

## Resumen Ejecutivo

Esta Auditoría Interna realizó un estudio especial con el objetivo primordial de explorar cuál es la percepción de los funcionarios de TI respecto de la aplicabilidad que le dan a cada una de las etapas que conforman un proceso de Gestión del Conocimiento, en aras de identificar oportunidades de mejora como parte de una estrategia institucional para mantener y mejorar el uso eficaz, eficiente y conveniente de la información y el conocimiento en esta Unidad. Para tal fin, se efectuó una investigación sobre el tema en cuestión; se aplicó una encuesta y se realizaron entrevistas.

El estudio se realizó con base en la situación actual Institucional al momento de iniciar esta auditoría especial (abril 2021) y permitió determinar que sobre la familiaridad con los conceptos de Gestión del Conocimiento la mayoría considera que han escuchado sobre el concepto, mas no se domina; en cuanto a la evaluación de las diferentes etapas permitió identificar oportunidades de mejora tales como: se requiere mejorar el poder contar con mecanismos para identificar los nuevos conocimientos que requieren los funcionarios de la Sección de Informática para el cumplimiento de sus objetivos; se identifican áreas de oportunidad en la conservación del conocimiento que debe ser preservado dentro de la institución; la necesidad de promover prácticas de innovación para la creación del conocimiento; perfeccionar los mecanismos de cómo se comparten los conocimientos entre el personal tanto de mayor antigüedad como el nuevo y en cómo se utiliza y documentan las mejoras de trabajo a partir del conocimiento adquirido, así como documentar lo aprendido de los avances y errores.

Por otra parte, se identificaron como principales factores de obstáculo de implementación, la falta de tiempo (capacidad operativa), el no entender lo que es la gestión del conocimiento y el nunca haber oído hablar de ello y como menores obstáculos, la resistencia del personal para su implementación y el que no exista apoyo por parte del Consejo Directivo de CONAPE.

La Sección de Recursos Humanos identificó que las etapas que requieren mayores oportunidades de mejora son las de identificación, generación y utilización del conocimiento. Se señala que el Sistema ECM puede ser una herramienta de apoyo en la gestión documental que coadyuve en la implementación de un proceso de Gestión del Conocimiento en CONAPE; no obstante, esto no limita que se exploren otras herramientas en el mercado.

Así las cosas, se emitieron las recomendaciones correspondientes, en aras de propiciar las primeras acciones de una implementación formal de un proceso de Gestión del Conocimiento en CONAPE.