

Poniendo en práctica el proverbio “Si quieres llegar rápido, camina solo. Si quieres llegar lejos, camina en grupo”

ebla Gestió Documental colabora en la mejora de las soluciones tecnológicas Qualiteasy Progress y Qualiteasy EDU

Autores:



Marta Pérez
Qualiteasy



M. Rosa Lloveras
ebla Gestió Documental

“Si quieres llegar rápido, camina solo. Si quieres llegar lejos, camina en grupo”. Esta frase resume a la perfección la colaboración entre las firmas catalanas Qualiteasy Internet Solutions, desarrolladores de soluciones tecnológicas para la gestión de la calidad y la excelencia organizativas, y ebla Gestió Documental, consultores y formadores en gestión documental, para afrontar los retos de mercado y añadir valor a los servicios prestados a los clientes, siendo así más competitivos y referentes en el sector.

Como expertos en gestión documental, y más específicamente en la creación y control de documentos en el marco de la gestión por procesos y los sistemas de gestión de la Organización Internacional de Normalización (ISO, International Organization for Standardization), ebla Gestió Documental ha analizado con profundidad las soluciones tecnológicas Qualiteasy Progress y Qualiteasy EDU de Qualitesay Internet Solutions, proponiendo actualizaciones y mejoras para adaptarlas a las exigencias de las futuras versiones de las normas de sistemas de gestión.

Cambios en los requisitos de la documentación en las normas de sistemas de gestión ISO

La información es una de las fuentes primarias para asegurar el desempeño de las actividades (trazabilidad) y la mejora de cualquier sistema de gestión. Por ello, las normas de sistemas de gestión ISO siempre han promovido que su operativa esté perfectamente sistematizada, documentada y comunicada incluyendo unos requi-

sitos específicos para la documentación del sistema.

En marzo de 2012 ISO actualizó las directrices sobre el desarrollo y la estructura de las normas de sistemas de gestión. Se pretende armonizar estas normas y facilitar su interrelación, estableciendo un esquema común para organizar los contenidos y una terminología compartida. Estas nuevas directrices deberán aplicarse a las normas de sistemas de gestión a medida que vayan siendo revisadas. Así, la norma ISO 27001:2013, sistemas de gestión de seguridad de la información, y la norma ISO 30301:2011, sistemas de gestión para los documentos, ya incorporan las modificaciones. Por su parte, cuando finalice la revisión de las normas ISO 9001 e ISO 14001 este año 2015, estas también acogerán las novedades previstas.

Uno de los cambios más relevantes que se introducen es la que hace referencia al término de “información documentada” (*documented information*) que puede leerse en el cuadro 1. Este

concepto implica una nueva perspectiva a la hora de abordar el cumplimiento de los requisitos de la documentación de los sistemas de gestión tal como ha mostrado ebla Gestió Documental en varios artículos publicados en la revista Forum Calidad¹ desde el año 2013. En este sentido, cabe destacar que:

- no se mantiene la dicotomía entre documentos y registros;
- se incluye en los requisitos no sólo la creación y actualización de la información documentada sino también su control (distribución, acceso y recuperación; almacenamiento y preservación; control de cambios; retención y disposición).

La colaboración entre Qualitesay Internet Solutions y ebla Gestió Documental

Los cambios expuestos con anterioridad implican una revisión de los procesos y controles documentales que las organizaciones han establecido en sus sistemas de gestión, así como de las funcionalidades de las aplicaciones tecnológicas que facilitan su gestión.

7.5 Documented information

7.5.1 General

The organization's IMS shall include:

- a) documented information required by this PAS;
- b) documented information determined by the organization as being necessary for the effectiveness of the IMS.

NOTE The extent of documented information for an IMS can differ from one organization to another due to:

- the size of organization and its type of activities, processes, products and services;
- the complexity of processes and their interactions;
- the competence of persons.

7.5.2 Creating and updating

When creating and updating documented information, the organization shall ensure appropriate:

- a) identification and description (e.g. a title, date, author, or reference number);
- b) format (e.g. language, software version, graphics) and media (e.g. paper, electronic);
- c) review and approval for suitability and adequacy.

7.5.3 Control of documented information

Documented information required by the IMS and by this PAS shall be controlled to ensure:

- a) it is available and suitable for use, where and when it is needed;
- b) it is adequately protected (e.g. from loss of confidentiality, improper use, or loss of integrity).

For the control of documented information, the organization shall address the following activities, as applicable:

- 1) distribution, access, retrieval and use;
- 2) storage and preservation, including preservation of legibility;
- 3) control of changes (e.g. version control);
- 4) retention and disposition.

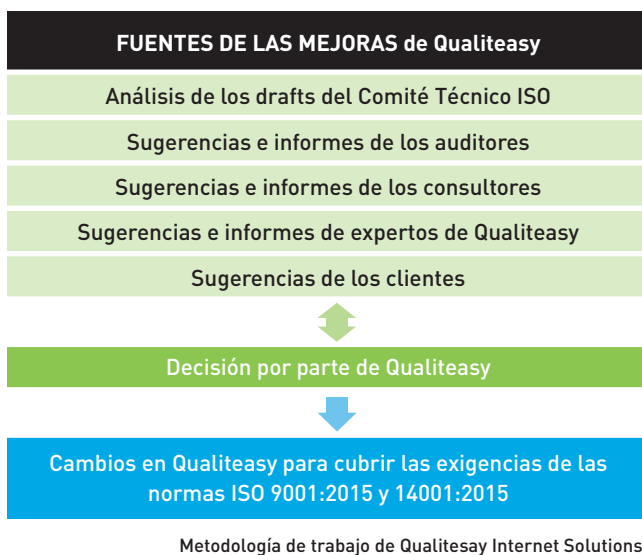
Documented information of external origin determined by the organization to be necessary for the planning and operation of the IMS shall be identified as appropriate, and controlled.

NOTE Access implies a decision regarding the permission to view the documented information only, or the permission and authority to view and change the documented information, etc.

Cuadro 1. Fuente: Consolidated ISO Supplement, fifth edition 2014. Appendix 2 (Normative) High level structure, identical core text, common terms and core definitions (www.iso.org)

Con este propósito en el año 2013 ebla Gestió Documental propone a Qualiteasy Internet Solutions un análisis de sus soluciones tecnológicas Qualiteasy Progress y Qualiteasy EDU para adaptarlas a las exigencias de las futuras versiones de las normas de sistemas de gestión ISO. Empieza así una estrecha colaboración que culminará en el año 2015 con las aplicaciones tecnológicas analizadas y adaptadas.

El proverbio africano "Si quieres llegar rápido, camina solo. Si quieres llegar lejos, camina en grupo" forma parte del ADN de Qualiteasy Internet Solutions quien, a lo largo de más de 15 años de recorrido, ha afianzado una red de expertos que nutren las mejoras de sus soluciones tecnológicas tal como muestra el Cuadro 2. De modo que el encaje con los expertos en gestión documental de ebla Gestió Documental fluyó de manera natural.



Durante aproximadamente dos años se ha desarrollado una intensa colaboración entre los profesionales de ambas firmas, especialmente de la dirección, los técnicos y los informáticos por parte de Qualiteasy Internet Solutions y de M. Rosa Lloveras por parte de ebla Gestió Documental, que puede resumirse del siguiente modo:

- A finales del 2013 ebla Gestió Documental estudia en profundidad las funcionalidades de las soluciones tecnológicas Qualiteasy Progress y Qualiteasy EDU. Análisis imprescindible para identificar las actualizaciones y mejoras que requerían las aplicaciones a fin de adaptarlas a las exigencias de las futuras versiones de las normas de sistemas de gestión ISO.

- A principios del 2014 ebla Gestió Documental presenta un informe de auditoría tecnológica que incide, entre otros aspectos, en las funcionalidades de control de los "registros" (distribución, acceso y recuperación; almacenamiento y preservación; control de cambios; retención y disposición).

- Dicho informe de auditoría tecnológica es revisado por consultores y auditores expertos en sistemas de gestión ISO,

colaboradores de Qualiteasy Internet Solutions, para verificar su idoneidad y ayudar a determinar la prioridad en las mejoras y actualizaciones que deben realizarse.

• Finalmente, a lo largo del año 2014 y principios del 2015 Qualiteasy Internet Solutions adapta sus soluciones tecnológicas Qualiteasy Progress y Qualiteasy EDU a las exigencias de las futuras versiones de las normas de sistemas de gestión ISO.

A día de hoy, Qualiteasy Internet Solutions y ebla Gestió Documental expresan su plena satisfacción con el trabajo realizado.

- "Garantizamos que toda la documentación está actualizada, accesible y a un clic de distancia", afirma Eusebi Graners, Presidente de Qualiteasy Internet Solutions.

- "Qualiteasy cumple los próximos requisitos sobre creación y control de la documentación de las normas de sistemas de gestión ISO", remata Rosa Lloveras, directora y consultora en gestión documental de ebla Gestió Documental.

Conclusión

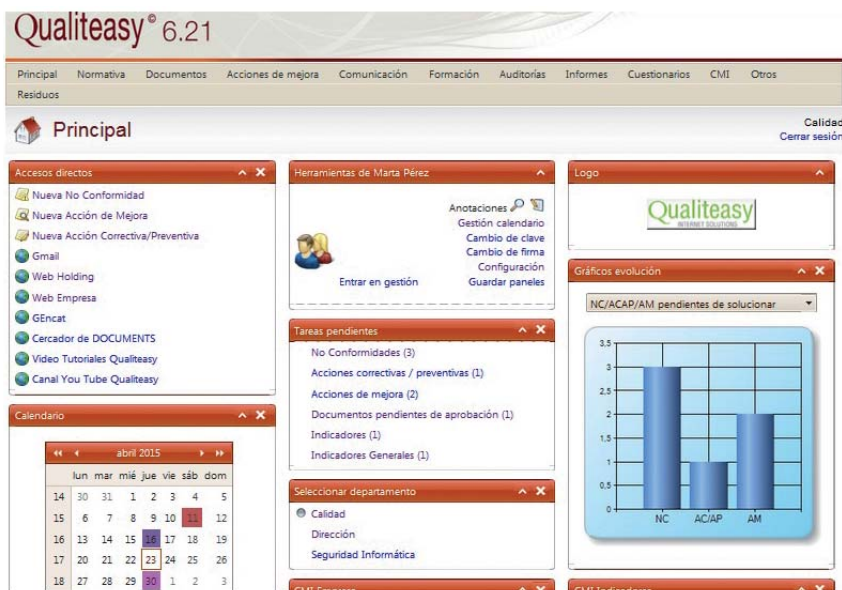
La cooperación de Qualiteasy Internet Solutions y ebla Gestió Documental es un ejemplo claro de economía colaborativa que demuestra que sentarse a pensar quién completa mi producto o servicio permite llegar más lejos, como reza el proverbio africano, y también crecer. Crecer logrando productos más competitivos y, además, acrecentando la competencia y flexibilidad de los profesionales que han intervenido.

Una colaboración cuyo fin último, más pragmático, es que el día a día de las empresas respecto de la Calidad no sufra alteraciones y pueda seguir los caminos habituales dando una respuesta adecuada a preguntas como las que siguen a continuación.

- ¿Cuántas incidencias ha habido este mes en el Departamento de Producción? ¿Y en el de ventas?

- ¿Cuántas han sido resueltas?

- ¿Qué opinión les merecen nuestros productos y servicios a nuestros 1200 clientes?



Interfaz de la plataforma Qualiteasy Progress 6.21

- ¿Qué Departamento de la empresa ha generado más no conformidades en el último trimestre? ¿y acciones correctivas?

- ¿Qué efectividad tuvo el curso de atención al cliente de octubre pasado?

- ¿Cómo han mejorado los ratios de atención al cliente el último año? ✓

- ▶ www.eblagestiodocumental.cat
- ▶ qualiteasy.ning.com

¹ Lloveras i Moreno, M. Rosa (2014). "Cómo cumplir con 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* [noviembre 2014]. | Lloveras i Moreno, M. Rosa (2013). "La adopción del término información documentada en las normas de reciente publicación". *Forum Calidad* [octubre 2013] | Alonso, José Alberto; Lloveras i Moreno, M. Rosa (2013). "Información documentada. Cambios en los requisitos de la documentación de los sistemas de gestión (1)". *Forum Calidad* [enero/febrero 2013] | Alonso, José Alberto; Lloveras i Moreno, M. Rosa (2013). "Información documentada. Cambios en los requisitos de la documentación de los sistemas de gestión (2)". *Forum Calidad* [marzo 2013].