

Editorial

En una economía soportada por la vertiginosa evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, distintos estudios, teorías y modelos promueven el uso del conocimiento para crear ventajas competitivas que apoyen el logro de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad de las organizaciones. Especial atención merecen en este contexto las instituciones de educación superior, cuya tarea misional es la compilación, apropiación, transformación, creación, transmisión y conservación del conocimiento y cuya responsabilidad va más allá de la producción de un conocimiento que no puede ser neutro frente a las relaciones de poder presentes en la sociedad; el conocimiento que se produce en la universidad se debe colocar al servicio de la sociedad, en este sentido se conoce para servir.

Este número de la revista es particularmente sensible a la relación entre el conocimiento que se produce en la academia y que es puesto al servicio de las organizaciones

y que refuerza la relación que debe existir entre la investigación y la proyección hacia la sociedad.

En su artículo *Gestión integral en las empresas sociales del Estado (ESE) del distrito capital de Bogotá*, Adriana Pereira Oviedo ofrece una alternativa de conocimiento a las empresas sociales del Estado (ESE) del distrito capital en Bogotá, para que efectúen la gestión integral de los doce sistemas de gestión que estas entidades deben implementar conforme a la normatividad vigente; en su propuesta, implementada en una de las ESE de la red pública del distrito capital, se identifican factores de éxito, un eje articulador para la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión y cinco aspectos trazadores que se consideran fundamentales para lograr la apropiación del proyecto de integración.

La Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional (DIRAF) se beneficia del estudio *Propuesta para la integración de las normas ISO 9001:2008 e ISO*

14001:2004 en los procesos misionales de la Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional, desarrollado por David Andrés Amaya Barragán, en el cual se identifica el nivel de madurez de la integración de los Sistemas de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental en esa entidad y se proponen acciones para fortalecer dicha integración, con el fin de alcanzar impactos positivos en aspectos económicos, ambientales y sociales.

También la actualización de las normas técnicas internacionales sobre sistemas de gestión es un campo en el cual la academia puede servir, con su conocimiento, a las organizaciones; tal es el caso de la *Propuesta de alineación del Sistema Integrado de Gestión del ICBF Regional Bogotá con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007*, que Melco Javier Leuro Rodríguez presenta al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, identificando las brechas existentes entre los sistemas de gestión implementados en la entidad y los que se plantean en las nuevas versiones de las normas, para convertir dichos sistemas de gestión en agentes dinamizadores articulados con la cultura organizacional existente y orientados a mejorar la efectividad del servicio en la sociedad.

Ejemplo del conocimiento que se desarrolla en la academia con la intención de prestar un servicio específico es el de la *Propuesta de implementación de un sistema de gestión ambiental, articulado con el "SIGME" del Ministerio de Minas y Energía* de Manuel Orlando Barros Orozco; en su proceso investigativo el autor efectúa una revisión ambiental inicial y con los resultados obtenidos establece las brechas entre los requerimientos de la norma técnica internacional ISO 14001:2015 y la realidad institucional, para construir una propuesta ajustada al contexto del Ministerio de Minas y Energía.

La ayuda a las organizaciones por medio del conocimiento la hace la academia no solo en forma individual y personalizada sino también de manera

amplia y genérica, como se observa en el artículo *Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica internacional ISO 9001:2015*, en el cual la autora Maribel Puentes Poloche, identifica puntos de encuentro entre la normatividad legal que rige las organizaciones en relación con el manejo de los documentos y las disposiciones que las normas técnicas internacionales presentan como buenas prácticas comprobadas; en su propuesta articula la norma técnica ISO 9001:2015 y la Ley General de Archivos en un esquema de tres niveles: estratégico, técnico y humano, los cuales se entremezclan con el conocido ciclo PHVA, y que puede ser aplicado por organizaciones de carácter público o privado.

Las necesidades de conocimiento también pueden ser locales, como en el caso que estudian Yorcelis Yudith Cantillo Carrillo y Yina Bolena Toledo Polanía, en el artículo *Línea de base de responsabilidad social empresarial en Florencia, Caquetá. Una oportunidad de mejora*, en el cual indagan sobre cómo integrar el comportamiento socialmente responsable dentro de las estrategias, sistemas y procesos institucionales, a través del desarrollo de los principios y materias fundamentales de la responsabilidad social empresarial (RSE) planteadas en la guía ISO 26000:2010, concluyendo que la RSE se encuentra en un nivel incipiente en esta ciudad.

El conocimiento puesto al servicio de una entidad para comprender las relaciones entre los individuos que con sus acciones y relaciones logran los resultados, es la propuesta de Ximena Mclean Chaves en el artículo *Estrategias metodológicas para la toma de conciencia en las personas de la Secretaría de Educación de San Andrés, frente al Sistema de Gestión de la Calidad*; la autora propone estrategias en los aspectos de autoridad y responsabilidad y de comunicación interna, aplicando la técnica *gung ho*, con el fin de que el Sistema de Gestión de la Calidad sea apropiado y logre sus propósitos.

En su *Propuesta para el desarrollo del pensamiento sistémico en los programas de formación de posgrado del convenio USTA-ICONTEC*, Liliana Muñoz Pineda cuestiona la relación entre pensamiento sistémico, gestión integral y la interpretación de estos conceptos en los programas de posgrado que desarrolla la Universidad Santo Tomás en convenio con el ICONTEC; elabora un planteamiento que justifica y renueva la forma de explicar y aplicar el pensamiento sistémico en los programas.

Además, el conocimiento surgido de las auditorías que lleva a cabo un organismo de certificación puede ser sistematizado para aprovechar la experiencia de las empresas con sistemas de gestión consolidados y ponerlo al servicio de organizaciones con menos experiencia; en el artículo *Guía para la implementación de NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OH-SAS 18001:2007, basada en los hallazgos de las auditorías de certificación realizadas por el ICONTEC entre junio de 2012 y junio de 2015*, Nicolai Abreo Rojas y Nelson Ernesto Pinzón Rodríguez orientan, a través de los hallazgos de auditoría (no conformidades y aspectos por mejorar), a las empresas que se encuentran implemen-

tando sistemas de gestión, para que puedan lograr una administración eficaz y efectiva de los mismos.

La progresiva tendencia al manejo de datos digitalizados y en volúmenes masivos, obliga a definir estrategias no solo para su almacenamiento y conservación, sino también para su administración integral; en el artículo *Gobierno de datos, un potenciador de los sistemas de gestión de calidad*, Juan Darío Portilla Romero indaga sobre la gestión de los datos en la aseguradora estatal Positiva Compañía de Seguros S. A., después de la implementación de un sistema de gobierno de datos en la entidad, y su relación con el sistema de gestión de la calidad.

Los artículos de este número muestran diversas formas de cómo la academia, a través de proyectos de investigación, sirve a las organizaciones al facilitarles la apropiación de conocimiento.

Guillermo Peña Guarín
Editor asociado

Editorial

In an economy supported by the dizzying evolution of information and communication technologies, different studies, theories and models promote the use of knowledge to create competitive advantages that support the achievement of strategic objectives and the sustainability of organizations. Special attention in this context deserves the institutions of higher education, whose mission is the compilation, appropriation, transformation, creation, transmission and conservation of knowledge and whose responsibility goes beyond the production of knowledge that can not be neutral against power relations present in society; the knowledge that is produced in the university must be placed at the service of society, in this sense is known to serve.

This issue of the journal is particularly sensitive to the relationship between knowledge produced in academia and put at the service of organizations and

reinforces the relationship that must exist between research and projection into society.

In her article *Integrated management in the state-owned social welfare enterprises (ESE) in the capital district of Bogotá*, Adriana Pereira Oviedo offers an alternative of knowledge to the state social enterprises (ESE) of the capital district in Bogotá, to carry out the management integral of the twelve management systems that these entities must implement according to the current regulations; in its proposal, implemented in one of the ESE of the public network of the capital district, factors of success are identified, an articulating axis for the implementation, maintenance and improvement of the management systems and five tracer aspects that are considered fundamental to achieve the appropriation of the integration project.

The Administrative and Financial Directorate of the National Police (DIRAF) benefits from the study *Pro-*

posal for the Integration of ISO 9001:2008 and ISO 14001 2004 standards in the missionary processes of the Administrative and Financial Management at the National Police, developed by David Andrés Amaya Barragán, in which the level of maturity of the integration of the quality management and environmental management systems in that entity is identified and actions are proposed to strengthen this integration, in order to reach positive impacts in aspects economic, environmental and social.

The updating of international technical standards on management systems is also an area in which academia can serve, with its knowledge, the organizations; such is the case of the *Proposal for the alignment of the ICBF - Bogota regional integrated management system with ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 and OHSAS 18001:2007 standards*, that Melco Javier Leuro Rodríguez presents to the Colombian Institute of Family Welfare, identifying the existing gaps between the management systems implemented in the entity and those proposed in the new versions of the standards, to convert these management systems into dynamic agents articulated with the existing organizational culture and aimed at improving the effectiveness of the service in the society.

An example of the knowledge developed in the academy with the intention of providing a specific service is that of the *Proposal for Implementation of an Environmental Management System, articulated with "SIGME" Ministry of Mines and Energy*, by Manuel Orlando Barros Orozco ; in its investigative process, the author carries out an initial environmental review and with the results obtained establishes the gaps between the requirements of ISO 14001: 2015 and the institutional reality, in order to construct a proposal adjusted to the context of the Ministry of Mines and Energy.

Assistance to organizations through knowledge is done by the academy not only in an individual and personalized way but also in a broad and generic manner, as can be seen in the article *Methodological proposal to ar-*

ticulate the documental management of the Ley General de Archivos requirements and technical international standard ISO 9001:2015, in which the author Maribel Puentes Poloche, identifies meeting points between the legal regulations governing organizations in relation to the handling of documents and the provisions that the international technical standards present as proven good practice; in its proposal articulates the technical standard ISO 9001: 2015 and the General Law of Archive in a scheme of three levels: strategic, technical and human which are intermingled with the well-known cycle PHVA, and that can be applied by organizations of public or private.

Knowledge needs can also be local, as in the case studied by Yorcelis Yudith Cantillo Carrillo and Yina Bolena Toledo Polanía, in the article *Baseline of corporate social responsibility in Florencia Caquetá. An opportunity for improvement*, in which they inquire about how to integrate socially responsible behavior within the strategies, systems and institutional processes, through the development of the principles and core subjects of corporate social responsibility (CSR) set out in the ISO Guide 26000: 2010, concluding that CSR is at an incipient level in this city.

The knowledge put at the service of an entity to understand the relationships between individuals that with their actions and relationships achieve the results, is the proposal of Ximena Mclean Chaves in the article *Methodological strategies for the awareness of the people of the Secretary of Education of San Andrés, in front of the quality management system*; the author proposes strategies in the aspects of authority and responsibility and internal communication, applying the technique Gung Ho, in order that the quality management system is appropriate and achieve its purposes.

In the article *Proposal for the development of systemic thinking in the postgraduate training programs of the US-TA-ICONTEC Convenio*, Liliana Muñoz Pineda ques-

tions the relationship between systemic thinking, integral management and the interpretation of these concepts in the postgraduate programs developed by the University Santo Tomás in agreement with ICONTEC; elaborates an approach that justifies and renews the way of explaining and applying systemic thinking in programs.

In addition, the knowledge arising from the audits carried out by a certification body can be systematized to take advantage of the experience of companies with consolidated management systems and put it at the service of organizations with less experience; in the article *Guide for the implementation of NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 and NTC OHSAS 18001:2007, based on the findings of certification audits carried out by ICONTEC between June 2012 and June 2015*, Nicolai Abreo Rojas and Nelson Ernesto Pinzón Rodríguez orient, through the audit findings (nonconformities and aspects to be improved), to companies that are imple-

menting management systems, so that they can achieve an effective and effective administration of them.

The progressive tendency towards the management of digitized data and in massive volumes, obliges to define strategies not only for its storage and conservation, but also for its integral administration; in the article *Data government, an enhancer of quality management systems*, Juan Darío Portilla Romero inquires about the data management in the state insurer Positiva Insurance Company S.A., after the implementation of a data governance system in the entity, and its relationship with the quality management system.

The articles in this issue show various ways in which academia, through research projects, serves organizations by facilitating the appropriation of knowledge.

Guillermo Peña Guarín
Associate editor

Editorial

Em uma economia apoiada pela vertiginosa evolução das tecnologias da informação e a comunicação, diversos estudos, teorias e modelos promovem o uso do conhecimento para criar vantagens competitivas que apoiem a realização dos objetivos estratégicos e a sustentabilidade das organizações. Merecem uma atenção especial neste contexto as instituições de ensino superior, cuja tarefa missionária é a compilação, apropriação, transformação, criação, transmissão e conservação do conhecimento e cuja responsabilidade vai além da produção de um conhecimento que não pode ser neutro frente às relações de poder presentes na sociedade; O conhecimento que é produzido na universidade deve ser colocado ao serviço da sociedade, neste sentido, se conhece para servir.

Este número da revista é particularmente sensível à relação entre o conhecimento produzido na academia e que é posta ao serviço das organizações e que reforça

a relação que deve existir entre a pesquisa e a projeção para com a sociedade.

Em seu artigo “Gestão Integral nas empresas Sociais do Estado (ESE) do Distrito Capital de Bogotá”, Adriana Pereira Oviedo oferece uma alternativa de conhecimento às empresas sociais do estado (ESE) do Distrito Capital em Bogotá, para que realizem a gestão integral dos doze sistemas de gestão que essas entidades devem implementar de acordo com a normatividade vigente; em sua proposta, em uma das ESE da rede pública do Distrito da Capital, são identificados fatores de sucesso, um eixo articulador para a implementação, manutenção e melhoria dos sistemas de gestão e cinco aspectos guias que são considerados fundamentais para alcançar a apropriação do projeto de integração.

A Direção Administrativa e Financeira da Polícia Nacional (DIRAF) se beneficia do estudo “Proposta para a Integração das Normas ISO 9001: 2008 e ISO 14001:

2004 nos processos missionários da gestão administrativa e financeira da Polícia Nacional” desenvolvida por David Andrés Amaya Barragán, que identifica o nível de maturidade da integração dos sistemas de gestão da qualidade e gestão ambiental nesta entidade e propõe ações para fortalecer essa integração, a fim de alcançar impactos positivos em aspectos económicos, ambientais e sociais.

Também a atualização das normas técnicas internacionais sobre sistemas de gestão é um campo onde a academia pode servir, com seu conhecimento, organizações; tal é o caso da “Proposta de alinhamento do sistema de gestão integrada do ICBF - Regional Bogotá com as normas ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 e OHSAS 18001: 2007” que Melco Javier Leuro Rodríguez apresenta ao Instituto Colombiano de Bem-estar da Família, identificando as brechas existentes entre os sistemas de gestão implementados na entidade e aqueles que surgiram nas novas versões das normas, para converter esses sistemas de gestão em agentes dinâmicos articulados com a cultura organizacional existente e orientados ao melhoramento da efectividade do serviço na sociedade

Exemplo do conhecimento desenvolvido na academia com a intenção de prestar um serviço específico é o da “Proposta de Implementação de um sistema de gestão ambiental, articulado com o” SIGME “do Ministério de Minas e Energia”, de Manuel Orlando Barros Orozco ; Em seu processo de investigação, o autor realiza uma revisão ambiental inicial e com os resultados obtidos estabelece as brechas entre os requisitos da norma técnica internacional ISO 14001: 2015 e a realidade institucional, para construir uma proposta ajustada ao contexto do Ministério de Minas e Energia.

A ajuda às organizações através do conhecimento é feita pela academia não só de maneira individual e personalizada, também de forma ampla e genérica, como pode ser visto no artigo “Proposta metodológica para

articular a gestão documental com os requisitos da Lei Geral de Arquivos e norma técnica internacional ISO 9001: 2015, na qual o autora Maribel Puentes Poloche, identifica pontos de encontro entre a normatividade legal que rege as organizações em relação ao tratamento de documentos e as disposições que as normas técnicas internacionais apresentam como boas práticas comprovadas; Na sua proposta, articula a norma técnica ISO 9001: 2015 e a Lei Geral de Arquivos em um esquema de três níveis: estratégico, técnico e humano, os quais intercalados com o conhecido ciclo PHVA, e que pode ser aplicado por organizações públicas ou privadas.

As necessidades de conhecimento também podem ser locais, como no caso estudado por Yorcelis Yudith Cantillo Carrillo e Yina Bolena Toledo Polanía, no artigo “Linha de base de responsabilidade social empresarial em Florencia Caquetá. Uma oportunidade de melhoria”, no qual indagam sobre como integrar o comportamento socialmente responsável dentro das estratégias, sistemas e processos institucionais, através do desenvolvimento dos princípios e matérias fundamentais da responsabilidade social empresarial (RSE) apresentados na Guia ISO 26000: 2010, concluindo que a RSE se encontra em um nível incipiente nesta cidade.

O conhecimento posto ao serviço de uma entidade para entender as relações entre os indivíduos com suas ações e relacionamentos atinge os resultados, é a proposta de Ximena Mclean Chaves no artigo “Estratégias metodológicas de conscientização nas pessoas do secretário de educação de San Andrés, em frente ao sistema de gestão da qualidade”; O autor propõe estratégias nos aspectos de autoridade e responsabilidade e comunicação interna, aplicando a técnica Gung Ho, para que o sistema de gerenciamento de qualidade seja apropriado e atinja seus propósitos.

Na sua “Proposta para o desenvolvimento do pensamento sistêmico nos programas de pós-graduação

do acordo USTA-ICONTEC” Liliana Muñoz Pineda questiona a relação entre pensamento sistêmico, gerenciamento integral e interpretação desses conceitos nos programas de pós-graduação desenvolvidos pela Universidade St. Thomas de acordo com ICONTEC; elabora uma abordagem que justifica e renova a maneira de explicar e aplicar o pensamento sistêmico em programas.

Além, o conhecimento decorrente das auditorias realizadas por um organismo de certificação pode ser sistematizado para aproveitar a experiência de empresas com sistemas de gerenciamento consolidados e colocá-lo ao serviço de organizações com menos experiência; no artigo “Guia para a implementação do NTC ISO 9001: 2008, NTC ISO 14001: 2004 e NTC OHSAS 18001: 2007, com base nos resultados das auditorias de certificação realizadas pela ICONTEC entre junho de 2012 e junho de 2015” Nicolai Abreo Rojas e Nelson Ernesto Pinzón Rodríguez, através dos resultados da auditoria (não conformidades e aspectos a serem aprimorados), as empresas que estão implementando

sistemas de gerenciamento, para que possam gerenciá-los efetivamente e efetivamente.

A tendência progressiva de lidar com dados digitalizados e em volumes maciços, força a definir estratégias não só para armazenamento e conservação, mas também para sua administração integral; no artigo “Governo de dados, um potenciador dos sistemas de gestão da qualidade” Juan Darío Portilla Romero pergunta sobre a gestão de dados na companhia de seguros estatal Positiva, após a implementação de um sistema de governança de dados na entidade, e seu relacionamento com o sistema de gerenciamento de qualidade.

Os artigos nesta edição mostram maneiras diferentes pelas quais a academia, através de projetos de pesquisa, atende organizações, facilitando a apropriação do conhecimento.

Guillermo Peña Guarín
Editor asociado