



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)



Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

# Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:  
Conocimiento organizacional

---

Fecha: 13 de enero de 2017



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)



## Índice

Prólogo.....	3
Conocimiento organizacional .....	4



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)



## Prólogo

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/ Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.



## Conocimiento organizacional

El conocimiento es un recurso necesario para que la organización apoye los procesos del sistema de gestión de la calidad y asegure la conformidad de los productos y servicios. Se aborda de manera explícita por primera vez en la edición de 2015 de la Norma ISO 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, incluido 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 tienen que ser conscientes de que tener información documentada puede no significar necesariamente que el conocimiento de la organización esté adecuadamente determinado.

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 esta cuestión. Los auditores deberían tener en cuenta que la Norma ISO 9001 tiene un enfoque PHVA para la gestión, a través del cual las organizaciones pasan de un punto de partida y luego desarrollan y mejoran sus prácticas. Estas diferentes situaciones deberían abordarse adecuadamente durante una auditoría.

Los auditores también necesitan 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.

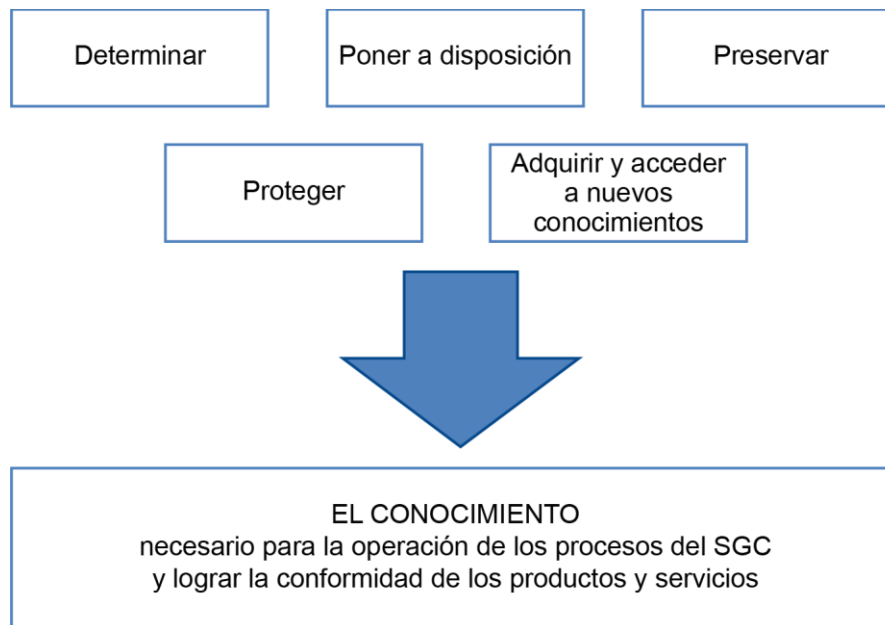
Finalmente, las auditorías también deberían tener en cuenta que el conocimiento necesario para operar procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, también incluye el conocimiento relacionado con la gestión de la calidad y las actividades de calidad.

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

Los auditores también deberían 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 necesitan evaluar si las organizaciones consideran fuentes internas y externas, tales como:

- aprendiendo de los fracasos, situaciones cercanas a la pérdida y los éxitos;
- recopilando el conocimiento de clientes, proveedores y socios;
- incorporando el conocimiento (tácito y explícito) que existe dentro de la organización, por ejemplo, a través de la tutoría, la planificación de la sucesión;
- estudios comparativos contra competidores;
- compartiendo el conocimiento organizacional con las partes interesadas pertinentes para asegurar la sostenibilidad de la organización;
- actualizando el conocimiento organizacional necesario en función del resultado de las mejoras;
- conocimiento proveniente de conferencias, asistencia a ferias, seminarios de redes u otros eventos externos;
- etc.



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)



---

Para más información sobre los Grupos de Prácticas de Auditoría ISO 9001 y para descargar la Introducción y los demás documentos APG y AAPG ISO 9001, puede visitar nuestras páginas web en [Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001](#) o [Prácticas de Acreditación y Evaluación - IAF](#).

Se agradece a los usuarios que envíen sus comentarios, los cuales se utilizarán para determinar la necesidad de otros documentos de orientación, así como la necesidad de revisión de los actuales.

En caso de querer enviar sus comentarios, en estas páginas web puede encontrar los datos de contacto de la Secretaría del grupo de trabajo.

## EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176 o el Foro Internacional de Acreditación (IAF). La información contenida está disponible para fines educativos y propósitos de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan derivarse de la aplicación o posterior uso de dicha información.