



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

ISO 9001 Auditing Practices Group **Directriz en:**

Auditando organizaciones de servicio

1. Introducción

Aunque la norma ISO 9001 tiene la intención de ser aplicable a toda clase de organizaciones sin importar el tipo, tamaño o producto proporcionado, hay un número de características de las organizaciones de servicio que requieren una atención específica durante una auditoría de tercera parte. Consecuentemente, este documento va dirigido a proporcionar a los auditores las directrices para auditar el cumplimiento de las organizaciones de servicio con los requisitos de la norma ISO 9001. Se da particular énfasis a los requisitos de la cláusula 7.3 *Diseño y desarrollo*, cláusula 7.5.2 *Validación de procesos para producción y prestación del servicio* y la cláusula 8.3 *Control del producto no conforme*.

2. Organizaciones de servicio

De acuerdo con la norma ISO 9000, cláusula 3.4.2 Producto:

“Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
- una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos);
- la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento);
- la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

La mayoría de las organizaciones tienen un elemento de servicio en su producto. Esto pudiera variar de casi el 100% de servicio (en el caso de una firma de abogados, por ejemplo), a un componente relativamente muy pequeño en el caso de una organización de manufactura que proporciona, por ejemplo, servicio post venta.

3. Directriz de auditoría

3.1 Diseño y desarrollo del servicio

Cuando se considera la aplicabilidad o no de la cláusula 7.3 de la norma ISO 9001 a una organización de servicio, es importante recordar la definición de “Diseño y desarrollo”, que de acuerdo con la norma ISO 9000 cláusula 3.4.4 es “el conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas”. También, de acuerdo a ISO 9000 **requisitos** son “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” y **características** del servicio son rasgos diferenciadores que pueden incluir:

- sensoriales, (e.g., relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído);
- de comportamiento, (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad);
- de tiempo, (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad);
- ergonómicas, (por ejemplo, características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad humana);
- tangibles, (por ejemplo, características medibles; estas pudieran ser tanto las características del medio físico usado para dar el servicio, e.g. la velocidad máxima de un avión, o del ambiente en el cuál el servicio se proporciona, e.g. la temperatura interior o facilidades de una aeronave).

Es muy común para las organizaciones considerar solamente el componente tangible de su producto cuando tratan los requisitos de la cláusula 7.3, olvidando que el diseño y desarrollo del producto intangible (el servicio mismo) debería ser el foco principal. Adicionalmente, la organización necesitará diseñar como el servicio será proporcionado a sus clientes.

Si la organización propone justificar la exclusión del diseño y desarrollo de su SGC, el auditor debe hacer una evaluación cuidadosa de la justificación a la luz de lo anterior. El auditor debe también examinar si la organización tiene un proceso de diseño y desarrollo eficaz que defina suficientemente las características de su servicio, y de sus procesos de entrega de servicio, que son necesarios para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

3.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio

En términos de los procesos necesarios para realizar el servicio, podemos identificar dos tipos de procesos de servicio:

- aquellos que involucran al cliente en la realización del servicio mismo (entrega en tiempo real) y
- aquellos en que el resultado es entregado al cliente después de la realización del proceso

Utilizando el ejemplo de un hotel, los procesos de “registro” y “salida” del huésped pudieran probablemente involucrar la entrega en “tiempo real” del servicio, mientras que la limpieza de la habitación del huésped pudiera generalmente ser “entregado” al cliente solamente después de completar el proceso (que pudiera ser sujeto de una inspección y retrabajo si fuera necesario, para corregir cualquier no conformidad).

Procesos similares pueden también encontrarse en organizaciones de manufactura que proporcionan servicios relacionados a sus productos, por ejemplo, el manejo de reclamo de garantías; la reparación de los productos por unidades de servicio de la organización; o actividades de mantenimiento de producto desarrolladas en las instalaciones de los clientes.

Aquellos procesos que involucran entregas en tiempo real, y son realizadas directamente en interfase con la organización / cliente rara vez pueden (si acaso) tener el resultado (“el servicio”) verificado por un seguimiento o medición subsecuente antes de ser “entregados” al cliente. Por lo tanto, esos procesos están sujetos a una validación de acuerdo a los requisitos de la cláusula 7.5.2 de la norma ISO 9001. Esto es esencial para **prevenir** que ocurran no conformidades.

Para asegurar el control adecuado sobre la calidad del servicio proporcionado, el auditor debe:

- -entender las características del servicio, los procesos de prestación del servicio, y sus criterios de aceptación, según los defina la organización (esto debe ser hecho durante la fase 1 de la auditoría)
- -determinar como se ha realizado la validación de los procesos de provisión de servicio en “tiempo real” (o cualquier otro proceso que requiera validación) y si esto ha tomado en cuenta los riesgos asociados;
- evaluar si las herramientas, entrenamiento y empoderamiento apropiados se han proporcionado al personal involucrado

Para muchas industrias de servicio, el servicio proporcionado es instantáneo (vía procesos en “tiempo real”), lo que no les permite realizar inspecciones antes de entregar ese servicio. El pensamiento de Calidad, dice que el modo más eficaz en costo de hacer negocios es aplicando la filosofía de “procesos especiales” a TODOS los procesos: mientras más organizaciones tengan sus procesos correctos, el menor número de organizaciones necesitarán preocuparse del resultado de sus procesos. Por lo tanto no es muy deseable que esta cláusula pueda ser excluida.

3.3 Control de producto no conforme

En los casos de procesos de servicio que directamente involucran al cliente, “el control del producto no conforme” (cláusula 8.3) es la manera como la organización trata con las no conformidades en la provisión del servicio hasta que la acción correctiva apropiada es definida e implementada.

Donde se identifica una no conformidad, el auditor debe examinar:

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

- si el personal involucrado está suficientemente empoderado con la autoridad para decidir la disposición del servicio, por ejemplo:
 - inmediatamente terminar el servicio
 - reemplazar el servicio proporcionado
 - ofrecer una alternativa
- los procesos de quejas y reclamos de la organización
- cualquier corrección temporal que sea implementada para mitigar el efecto de la no conformidad (e.g. reembolso, crédito, ascensos, etc.)
- la identificación, segregación y reemplazo de equipo, proveedores o ambiente relevantes para el servicio,

Esto permitirá al auditor juzgar si el control de dicho producto no conforme es eficaz.

Nota: En estas situaciones el sistema de gestión de calidad debería tener previsto la captura de datos en la información de no conformidades y retroalimentación, en los niveles de dirección apropiados, para la definición e implementación eficaz de acciones correctivas.

Para los casos en que los resultados del servicio se entrega después de la realización del proceso, el “control de producto no conforme” pudiera basarse en el seguimiento y técnicas de inspección usuales. Se necesitará evidencia para ver la adecuación e implementación eficaz de esas técnicas.

For further information on the ISO 9001 Auditing Practices Group, please refer to the paper: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group*

Feedback from users will be used by the *ISO 9001 Auditing Practices Group* to determine whether additional guidance documents should be developed, or if these current ones should be revised.

Comments on the papers or presentations can be sent to the following email address: charles.corrie@bsi-global.com.

The other ISO 9001 Auditing Practices Group papers and presentations may be downloaded from the web sites:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Disclaimer

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any

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

errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of
such information.