

F. TECNOLOGÍAS DE INFORMACION, NORMATIVA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Información documentada y gestión del conocimiento en la *ISO 9001:2015*: aportación del profesional de la información

Documented information and knowledge management in *ISO 9001: 2015*: Contribution of the information professional

Elisa García-Morales

García-Morales, Elisa (2017). "Información documentada y gestión del conocimiento en la *ISO 9001:2015*: aportación del profesional de la información". *Anuario ThinkEPI*, v. 11, pp. 269-273.

<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.52>

Publicado en *IweTel* el 20 de septiembre de 2016



Resumen: 2016 ha sido un año en que muchas empresas han acometido la adaptación a la nueva *ISO 9001:2015* de sistemas de gestión de calidad. A partir de una experiencia práctica del proceso de acreditación de una gran empresa multinacional del ámbito de la ingeniería, se presenta una reflexión sobre la importancia de la aportación de los profesionales de la información en los puntos relativos a la gestión de la información documentada y a la gestión del conocimiento.

Palabras clave: Información documentada; Gestión del conocimiento; *ISO 9001:2015*; Gestión documental.

Abstract: 2016 has been a year in which many companies have undertaken the adaptation of the new *ISO 9001:2015* "Quality management systems". Based on the practical experience of the accreditation process by a large multinational engineering company, the author reflects on the role of information professionals in the implementation of the Knowledge Management and Documented Information sections of the standard.

Keywords: Documented information; Knowledge management; *ISO 9001:2015*; Records management.

Introducción

El propósito de esta nota del *Anuario ThinkEPI* es reflexionar sobre las oportunidades que se presentan para los profesionales de la información y documentación tras la aprobación de la nueva *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad. Requisitos*. En los próximos años, más de un millón de empresas en 187 países deberán realizar una adecuación a los nuevos requisitos si quieren mantener su certificación en la norma técnica de calidad. Y hay dos apartados de la misma sobre los que tenemos mucho que aportar, los capítulos:

- 7.1.6 sobre gestión del conocimiento;
- 7.5 relativo a la información documentada.

En el primer trimestre de 2016 he participado en un proyecto de adaptación a la nueva *ISO* del sistema de gestión de la calidad de una empresa multinacional del ámbito de la ingeniería. Mis consideraciones se basan en esta experiencia, en la que, gracias a las condiciones previas y al trabajo de un equipo multidisciplinar, hemos conseguido en el plazo de tres meses superar con éxito la auditoría y obtener la certificación.

1. Gestionar el conocimiento organizacional no se hace de un día para otro

El apartado 7.1.6 sobre gestión del conocimiento organizacional, es el aspecto más novedoso de la *ISO 9001:2015* ya que no se contemplaba en ediciones anteriores (ISO, 2015a). Los requerimientos se concretan en tres puntos (*Aenor*, 2015b):

- identificar los conocimientos necesarios para la operación de los procesos de negocio de la empresa y la conformidad de sus productos y servicios;
- gestionar dichos conocimientos de forma que se mantengan y se pongan a disposición de quien los requiera en la organización;
- establecer, de acuerdo con el contexto cambiante, los mecanismos para mantener actualizados los conocimientos existentes y obtener aquellos conocimientos adicionales que se requieran.

En nuestro caso, poder documentar tan rápidamente el cumplimiento de estos requisitos normativos, ha sido posible gracias al camino recorrido previamente por la empresa. Las claves del éxito han sido:

- Impulso de la dirección: en 2013, un director con visión, impulsa y lidera la introducción de la gestión del conocimiento en la organización con un enfoque de acción. La empresa ya contaba con un sistema integrado de gestión y había obtenido las certificaciones *ISO 9001:2008* de calidad, *ISO 14001* de gestión medioambiental, *ISO 50001* de gestión energética y *OHSAS 18001* de prevención de riesgos laborales.
- Presión del mercado: la gestión del conocimiento se convierte en los últimos años en un factor competitivo, pues en las licitaciones internacionales de grandes obras, se exige a las empresas concursantes aportar y demostrar sus prácticas en dicha materia. Además, los trabajos de revisión que estaba llevando a cabo el *Comité Técnico ISO/TC 176/SC2/N1284* hacían prever la importancia que iba a adquirir este apartado en la nueva familia de normas *ISO 9000*. Esta presión facilitó la interiorización en la organización de la importancia de la gestión del conocimiento.
- Asignación clara de responsabilidades: en 2013 se crea una unidad organizativa específica en gestión del conocimiento con nivel directivo y se abre un proceso de selección de la persona que asumirá la responsabilidad en la materia. Siempre ha habido una pugna respecto al tipo de profesional que debe estar al frente de la gestión del conocimiento: perfil de recursos

humanos, informático o del ámbito de la gestión de la información y documentación. En la empresa de nuestro caso, se estableció como prioridad compartir el conocimiento disponible poniendo en relación información, medios tecnológicos y personas, por lo que la responsabilidad de liderar el proyecto recayó en un profesional de la información cualificado.

- Definición de un modelo y un plan de actuación: se organiza un equipo de trabajo, con personal interno y el apoyo de consultores externos, que trabaja desde un inicio en la definición de la estrategia de gestión del conocimiento, alineada con los objetivos de negocio y acompañada de un plan de acción. El reto, por un lado, fue involucrar, entender y trasladar las necesidades de los usuarios finales a los responsables de tecnologías de la información, con el objeto de implementar las herramientas necesarias y, por otro, incorporar las aportaciones y la participación como un elemento más de la gestión y evaluación de los recursos humanos.
- Gestión del cambio y formación: para lograr la implantación efectiva de la gestión del conocimiento se vio que era necesaria mucha formación, concienciación y apoyo a los usuarios en los pasos iniciales. También en este caso, las acciones realizadas se apoyaron en la tecnología, y se acordaron con el área de recursos humanos quedando insertas en el marco de la política de formación e incentivos de la empresa.

Cuando en 2016 se decide la adaptación del sistema de gestión existente a la nueva *ISO 9001:2015*, ya se tenía un trabajo de fondo hecho y simplemente se ha tenido que documentar lo existente, sistematizar los indicadores y organizar las evidencias de las acciones llevadas a cabo para facilitar su puesta a disposición para los auditores.

Seguramente esta experiencia no sea la práctica general, pues son pocas las empresas grandes que cuentan con sistemas de gestión del conocimiento implementados en la práctica. En el caso de las pymes, la mayoría deberá empezar desde cero para cumplir estos requisitos de una manera real. Y hacerlo de una manera real significa no limitándose a la redacción de un procedimiento "ficticio" para pasar el examen de la auditoría, sino tomando las medidas necesarias para hacer de la gestión del conocimiento una práctica sistemática en la organización, como expresa **Fry** (2015). Ello implica:

- asumir por parte de los directivos de la empresa la importancia del conocimiento como recurso clave de la empresa, y por tanto la necesidad de gestionarlo y asignar responsabilidades en la materia;

- diseñar y definir un modelo de gestión del conocimiento;
- implementar unas acciones de gestión del conocimiento de forma efectiva y orientadas a resultados.

La gestión del conocimiento debe ser asumida por profesionales cualificados y el profesional de la información puede convertirse en una pieza clave tanto en los aspectos estratégicos de definición de los modelos de gestión, como en la interlocución entre usuarios y áreas TIC y el acompañamiento en la gestión del cambio.

2. La información documentada, mejor con un sistema de documentos

La forma de documentar el sistema de gestión de la calidad también sufre un cambio importante en la *ISO 9001:2015*. Los antiguos epígrafes relativos a *Control de la documentación* y *Control de los registros* se sustituyen por el punto 7.5. *Información documentada*.

Este cambio de denominación es importante pues aclara las difusas líneas fronterizas de los conceptos documento (*document*) y registro (*record*) empleados en las normas anteriores. La definición de información documentada como la "información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida" forma parte de la estructura de alto nivel (HLS) de uso común para todos los sistemas de gestión *ISO* (*MSS- Management Systems*

Standards). En el punto 3.8 de la *ISO 9000:2015* la definición se acompaña de dos notas:

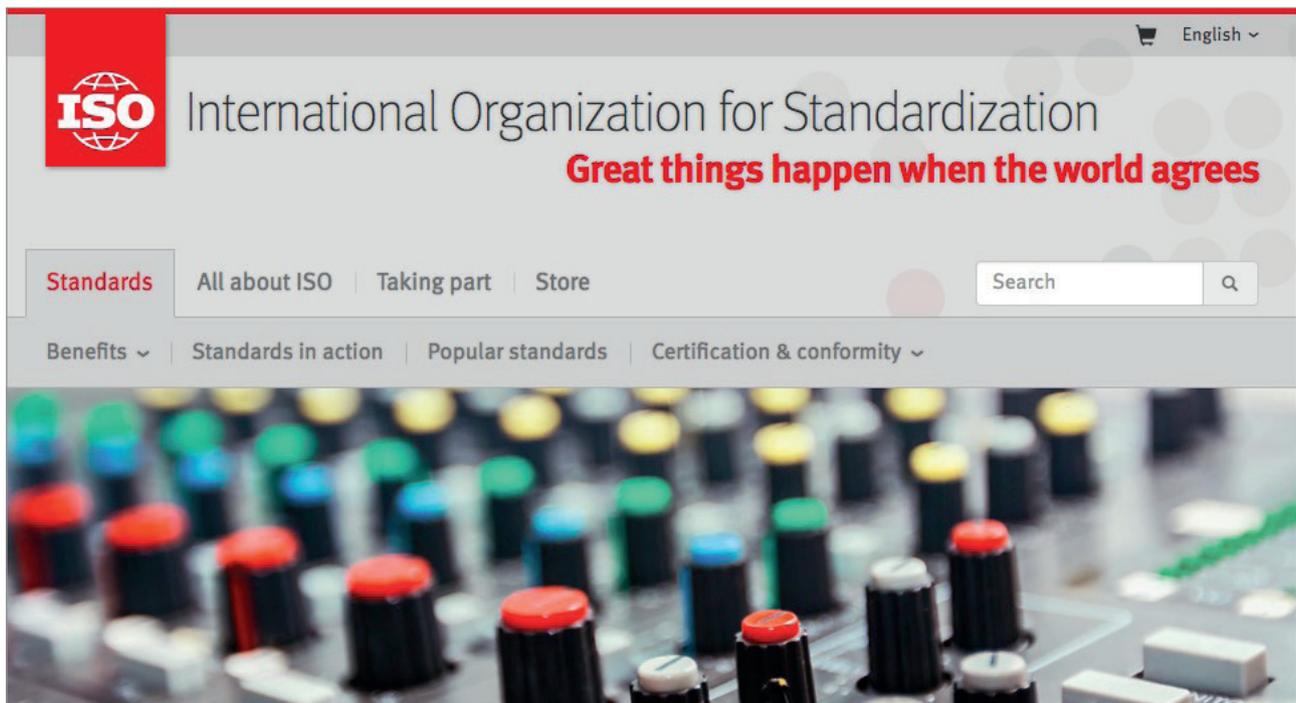
Nota 1: la información documentada puede estar en cualquier formato y medio, así como puede provenir de cualquier fuente.

Nota 2: la información documentada puede hacer referencia a:

- sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos relacionados;
- información creada para que la organización opere (documentación);
- evidencia de los resultados alcanzados (registros).

“El profesional de la información puede convertirse en una pieza clave en los aspectos estratégicos de definición de los modelos de gestión, y en la interlocución entre usuarios y áreas TIC y el acompañamiento en la gestión del cambio”

En el documento guía publicado por *ISO* para facilitar la adaptación a la *9001:2015* (*ISO, 2015b*) se incide en que la norma exige un "sistema de gestión de calidad documentado", y no un "sistema de gestión de documentos". Ello significa que cada organización individual deberá determinar qué información documentada se precisa para demostrar la eficacia de la planificación, opera-



<https://www.iso.org/standards.html>

ción y control de sus procesos y la implantación y mejora continua de la eficacia de su sistema.

Sin embargo, en la práctica la información documentada debe ser gestionada y controlada para:

- mantener su disponibilidad e idoneidad para su uso, dónde y cuándo se necesite;
- garantizar su protección (contra pérdida de confidencialidad, de integridad y uso inadecuado).

“Crear compartimentos estancos de documentación para cumplir con las auditorías de calidad, dificulta el acceso a la información y el conocimiento, contribuye a la multiplicación de copias y a la creación de silos de información a los que se aplican metodologías y criterios dispares”

Según mi experiencia práctica, cuando la gestión de documentos se aborda en las empresas de una forma sistemática y profesionalizada, mantener los requisitos de información documentada de la norma es mucho más fácil. Por el contrario, crear compartimentos estancos de documentación para cumplir con las auditorías de calidad, dificulta el acceso a la información y el conocimiento, contribuye a la multiplicación de copias y a la creación de silos de información a los que se aplican metodologías y criterios dispares.

En el caso de la empresa de referencia, se llevaba a cabo el control de la documentación y los registros necesarios para mantener la conformidad en las auditorías del sistema integrado de gestión. Sin embargo, esto no daba solución a las necesidades globales de gestión de la información documentada de los procesos de negocio, por lo que se tomó la decisión de implementar un gestor documental corporativo que actuase de repositorio único para toda la organización. La unidad responsable de gestión del conocimiento asumió el liderazgo de la gestión documental definiendo un modelo basado en el mapa de procesos de la organización y dando prioridad a la captura de la información documentada de los proyectos, que constituyen el corazón de la información y el conocimiento de la empresa. El gran volumen de documentación a tratar hizo necesario establecer un plan de prioridades y en 2016, al iniciar el proceso de adaptación a la nueva *ISO*, aún no se había conseguido el objetivo último de la aplicación del modelo documental de la empresa al 100%. Por ello ha sido necesario

mantener, en algunos casos, separadamente la información documentada del sistema de calidad. Sin embargo, el trabajo realizado de sistematización, estructuración y normalización del sistema de gestión de documentos ha sido de gran utilidad en los trabajos de adaptación a los nuevos requerimientos. La estrecha colaboración de los profesionales de la información con el área que lidera el sistema integrado de gestión, contribuyó al éxito de la auditoría y a la rápida obtención de la nueva certificación.

3. Los profesionales de la información debemos aportar valor

Si como profesionales de la información queremos tener protagonismo en esta renovación que se va a producir en las empresas para la adaptación a la nueva norma, debemos ofrecer tres valores importantes:

- Somos los expertos en tratar con la materia de la gestión del conocimiento: La *ISO 9001:2015* apunta que los conocimientos pueden basarse en fuentes internas (patentes, lecciones aprendidas, resultados de procesos y mejoras, captura de conocimientos no explicitados, etc.) y fuentes externas (normas, publicaciones, conocimientos de proveedores, etc.). Esto no es otra cosa que la materia esencial del trabajo que siempre hemos venido haciendo los profesionales de la información. La implementación de la gestión del conocimiento en las empresas no puede enfocarse únicamente como un proyecto tecnológico ni desde la perspectiva de los recursos humanos: requiere que aportemos un enfoque estratégico y unas metodologías de tratamiento y gestión de la información, sin olvidar la necesaria alianza con las áreas de tecnología y de recursos humanos. Sin duda alguna, la tecnología tiene que ser soporte esencial para facilitar el acceso, la compartición y la gestión de los conocimientos; y los aspectos de capacitación, evaluación, compensación y desarrollo profesional ligados a la estrategia de gestión del conocimiento deben ser incorporados a la empresa por las áreas de recursos humanos.
- Somos los expertos en gestión documental: los sistemas de gestión para los documentos permiten integrar, bajo unas mismas prácticas de gobierno y metodologías de actuación, la información documentada de todos los procesos de la organización y dar servicio a todos o a aquellos incluidos en los ámbitos de los sistemas de gestión susceptibles de auditoría. La implantación de sistemas de gestión de los documentos aporta un soporte sólido para el cumplimiento de los requisitos de los sistemas integrados de gestión, contribuye a reducir

los silos de información y a hacer realidad el cambio en las prácticas informacionales que requiere cualquier transformación digital.

- Hablamos el lenguaje de los sistemas de gestión: contamos con una larga trayectoria en la aplicación de sistemas de gestión de la calidad en el campo de bibliotecas, archivos y centros de documentación y, desde 2011, contamos con una norma MSS (*Management Systems Standards*) de gestión para los documentos, la ISO 30301 (Aenor, 2015a). Por tanto, somos capaces de hablar el mismo lenguaje con los responsables de calidad o de los sistemas integrados de la empresa, aportando un enfoque capaz de combinar la perspectiva de las necesidades de gestión de la información y el conocimiento, con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 o de otras normas de gestión (Lloveras, 2014).

Como conclusión, tanto en gestión de la información documentada como en materia de gestión del conocimiento, los profesionales de la información deberemos ser capaces de:

- aportar las mejores prácticas profesionales;
- conocer a fondo cómo son y funcionan las organizaciones;
- conocer las prácticas y requerimientos de los sistemas de gestión ISO (MSS);
- sostener la interlocución con y entre las distintas áreas del negocio;
- un entendimiento profundo de los requerimientos tecnológicos para la gestión de la información y el conocimiento;
- trabajar en equipo;
- ser resolutivos en las dificultades;
- ser persuasivos y facilitadores en su apoyo a los trabajadores de la organización que lo requieran.

El proceso de transformación digital hace cada vez más necesaria la adopción de prácticas de gestión del conocimiento y gestión de la infor-

mación documentada. La adopción de normas y estándares internacionales de gestión, como la ISO 9001:2015, es una palanca aceleradora del cambio. El reto consiste en saber acompañar estas transformaciones con el ritmo al que empujan las exigencias del negocio y para ello es imprescindible una colaboración cada vez más estrecha entre todos los actores implicados. Los profesionales de la información tenemos que estar muy atentos para estar presentes en esta transformación.

4. Bibliografía

Aenor (2015a). *Guía para implementar el apartado "información documentada" usando los procesos y controles de ISO 30301:2011 sistemas de gestión para los documentos*. ISO/TC46/SC11. http://www.iso30300.es/wp-content/uploads/2016/03/ISO-TC46-SC11-WG8_Documento_explicativo_Informacion_documentada_ES_vf.pdf

Aenor (2015b). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. UNE-EN ISO 9001:2015. <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0055469#.WDIVn6LhAUF>

Fry, Ian (2015). "Knowledge Management and ISO 9001:2015". *Systems thinking*, 14 October. <https://realkm.com/2015/10/14/knowledge-management-and-iso-90012015/>

ISO (2015a). *Correlation matrices between ISO 9001:2008 and ISO 9001:2015*. ISO/TC 176/SC2/N1286. www.iso.org/tc176/sc02/public

ISO (2015b). *Guidance on the requirements for Documented Information*. ISO/TC 176/SC2/N1286. www.iso.org/tc176/sc02/public

Lloveras, María-Rosa (2014). "Cómo cumplir los requisitos de control de la información documentada (documentos) de los sistemas de gestión ISO a partir de la norma ISO 30301:2011 de gestión para los documentos". *Forum calidad*, n. 256, pp. 6-13, noviembre. <https://goo.gl/R4lr33>

Elisa García-Morales

Inforárea

garcia-morales@inforarea.com

El profesional de la información
Servicio de traducciones al inglés
<http://www.elprofesionaldeinformacion.com/documentos/traduccion.pdf>
Información: **Isabel Olea**
epi.iolea@gmail.com