



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

ISO 9001 Auditing Practices Group

Guidance on:

Identificación de procesos

1. Distinguiendo entre los conceptos de un proceso y una actividad

Si el auditado no puede distinguir entre los conceptos de un proceso y una actividad, el auditor puede brevemente explicar las diferencias utilizando el fundamento (cláusula 2.4) y la definición (3.4.1) en la norma ISO 9000 como una información de soporte. El auditor debe ser capaz de adaptarse a la situación del auditado. Es responsabilidad del auditor el entender el sistema y enfoque del auditado.

Durante la auditoría, el auditor debe determinar si es un problema solamente de diferencia de terminología o si existe una falta real de implementación del enfoque a proceso por el auditado, en cuyo caso pudiera haber necesidad de emitir un reporte de no conformidad ya que el auditado no ha implementado completamente el requisito establecido en la norma ISO 9001, Cláusula 4.1. Si simplemente es un problema de terminología, no habrá necesidad de emitir un RNC si todos los requisitos de la cláusula 4.1 se satisfacen.

El auditado tiene el derecho de usar su propia terminología, demostrando que los requisitos de la norma se cumplen. El auditor debe mentalmente desarrollar una lista de referencia cruzada para asegurar la consistencia y tener un mejor entendimiento.

2. Un proceso tiene definidos objetivos, entradas, salidas, actividades y recursos

Si el auditado no entiende que un proceso debe tener definido (pero no necesariamente mensurable) objetivos, entradas, salidas, actividades y recursos, el auditor debe tratar de reformular las preguntas al auditado evitando el uso de lenguaje de Gestión de Calidad, ejemplo, ¿podría explicarme sus operaciones aquí?, ¿cuáles son los trabajos básicos que se realizan en su departamento?, ¿qué información necesita usted para empezar a trabajar?, ¿de donde viene ésta?, ¿quién recibe el resultado de su trabajo?, ¿cómo sabe si ha hecho correctamente su trabajo?, etc.

Esto debe ayudar al auditor a establecer si los procesos (según la norma ISO 9001) están definidos, tienen entradas, salidas y objetivos claros, etc.

3. Los procesos deben ser analizados, dárseles seguimiento y/o medirlos y mejorarlos

Si después de aplicar las técnicas de auditoría mencionadas anteriormente, y en la ausencia de cualquier registro u otras pruebas para demostrar que los procesos son analizados y/o se les da seguimiento y/o son medidos y/o mejorados, debe

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

considerarse una no conformidad a una parte de la cláusula 4.1 de la norma ISO 9001.

4. El auditado / auditor considera que cada cláusula o sub cláusula de la norma ISO 9001 debe ser definida como un proceso por separado

Si el auditor considera esto como el enfoque correcto, se le debe referir a los documentos relevantes de ISO, (particularmente el ISO/TC 176/SC 2/N544) que claramente indica lo contrario.

Si el auditado considera esto como el enfoque correcto, es recomendable utilizar las técnicas señaladas anteriormente en la segunda sección.

5. ¿El enfoque a proceso, como se describe en “la introducción” en la norma ISO 9001 es un requisito de la norma?

La descripción del enfoque a procesos en la introducción de la norma ISO 9001 es puramente informativa y no introduce una serie de requisitos adicionales por si misma. La cláusula 4.1 especifica los pasos necesarios para implementar un enfoque a proceso con respecto a los procesos de un sistema de gestión de calidad, la nota en la cláusula 4.1 proporciona ejemplos de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Las metodologías de auditoría deben ser orientadas, de modo que facilite el análisis de los procesos de la organización.