



Organización Internacional de normalización



Foro Internacional de acreditación

Fecha: 13 enero 2017

## **El grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 orientación sobre:**

### **Organizaciones de servicio**

#### **1. Introducción**

Aunque la norma ISO 9001 está destinada a aplicarse a todo tipo de organizaciones, independientemente del tipo, tamaño o producto proporcionado, hay una serie de características de las organizaciones de servicios que requieren atención específica durante una auditoría de terceros. En consecuencia, este documento tiene como objetivo proporcionar a los auditores orientación sobre la auditoría de la conformidad de las organizaciones de servicios con los requisitos de la norma ISO 9001.

#### **2. Organizaciones de servicio**

De acuerdo con la norma ISO 9000, un servicio es el resultado de una organización con al menos una actividad necesariamente realizada entre la organización y el cliente.

La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo, lo siguiente:

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

La mayoría de las organizaciones también tienen un elemento de servicio en sus productos. Esto puede variar desde casi el 100% de servicio (en el caso de una firma de abogados, por ejemplo), hasta un componente de servicio relativamente pequeño en el caso de una organización de manufactura que brinda, por ejemplo,

un servicio postventa. La combinación de sistemas de productos y servicios tiene una importancia creciente en el entorno empresarial actual.

### 3. Guía de Auditoría

#### 3.1 Diseño y desarrollo del servicio.

ISO 9001 requiere: "la organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea apropiado para garantizar la provisión posterior de productos y servicios".

La cuestión de la aplicabilidad de este requisito puede crear desacuerdos entre el auditor y la organización auditada. Las "exclusiones" de los requisitos de la norma ISO 9001 ya no son posibles; sin embargo, las organizaciones pueden determinar que estos requisitos no son aplicables en el ámbito de su sistema de gestión.

Para determinar su aplicabilidad, una organización deberá garantizar que los requisitos de diseño y desarrollo no afecten su capacidad o responsabilidad para garantizar la conformidad de sus servicios y la mejora de la satisfacción del cliente.

Cuando una organización presenta un reclamo por la no aplicabilidad de este requisito, los auditores necesitan ver evidencia objetiva documentada de que los dos siguientes

Las condiciones se cumplen a la vez:

- 1) el requisito no puede ser aplicado
- 2) al no aplicar el requisito, no hay ningún efecto en la capacidad o responsabilidad de la organización para garantizar la conformidad de sus servicios y la mejora de la satisfacción del cliente.

Solo si estos pueden ser probados, un auditor debe aceptar la no aplicabilidad.

Es bastante común que las organizaciones consideren principalmente sus productos al abordar los requisitos de Diseño y Desarrollo. El diseño y desarrollo de un servicio a menudo no se lleva a cabo en los "departamentos de diseño" técnicos, sino bajo un título como "Desarrollo de modelos de negocios"; sin embargo, los requisitos relevantes todavía se aplican. Los auditores deben identificar cuidadosamente la unidad de la organización en la que se lleva a cabo el diseño y desarrollo de los servicios.

El auditor también debe examinar si la organización tiene un proceso de diseño y desarrollo efectivo que defina suficientemente las características de su servicio y de sus procesos de prestación de servicios, que son necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente

### 3.2 Validación de procesos para la prestación de servicios.

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

- Aquellas que involucran al cliente en la realización del servicio en sí (entrega en tiempo real) y
- Aquellas en las que la salida se entrega al cliente después de la realización del proceso.

Usando el ejemplo de un hotel, los procesos de "check-in" y "check-out" del huésped probablemente involucren la entrega del servicio en "tiempo real", mientras que la limpieza de la habitación del huésped generalmente se "entrega" al huésped solo después de la finalización del proceso (que podría estar sujeto a inspección y re-trabajo si es necesario, para corregir cualquier no conformidad).

También se pueden encontrar procesos similares en las organizaciones de fabricación que prestan servicios relacionados con sus productos, por ejemplo, el manejo de reclamaciones y garantías; la reparación de productos por parte de las unidades de servicio de la organización; o actividades de mantenimiento del producto realizadas en las instalaciones de un cliente.

Aquellos procesos que involucran la entrega en tiempo real, y se llevan a cabo directamente en la interfaz de la organización / cliente rara vez (si alguna vez) pueden verificarse su salida ("el servicio") mediante un monitoreo o medición posterior antes de que se "entreguen" al cliente. En su lugar, dichos procesos deben estar sujetos a validación, de acuerdo con los requisitos de ISO 9001 en la cláusula 8.3. Esto también es esencial para evitar que ocurran no conformidades.

Para garantizar un control adecuado sobre la calidad del servicio que se prestará, el auditor debe:

- comprender las características del servicio, los procesos de provisión del servicio y sus criterios de aceptación, según lo define la organización (esto debe hacerse durante la Etapa 1 de una auditoría de certificación inicial; consulte el documento del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 sobre "La necesidad de un 2 Enfoque por etapas de la auditoría").
- determinar si se ha realizado la validación de los procesos de provisión de servicios "en tiempo real" (o cualquier otro proceso que requiera validación) y si esto ha tenido en cuenta los riesgos asociados;
- evaluar si se han proporcionado las herramientas, capacitación y capacitación adecuadas al personal involucrado.

Para muchas industrias de servicios, el servicio proporcionado es instantáneo (es decir, a través de procesos "en tiempo real"), que no permite la inspección antes de la entrega de ese servicio. El pensamiento de calidad dice que la forma más rentable de hacer negocios es aplicar la filosofía de "procesos especiales" a

TODOS los procesos: cuanto más correcta es la organización de los procesos, menos necesita la organización preocuparse por el resultado de sus procesos. Por lo tanto, es muy probable que este requisito sea aplicable.

### 3.3 Control de salidas no conformes.

En los casos de procesos de servicio que involucran directamente al cliente, "el control de resultados no conformes" es la forma en que la organización trata las no conformidades en la provisión del servicio hasta que se defina e implemente la acción correctiva apropiada.

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

- Si el personal involucrado está suficientemente capacitado con la autoridad para decidir la disposición del servicio, por ejemplo:
  - Terminar inmediatamente el servicio.
  - Sustituir el servicio prestado.
  - ofrecer una alternativa
- Los procesos de reclamos y quejas de los clientes de la organización
- Cualquier corrección temporal que se implementa para mitigar el efecto de la no conformidad (por ejemplo, reembolso, crédito, actualización, etc.)
- La identificación, segregación y reemplazo del equipo de servicio relevante, proveedores de servicios y entorno.

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

Nota: En tales situaciones, el sistema de gestión de la calidad debe tener disposiciones para capturar datos sobre las no conformidades y para retroalimentar la información, en el nivel de gestión adecuado, para la definición e implementación efectiva de las acciones correctivas.

Para los casos en que la salida del servicio se entrega después de la realización del proceso, o durante o después de la prestación del servicio, el "control de salidas no conformes" puede basarse en las técnicas habituales de monitoreo y medición. Será necesario buscar evidencia de la adecuación y la implementación efectiva de estas técnicas.

---

Para más información sobre el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001, consulte el documento: [Introducción al grupo de prácticas de auditoría ISO 9001](#).

Los comentarios de los usuarios serán utilizados por el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 para determinar si los documentos de la dirección deben ser desarrollados, o si estos actuales deben ser revisados.

Los comentarios sobre los documentos o presentaciones pueden enviarse a la siguiente dirección de correo electrónico: [charles.corrie@bsigroup.com](mailto:charles.corrie@bsigroup.com).

Las demás prácticas de auditoría de ISO 9001, los documentos del grupo y las presentaciones pueden descargarse de los sitios web:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

### **Exención de responsabilidad.**

Exención de responsabilidad este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la organización internacional de para la estandarización (ISO), el Comité técnico ISO 176, o el Foro Internacional de acreditación (IAF).

La información contenida en el mismo está disponible para fines educativos y de comunicación. el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otros pasivos que puedan derivarse de la provisión o posterior uso de dicha información