 

**Organización Internacional de Foro Internacional de**

**Normalización Acreditación**

**13 ENERO 2016.**

Prácticas de Auditoría de Orientación Grupal sobre:

**Conocimientos de la Organización**

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 se abordó 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.

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 los 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 organizativo en el contexto de un SGC se pueden resumir en la siguiente imagen:

* Determinar
* Poner a disposición
* Preservar
* Proteger
* Adquirir y acceder a nuevos conocimientos.

El conocimiento necesario para la operación de los procesos de SGC y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

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

􏰀 Aprender de los fracasos, situaciones de casi fallas y éxitos.

􏰀 Recopilar 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.

􏰀 Compartiendo conocimiento organizacional con interesados ​​relevantes

partes para asegurar la sostenibilidad de la organización.

􏰀 Actualizando los conocimientos organizativos necesarios basados ​​en

el resultado de las mejoras.

􏰀 Conocimiento proveniente de conferencias, asistencia a ferias, seminarios de

redes, u otros eventos externos.

􏰀 etc.

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

La retroalimentación de los usuarios será utilizada por el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 para determinar si se deben desarrollar documentos de orientación adicionales, o si se deben revisar estos actuales.

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

Los otros documentos y presentaciones del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 se pueden descargar de los sitios web:

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

Renuncia

Este documento no ha sido sujeto a un proceso de aprobación por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico 176 de la ISO o el Foro Internacional de Acreditación (IAF).