



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

ISO 9001 Auditing Practices Group

Guidance on:

Entendiendo el enfoque a proceso

Ayudando al auditor a interpretar el enfoque a proceso

Si el auditor no entiende o mal entiende el enfoque a proceso, hay que dirigirlo a fuentes reconocidas de información, como la norma ISO 9000 y las guías ISO en los conceptos y uso del enfoque de procesos para los sistemas de gestión documento ISO/TC176/SC2 N 544 disponible en: <http://www.iso.org/tc176/sc2> .

El cuerpo de certificación debe asegurar que todos sus auditores hayan recibido el entrenamiento suficiente sobre los nuevos requisitos de la norma ISO 9001, en particular en el enfoque a proceso. Por tanto, el auditor debe comprender que varios pasos son necesarios, incluyendo lo siguiente:

- determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para lograr los objetivos de la calidad de la organización;
- determinar y proporcionar los recursos e información necesaria;
- establecer y aplicar los métodos de seguimiento y/o medición y análisis de cada proceso;
- establecer y aplicar un proceso de mejora continua de la eficacia del SGC.

El concepto del enfoque a proceso debe ser tan bien entendido por el auditor que no este limitado por la terminología de la norma; sin embargo, el auditado pudiera usar una terminología propia diferente. El auditor debe estar conciente de que la aplicación del enfoque a proceso será diferente de una organización a otra, dependiendo del tamaño y complejidad de la organización y sus actividades. Se debe dar una consideración especial en la situación de las micro y pequeñas empresas, de modo que el auditor no espere tantos procesos en el SGC.

Ayudando al auditado a interpretar el enfoque a proceso

Si el auditor se encuentra con un completo mal entendimiento del auditado, esta situación debe normalmente ser identificada en la primera etapa de auditoría.

El auditor debe referir al auditado a las fuentes reconocidas de información, como las indicadas en la sección anterior. (En particular el documento ISO/TC176/SC2 N 544 que establece los pasos en el enfoque a procesos y proporciona una directriz útil con ejemplos).

Traducción libre realizada por INLAC . Documentos oficiales disponibles en :
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

El auditado debe también poner suficiente consideración a

- el establecimiento de los objetivos del proceso,
- la planificación del proceso,
- la disponibilidad de registros adecuados.

El auditado frecuentemente identifica muchos procesos; alguno o todos ellos son actividades que no cumplen con los requisitos de un proceso en el sentido en el que la norma ISO 9001 utiliza el concepto. Si es así, el auditor debe en la auditoría de primera etapa proponer que el auditado desarrolle una redefinición de sus procesos basado en, por ejemplo, lo crítico de las actividades. Esto puede ser particularmente relevante para las pequeñas y medianas empresas.