acreditación

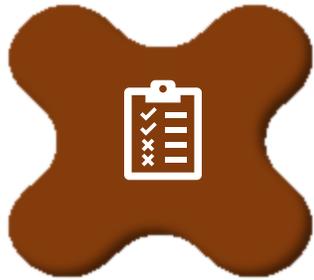
Auditorías internas
Evaluación con fines de
acreditación

“ La auditoría interna y evaluación externa de los laboratorios son en sí mismos, procesos de transferencia de conocimientos, ya que por medio de ellos se recibe retroalimentación por parte de conoedores y expertos en el tema. ”

Fuente: Elaboración propia

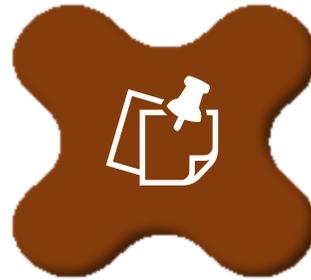
Evaluación de
pares

La gestión del conocimiento inherente a NTC-ISO/IEC17025



Numerales de la Norma

6.2 Personal

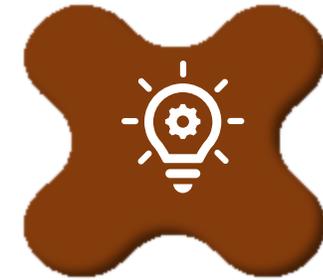


Aspectos de la Norma

Formación Externa

Formación Interna

Back up de personas
(sustitutos)



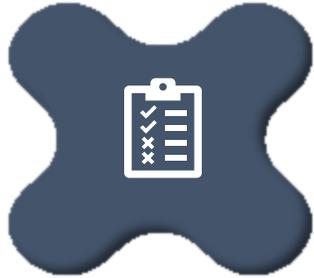
Prácticas de conocimiento

Adquirir nuevos conocimientos

Transferir conocimientos

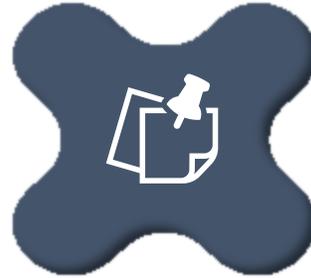
Retener y desconcentrar el
conocimiento (tácito) del laboratorio

La gestión del conocimiento inherente a NTC-ISO/IEC17025



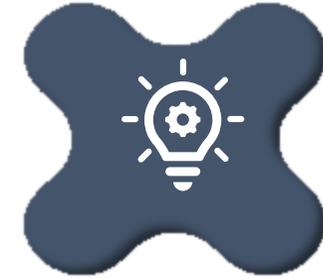
Numerales de la Norma

8.3 Control de documentos del SG
7.11 Control de datos y gestión de la información
7.5 Registros técnicos



Aspectos de la Norma

Documentación de procesos:
Manuales, procedimientos,
sistemas de información



Prácticas de conocimiento

Conservar y poner a disposición el conocimiento del laboratorio de manera explícita

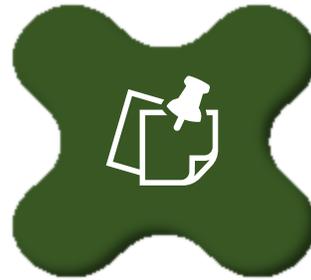
Fuente: Elaboración propia

La gestión del conocimiento inherente a NTC-ISO/IEC17025



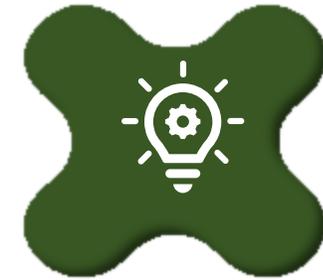
Numerales de la Norma

8.5 Acciones para abordar riesgos y oportunidades



Aspectos de la Norma

Riesgos y oportunidades de la gestión del conocimiento

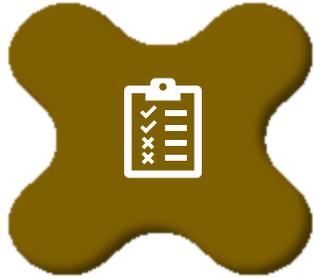


Prácticas de conocimiento

Riesgos: Pérdida de conocimiento clave, obsolescencia del conocimiento, no aplicación del conocimiento

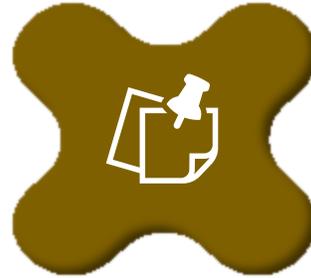
Oportunidades: Adoptar un modelo de gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento inherente a NTC-ISO/IEC17025



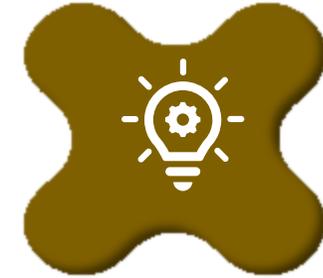
Numerales de la Norma

8.7 Acciones correctivas



Aspectos de la Norma

Mejoramiento de procesos y del desempeño del laboratorio



Prácticas de conocimiento

Aplicar el conocimiento en la resolución de problemas y mejoras de procesos del laboratorio

Fuente: Elaboración propia



¿Qué hacer en el laboratorio respecto a la GESTIÓN DE CONOCIMIENTO?

Qué hacer para fortalecer la gestión del conocimiento en laboratorios



Reconocer la importancia del conocimiento como uno de los activos intangibles más valiosos del laboratorio



Incorporar en las estrategias del laboratorio la gestión del conocimiento (Ejemplo ISO30401:2019 Sistema de gestión del conocimiento. Requisitos)



Realizar un diagnóstico del estado actual del conocimiento en el laboratorio



Identificar las prácticas que existen en el laboratorio que aportan a la gestión del conocimiento (Diagnóstico)



Definir y adoptar nuevas iniciativas que contribuyan a la gestión del conocimiento: mapas de conocimiento, lecciones aprendidas, *backup* de cargos, comunidades de conocimiento, redes de conocimiento

Fuente: Elaboración propia

Gracias



Para más información, no dude consultarnos:

ramon.bustamante@gestionyconocimiento.com

Gestión y Conocimiento®.

Móvil 310 4365021

Medellín (Colombia)

www.gestionyconocimiento.com