1. Objetivo y Alcance

Detectar, capturar, organizar, filtrar, presentar y transferir el conocimiento, mediante la utilización de las herramientas propias del sistema (institucional), gestión del capital intelectual y el apoyo constante en las Tecnologías de Información, para conservar en el tiempo y promover el conocimiento generado tanto en la comunidad académica universitaria como en otras fuentes externas de información y conocimiento en búsqueda de la cultura del conocimiento.

El presente procedimiento comprende desde la solicitud de capacitación del Cliente hasta el uso del portal institucional de Gestión del Conocimiento

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada ejecución del procedimiento para la Gestión del Conocimiento, es el **Líder del proceso de Diseño y Elaboración de Escenarios, Objetos y Contenidos Multimediales Basados en Red**.

3. Definiciones

3.1. Comunidades virtuales:

Se denomina comunidad virtual a aquella comunidad cuyos vínculos, interacciones y relaciones tienen lugar no en un espacio físico sino en un espacio virtual como Internet.

Los objetivos principales de la comunidad virtual son los siguientes:

- Intercambiar información (obtener respuestas)
- Ofrecer apoyo (empatía, expresar emoción)
- Conversar y socializar de manera informal a través de la comunicación simultánea
- Debatir, normalmente a través de la participación de moderadores.

3.2. Objetos de Conocimiento:

Son diferentes herramientas, métodos, espacios, técnicas y elementos que facilitan la construcción, distribución y aplicación del conocimiento, diseñadas a través de medios electrónicos, hipertextuales e hipermediales. Los objetos de conocimiento pueden incluir textos, videos, presentaciones, conferencias, cursos y otros elementos pedagógicos y didácticos como formas de facilitar la creación del conocimiento.

Existen objetos de conocimiento de: análisis, evaluación, colaboración, integración, planeación, que se utilizan de acuerdo con las competencias a desarrollar. Dentro de

estos se encuentran: Artículos, Software Educativo, Presentaciones, Videos, Tesis, Asignaturas Virtuales, Proyectos, Congresos, entre otros.

3.3. Competencias digitales:

Las competencias digitales se definen como la capacidad de usar el conocimiento y las destrezas relacionadas al desarrollo de elementos y procesos, haciendo uso de los conocimientos, habilidades y aptitudes que permiten utilizar de manera eficaz y eficiente los instrumentos y recursos tecnológicos.

Las herramientas y conocimientos para desarrollar las competencias digitales son:

- Uso de la PC y de su sistema operativo
- Búsqueda, recopilación, reelaboración y reconstrucción de información en diversos formatos.
- Uso de programas como procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones, correo, mensajería, etc.
- Difundir trabajos en diversos formatos digitales tales como: texto, audio, video, etc.
- Comunicarse efectivamente por medio de correo electrónico, chats y foros
- Diseño de Objetos Virtuales de Aprendizaje
- Edición de Imágenes y Videos
- Redes Sociales
- Entornos Personales de Aprendizaje (PLE)

3.4. RSS:

RSS son las siglas de Really Simple Syndication, un formato XML para sindicar o compartir contenido en la web. Se utiliza para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos o páginas que tengan subscripción online. El formato permite distribuir contenidos sin necesidad de un navegador, utilizando un software diseñado para leer estos contenidos RSS (agregador). A pesar de eso, es posible utilizar el mismo navegador para ver los contenidos RSS.

3.5. Webgrafía:

3.5.1 Es un conjunto de referencias encontradas en la web, sobre un campo de conocimiento determinado.

3.5.2 Es una referencia de tipo consulta para la búsqueda de información en la red desde un link, portal, blogs, RSS y todo lo que pueda contener fuentes de conocimiento a través de la web.

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
1	**REQUERIMIENTO DEL CLIENTE**			
1.1	El interesado (docentes, estudiantes y demás personas involucradas directa o indirectamente con la Universidad de Pamplona) realiza la solicitud de capacitación de forma verbal en las instalaciones del Centro de Producción de Objetos Virtuales o por escrito al correo km@unipamplona.edu.co Si es de forma verbal, el encargado de recibirla diligencia el **FDM-09 Solicitud y Evaluación de Capacitación** para dejar registro de esa solicitud y obtener datos del interesado; se le notifica que se efectuará un análisis para determinar si el centro puede prestarle el servicio de capacitación. Si el interesado realiza la solicitud por escrito, el Líder del proceso de Diseño y Elaboración de Escenarios, Objetos y Contenidos Multimediales Basados en Red le envía una notificación de recepción de este requerimiento por correo electrónico en un plazo máximo de 24 horas, se efectuará un análisis para determinar si el centro puede prestarle el servicio de capacitación.	24 horas	Líder del Proceso	FDM-09 "Solicitud y Evaluación de Capacitación"
2	**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**			
2.1	Se efectúa un análisis de la información pedida por el solicitante, en donde se establece si el Centro de Gestión del Conocimiento puede cubrir el requerimiento mediante tutorías, capacitaciones o proporcionando material idóneo. Cuando se trata de un requerimiento que NO puede ser cubierto por el procedimiento, se informa al interesado que no se puede ejecutar la solicitud, por medio de un correo electrónico y se procede a realizar la búsqueda de material y/o fuentes de información que se le pueda suministrar (bibliografía, webgrafía, comunidades virtuales, grupos, foros, blog, RSS, archivos digitales, objetos de conocimiento, entre otros) y que puedan ser de utilidad, a pesar de que la solicitud le sea denegada. Si la solicitud es aprobada por el centro, se continua con el numeral 3 En ambos casos, se le informa al interesado sobre el estado de su solicitud por medio de correo electrónico.	1 Hora	Analista Gestión del Conocimiento	
3	**ASIGNACIÓN DEL ANALISTA Y PROGRAMACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**			
3.1	**El Líder del proceso** es el encargado de delegar o asignar al **Analista de Gestión del Conocimiento** para dichas solicitudes según su competencia.	1 Hora	Analista Gestión del Conocimiento	FDM-09 Solicitud y Evaluación de Capacitación

	Si el centro puede cubrir el requerimiento y teniendo el **FDM-09** debidamente diligenciado, se confirma la capacitación al interesado mediante un correo electrónico y una llamada telefónica, en donde se contacta con el **Analista de Gestión del Conocimiento** que se le ha asignado. Ambas partes en común acuerdo programan una cita estipulando la fecha y duración de la capacitación. Las capacitaciones están sujetas al componente virtual y acceso a internet, por lo tanto son realizadas en las virtualtecas de la Universidad de Pamplona (Campus principal J-200, Casona Central CS-109 y Casa Águeda Gallardo), en las dependencias donde fue solicitada la capacitación o en las Instalaciones del Centro de Gestión del Conocimiento CIADTI. En caso de que la solicitud sea por fuera de la sede principal de la Universidad de Pamplona, se emplean de igual forma las instalaciones de la Universidad en las sedes de Villa del Rosario, Cúcuta y CREAD del país. De ser así, el cliente debe garantizar y ofrecer las condiciones para que la capacitación se lleve a cabo suministrando todo el material de apoyo que se necesite. Si el número de participantes en la capacitación, es superior a 10 personas se dispone de la colaboración del personal de apoyo del equipo de trabajo del **Centro de Producción de Objetos Virtuales.**			
4	**INDUCCIÓN A LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**			
4.1	El **Analista de Gestión del Conocimiento** delegado por el **Líder del proceso** se reúne con el interesado. En primera instancia le realiza una inducción a la gestión del conocimiento: historia, utilidad, ventajas, manejo y uso de las herramientas del portal; en caso de que el interesado sea conocedor del proceso de Gestión del Conocimiento se omite este paso. En esta parte del proceso el **Analista de Gestión del Conocimiento**, una vez culminada la inducción, programa en acuerdo con el cliente las expectativas, metodología, duración de la capacitación y las sesiones a emplear, cuando sea necesario y según la disponibilidad del interesado para el proceso de capacitación.	1 Hora	Analista Gestión del Conocimiento	
5.	**CAPACITACIÓN EN EL CAMPO DE CONOCIMIENTO**			
5.1	Posteriormente, el **Analista de Gestión del Conocimiento** realiza la capacitación de acuerdo al tema solicitado apoyándose en las tecnologías de información, herramientas WEB disponibles, plataforma virtual de aprendizaje, asesores pedagógicos, software aplicativos, herramientas ofimáticas, objetos de conocimiento y demás. En caso de requerir más sesiones de capacitación, pueden programarse por el **Analista de Gestión del Conocimiento.**			

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
6.	**CONSTANCIA**			
6.1	Todos los asistentes a la capacitación diligencian el formato de lista de Asistencia FGH-07.	15 Minutos	Analista Gestión del Conocimiento	FGH-07 Control de Asistencia
7.	**EVALUACIÓN Y MEJORA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN**			
7.1	Una vez realizada la capacitación, se diligencia en el formato **FDM–09** el ítem de la Evaluación de la Capacitación por parte del solicitante en tres factores: Metodología, Material, Capacitadores y Organización.	10 Minutos	Analista Gestión del Conocimiento	FDM-09 Solicitud y Evaluación de Capacitación

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- ISE-34 “Registro y Seguimiento a las Solicitudes en el Centro de Asistencia Técnica (CAT)”.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	FAC-08 “Acta de Reunión” N° 0007 del 4 de febrero de 2014	4 de febrero de 2014	18 de marzo de 2014

7. Anexos.

“No aplica”.