



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Fecha: 10 de noviembre de 2004

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Guía sobre:

Identificación de procesos

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

Si un auditado no puede diferenciar entre los conceptos de un proceso y una actividad, el auditor puede explicar la diferencia brevemente utilizando las directrices (cláusula 2.4) y la definición (3.4.1) en ISO 9000:2000 como información antecedente. El auditor debe tener la capacidad de adaptarse a la situación del auditado. El auditor es responsable de entender los sistemas y el enfoque del auditado.

Durante la auditoría el auditor debería determinar si existe un problema de diferencia de terminología únicamente, o si realmente falta implementación del enfoque por procesos por parte del auditado. Puede existir la necesidad de emitir un RNC si el auditado no implementa en su totalidad los requisitos establecidos en ISO 9001:2000, cláusula 4.1. Si sólo se trata de un problema de terminología, no habría necesidad de emitir un RNC, si se cumplen todos los requisitos de la cláusula 4.1.

El auditado tiene derecho a usar su propia terminología siempre y cuando se cumplan los requisitos de la norma. El auditor debería desarrollar mentalmente una lista de referencia cruzada para garantizar la consistencia y un mejor entendimiento.

2. Un proceso tiene objetivo (s), entrada (s), resultado (s), actividades y recursos definidos

Si el auditado no entiende que un proceso debe tener objetivo (s) (pero no necesariamente mensurables), entrada (s), resultado (s), actividades y recursos definidos, el auditor debería tratar de reformular las preguntas dirigidas al auditado, evitando el uso de la jerga de la gestión de la calidad, por ejemplo, ¿Me puede explicar sus operaciones aquí? ¿Cuáles son los trabajos básicos realizados en su departamento? ¿Qué información necesita para empezar su trabajo? ¿De dónde proviene esa información? ¿Quién recibe el resultado de su trabajo? ¿Cómo sabe usted que ha realizado su trabajo correctamente? etc.

Esto debería ayudar al auditor a establecer si los procesos ya están definidos (según ISO 9001:2000), si tienen entradas, resultados y objetivos claros, y así sucesivamente.

3. Los procesos se deberían analizar, monitorear y/o medir y mejorar

© ISO & IAF 2004 – Todos los derechos reservados

www.iaf.nu; www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Si después de aplicar las técnicas de auditoría indicadas anteriormente no existen registros ni otras pruebas para demostrar que se analizan y/o miden y/o mejoran los procesos, se consideraría una no conformidad con parte de ISO 9001:2000, cláusula 4.1.

4. El auditado/auditor considera que cada cláusula o subcláusula de ISO 9001:2000 se debe definir como un proceso separado

Si el auditor considera que este es el enfoque correcto, debería consultar los documentos ISO pertinentes [especialmente el documento ISO/TC 176/SC 2 [N544 ISO 9000 Introducción y paquete de soporte: Directrices sobre el concepto y el uso del enfoque por procesos \(Introduction and Support Package: Guidance on the Concept and Use of the Process Approach\)](#)] el cual indica claramente lo contrario.

Si el auditado considera que este es el enfoque correcto, se deberían utilizar las técnicas descritas en la sección 2 (arriba).

5. ¿Es el enfoque por procesos, tal como se describe en la “introducción” de ISO 9001:2000, un requisito de la norma?

La descripción del enfoque por procesos en la “introducción” de ISO 9001:2000 es únicamente de carácter informativo y no introduce un conjunto de requisitos adicionales en sí. La cláusula 4.1 especifica los pasos necesarios para implementar un enfoque por procesos con respecto a los procesos del sistema de gestión de la calidad; la nota de la cláusula 4.1 brinda ejemplos de procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Las metodologías de auditoría se deben orientar, de acuerdo con esto, al análisis de los procesos de la organización.

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.