



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Fecha: 14 de octubre de 2004

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Guía sobre:

Entendimiento del enfoque por procesos

Ayudando a un auditor a interpretar el enfoque por procesos

Si un auditor no entiende o malinterpreta el enfoque por procesos, diríjalo a fuentes de información reconocidas, tales como la norma ISO 9000:2000 (Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario (*Quality management systems – Fundamentals and Vocabulary*)) y la norma [ISO 9000 Introducción y paquete de soporte: Directrices sobre el concepto y el uso del enfoque por procesos para los sistemas de gestión \(documento ISO/TC176/SC2/N544 disponible en <http://www.iso.org/tc176/sc2>\) \(Introduction and Support Package: *Guidance on the Concept and Use of the Process Approach for management systems \(document ISO/TC176/SC2/N544, <http://www.iso.org/tc176/sc2>\)*\).](http://www.iso.org/tc176/sc2)

Un organismo de certificación debería asegurar que todos sus auditores han recibido suficiente entrenamiento con relación a los nuevos requisitos de ISO 9001:2000, en particular aquellos sobre el enfoque por procesos. De este modo, el auditor debería darse cuenta de eso en varios pasos necesarios, incluyendo los siguientes:

- determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para lograr los objetivos de calidad de la organización;
- determinar y suministrar los recursos y la información necesaria;
- establecer y aplicar métodos para monitorear y/ o medir y analizar cada proceso;
- establecer y aplicar un proceso para la mejora continua de la eficacia del SGC.

Los auditores deben entender tan bien el enfoque por procesos que no se vean limitados por la terminología de la norma; sin embargo, los auditados pueden utilizar su propia terminología “de la casa”. Los auditores deben ser conscientes de que la aplicación del enfoque por procesos será diferente de una organización a otra, dependiendo del tamaño y la complejidad de la organización y de sus actividades. Es conveniente dar consideración especial a la situación en las empresas pequeñas y medianas (PyME), de modo que los auditores no esperen muchos procesos en sus SGC.

Ayudando al auditado a interpretar el enfoque por procesos

Si un auditor se enfrenta a una total mala interpretación por parte del auditado, por lo general esta situación se debería identificar en la primera etapa de la auditoría.

El auditor debería remitir al auditado a fuentes de información reconocidas tales como las indicadas en la sección anterior. (En particular el documento mencionado ISO/TC 176/SC 2/N544 que establece diferentes etapas en el enfoque por procesos y brinda guías útiles con ejemplos).

El auditado también debería dar consideración suficiente a los siguientes aspectos:

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

Con frecuencia los auditados identifican demasiados procesos; algunos de ellos o todos son actividades, lo cual no cumple el requisito de un proceso, en el sentido en que ISO 9001:2000 emplea el concepto. En esta situación, un auditor debería proponer (en la primera etapa de la auditoría) que el auditado lleve a cabo una redefinición de sus procesos con base, por ejemplo, en la importancia de sus actividades. Esto puede ser pertinente en particular para las PyME.

Para mayor información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001, por favor consulte el documento: *Introducción al Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 (Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group)*.

El *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* utilizará la retroalimentación por parte de los usuarios para determinar si es recomendable desarrollar documentos de guía adicionales o si los existentes se deberían revisar.

Los comentarios sobre los documentos o las presentaciones se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsi-global.com.

Los demás documentos y presentaciones del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 se pueden descargar de los siguientes sitios Web:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Exoneración de responsabilidad

Este documento no se ha sometido a un proceso de aprobación por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176, ni el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida aquí está disponible con propósitos educativos y de comunicación. El *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* no es responsable de los errores, omisiones ni otras obligaciones que se puedan originar en el suministro o posterior uso de dicha información.