Información documentada

En este documento vamos a hablar del apartado 7.5 de la norma que está relacionado a la información documentada. Primero de todos vamos a aclarar algunos conceptos.
La Norma ISO9000 a diferencia de la 9001, trata justamente sobre los fundamentos y vocabularios que se utilizan dentro de la norma 9001.
la Norma ISO9000 llama información al *conjunto de datos que poseen algún significado*. Llama documento al medio o soporte en el que está contenido este conjunto de datos.
Básicamente vamos a tratar los puntos 7.5, 7.5.2 y 7.5.3 que está referido a la creación y actualización de la información documentada así también como al control de la información documentada.

Información documentada su definición dice que es la *información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene*.
La información documentada puede estar en cualquier formato, medio y puede provenir de cualquier fuente. En nuestro caso vamos a gestionarlo dentro del SYSTEM DOCS, donde vamos a poder subir la documentación, controlarla, revisarla y aprobarla.
Existen diferentes niveles de información documentada dependiendo del campo de aplicación de cada uno de estos documentos.
Podemos mostrar que existe documentación que está dentro del alcance del proceso que vamos a implementar y certificar, en este caso el proceso de mesa de entrada, y que está definido por ese límite de líneas de trazos que dice alcance, Véase imagen 1. También existe información documentada o documentos relacionados a la implementación y que son manejadas por el equipo de implementación.

Imagen 1: Sistema documental.

Nosotros como equipo de implementación tenemos nuestros procedimientos ordenatorios que son procedimientos donde se definen cómo vamos a llevar nuestra tarea de implementación, de seguimiento, de medición, de control y de información para la alta dirección.
Uno de esos procedimientos ordenadores está relacionado a cómo vamos a gestionar toda la información documentada que se genere en la implementación del sistema de gestión de calidad.
Dentro del alcance del proceso, en este caso mesa de entradas, vamos a contar con la documentación llamada Procedimiento General, los Procedimientos Particulares, los Instructivos y los Registros que se vayan generando, más específicamente los Registros de Calidad.
Todo el sistema de gestión de calidad es soportado por el sistema documental. Por lo tanto, este sistema es de gran importancia, porque describe como se lleva a cabo la implementación del sistema de gestión, define los procedimientos generales, particulares e instructivos, los objetivos a trabajar y los registros de calidad que forman parte de la evidencia del tratamiento de los objetivos.
La información documentada se debe incluir dentro de la implementación (En nuestro caso está dentro del SYSTEM DOCS), porque esto es un requerimiento de la Norma.
La información documentada también es necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad. Por lo tanto, este va a ser eficaz en la medida de que sea bien gestionada toda esta información documentada.
La extensión de esta información documentada para un sistema de calidad puede variar según la organización de que se trate: está relacionado al tamaño de la organización, al tipo de actividades, procesos, productos o servicios que se desarrollen, la complejidad de los procesos y sus interacciones y también está relacionado con la competencia que tengan las personas.
No está definido en la norma las cantidades óptimas de información documentada, de procedimientos generales particulares o instructivos que se deba tener. Esto va a depender justamente de las cuestiones mencionadas en el párrafo anterior.
Nosotros vamos a ir creando y actualizando esta información documentada y, por lo tanto, la organización debe asegurarse de que esto sea apropiado. Es decir, vamos a tener que identificar y describir cada documento que se genere con un título, la fecha, el autor, los números de referencias o códigos, el formato que se va a tener, los medios de soporte (si vamos a trabajar en soporte papel o digital). En nuestro caso va a ser mediante el SYSTEM DOCS, es decir que el soporte será digital.
En lo relacionado al control de la información documentada también se deben abordar las siguientes actividades que son: la distribución, el acceso, la recuperación, el uso, el almacenamiento y preservación, el control, las actualizaciones, la conservación y la disposición.

En la imagen 2 se pueden ver los diferentes niveles de Documentación que existen. Primeramente, vamos a tener un documento madre dentro del proceso de mesa de entrada que es el *Procedimiento General*, este cuenta de manera general todo lo que se hace dentro de la mesa de entrada. Este procedimiento está relacionado con una ficha de procedimiento general que se baja del sistema para ser completado y luego ser subido de vuelta al sistema SYSTEM DOCS.
Con mayor nivel de detalle se generan *Los procedimientos particulares* relacionados a temas específicos. Por ejemplo, cuando trabajemos algún objetivo en particular, este va a estar relacionado a un procedimiento particular, en el mismo vamos a tener que definir, describir, nombrar e identificar al objetivo.
Se pueden tener varios procedimientos particulares relacionados a cada proceso o tarea específica que se realiza. La única condición es que cuando trabajemos un objetivo sí o sí vamos a tener que relacionarlo a un procedimiento particular.
Luego con mayor detalle aparecen *Los instructivos*. Estos son documentos que se detallan con un nivel de detalle más profundo cada una de las actividades que se realizan. Por lo general está

aplicado al manejo de alguna máquina a nivel operario, pero con el detalle suficiente para que se pueda operar de manera óptima. Por lo tanto, un procedimiento particular puede tener varios instructivos de trabajo.

Imagen 2: Procedimiento general, particular e instructivo.

Todos estos documentos van generando registros. En la medida que se van desarrollando dentro de una tarea específica, de un procedimiento particular.
La Norma dice que nosotros tenemos que mantener los registros de calidad y los registros legales con su denominación codificación y dentro del sistema.
Los registros legales para nosotros son los libros de mesa de entradas y la diferente tipología de libros que utilizamos.
Los registros de calidad son las plantillas que vamos cargando en el sistema, para luego ir analizando y utilizando para el tratamiento de los objetivos.