



Organización Internacional de normalización



Foro Internacional de acreditación

Fecha: 13 enero 2017

## **El grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 orientación sobre:**

### **Conocimiento Organizacional**

El conocimiento es un recurso necesario para que la organización respalde los procesos del sistema de gestión de la calidad y garantice la conformidad de los productos y servicios. Se aborda de manera explícita por primera vez en la edición de 2015 de 9001. En el pasado, la norma ISO 9001 abordaba el conocimiento parcialmente al incluir requisitos en la documentación. Sin embargo, el conocimiento tácito o compartido, o el conocimiento de la experiencia, no fue abordado explícitamente. Para esos tipos de conocimiento, el control de documentos no es suficiente para que esté disponible y sea utilizable.

El conocimiento organizacional es el conocimiento específico de la organización, que proviene de su experiencia colectiva o de la experiencia individual de sus personas. De manera explícita o implícita, este conocimiento es, o puede ser, utilizado para alcanzar los objetivos de la organización.

El conocimiento de la organización en las personas de la organización, puede ser registrado en información documentada, incrustado en los procesos, productos y servicios de la organización, etc. Los ejemplos incluyen información documentada sobre un proceso, especificaciones de productos o servicios, instrucciones de trabajo, experiencia de personas relacionadas a los procesos y operaciones, el conocimiento de las tecnologías e infraestructuras relevantes para la organización, etc. Los auditores deben ser conscientes de que tener información documentada puede no significar necesariamente que el conocimiento de la organización se determine adecuadamente.

Muchas organizaciones ya han iniciado enfoques sistemáticos para la gestión del conocimiento y tienen enfoques maduros, mientras que otras darán sus primeros pasos o comenzarán a considerar este problema. Los auditores deben tener en cuenta que ISO 9001 tiene un enfoque PDCA para la administración, a través del cual las organizaciones pasan de un punto de partida y luego desarrollan y

mejoran sus prácticas. Estas diferentes situaciones deben abordarse adecuadamente durante una auditoría.

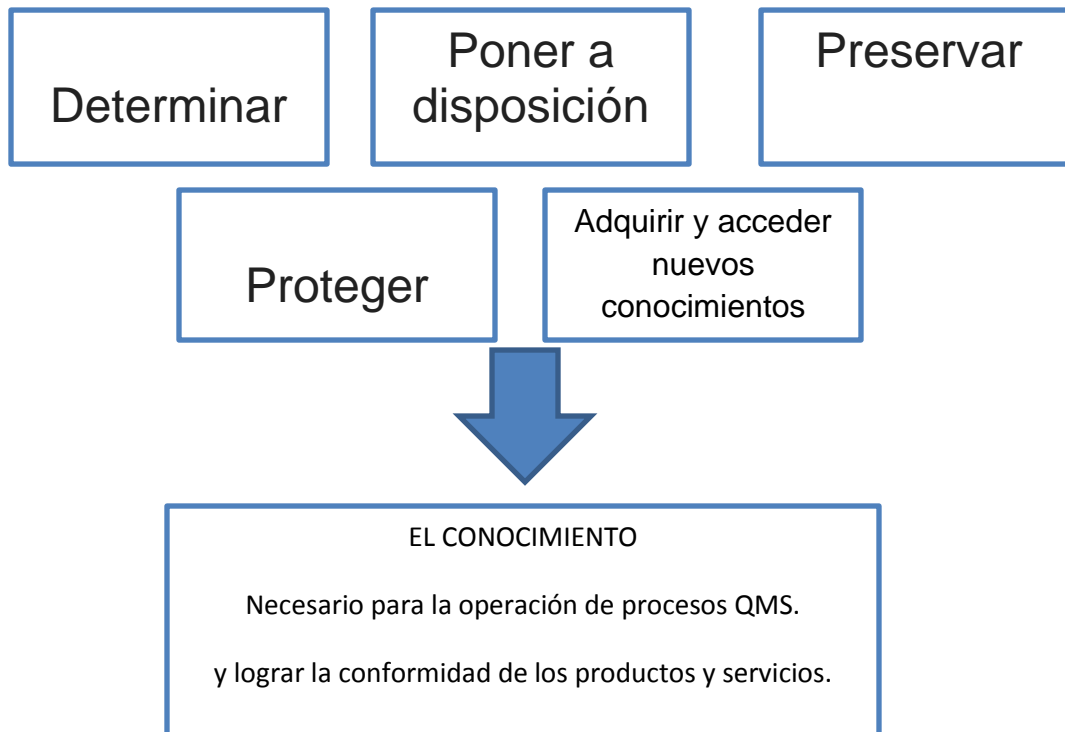
Los auditores también deben ser conscientes de que las necesidades de conocimiento y la gestión del conocimiento varían considerablemente según el contexto de una organización, el sector en el que opera, la competitividad de sus mercados, etc. Mientras que algunas organizaciones operan en las llamadas fronteras del conocimiento, donde se encuentran. En la competencia por el conocimiento con otras organizaciones, otras operan en entornos relativamente estables.

Finalmente, las auditorías también deben tener en cuenta que el conocimiento necesario para operar procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, también incluye el conocimiento relacionado con la gestión de la calidad y las actividades de calidad.

Existe un fuerte vínculo entre el conocimiento organizativo y la competencia de las personas, siendo esta última la capacidad de aplicar el conocimiento.

Los auditores también deben ver cómo la organización determina y pone a disposición el conocimiento necesario en situaciones cambiantes y para nuevos productos y servicios.

Los requisitos para el conocimiento organizacional en el contexto de un SGC se pueden resumir en la siguiente imagen:



Los auditores deben evaluar si las organizaciones consideran fuentes internas y externas, tales como:

- aprendiendo de los fracasos, casi faltando situaciones y éxitos;
  - recopilación de conocimientos de clientes, proveedores y socios;
  - Capturar el conocimiento (tácito y explícito) que existe dentro de la organización, por ejemplo. a través de la tutoría, la planificación de la sucesión;
  - benchmarking contra competidores;
  - compartir el conocimiento de la organización con las partes interesadas relevantes para garantizar la sostenibilidad de la organización;
  - Actualización de los conocimientos organizativos necesarios en función del resultado de las mejoras.
  - Conocimientos provenientes de conferencias, asistencia a ferias, seminarios de redes u otros eventos externos.
  - Etc
- 

Para más información sobre el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001, consulte el documento: Introducción al grupo de prácticas de auditoría ISO 9001.

Los comentarios de los usuarios serán utilizados por el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 para determinar si los documentos de la dirección deben ser desarrollados, o si estos actuales deben ser revisados.

Los comentarios sobre los documentos o presentaciones pueden enviarse a la siguiente dirección de correo electrónico: [charles.corrie@bsigroup.com](mailto:charles.corrie@bsigroup.com).

Las demás prácticas de auditoría de ISO 9001, los documentos del grupo y las presentaciones pueden descargarse de los sitios web:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

### **Exención de responsabilidad.**

Exención de responsabilidad este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la organización internacional de para la estandarización (ISO), el Comité técnico ISO 176, o el Foro Internacional de acreditación (IAF).

La información contenida en el mismo está disponible para fines educativos y de comunicación. el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otros pasivos que puedan derivarse de la provisión o posterior uso de dicha información