



Organización Internacional de Normalización
(International Organization for Standardization)



Foro Internacional de Acreditación
(International Accreditation Forum)

Fecha: 5 de junio de 2009

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 **Directrices sobre:**

Auditoría de las organizaciones de servicios

1. Introducción

Aunque ISO 9001 está destinada para su aplicación a todos los tipos de organizaciones, independientemente de la clase, el tamaño o el producto suministrado, existen varias características de las organizaciones de servicios que exigen atención específica durante una auditoría por tercera parte. En consecuencia, este documento tiene como objeto brindar a los auditores una guía sobre la auditoría de la conformidad de las organizaciones de servicios con los requisitos de ISO 9001. Se enfatizan en particular los requisitos de las cláusulas 7.3 *Diseño y desarrollo*, 7.5.2 *Validación de procesos para la producción y la prestación de servicios* y 8.3 *Control del producto no conforme*.

2. Organizaciones de servicios

Según ISO 9000, cláusula 3.4.2 *Producto*:

“Servicio es el resultado de por lo menos una actividad desempeñada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede involucrar, por ejemplo, los siguientes elementos:

- una actividad realizada en un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, un automóvil que se ha de reparar);
- una actividad realizada en un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar una devolución de impuestos);
- la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en un contexto de transmisión de conocimientos);
- la creación de un ambiente placentero para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes)”.

La mayoría de las organizaciones tienen un elemento de servicio en sus productos. Este puede variar desde casi 100% de servicio (en el caso de una firma de abogados, por ejemplo) hasta un componente de servicio relativamente pequeño como es el caso de las organizaciones manufactureras que suministran, por ejemplo, servicio posventa.

3. Directrices de auditoría

3.1 Diseño y desarrollo del servicio

Cuando se piensa si se aplica o no la cláusula 7.3 de ISO 9001 a una organización de servicios, es importante recordar la definición de “diseño y desarrollo”, la cual, según ISO 9000, cláusula 3.4.4 es el “conjunto de procesos que transforman los requisitos en las características especificadas”. Igualmente, según ISO 9000 **requisitos** son las “necesidades y expectativas que se establecen, están implícitas en general o son obligatorias”, y las **características** del servicio son rasgos distintivos que pueden incluir:

- sensoriales (por ejemplo, las relacionados con olor, tacto, gusto, vista y audición);
- de comportamiento (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad);
- temporales (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad);
- ergonómicos (por ejemplo, las características fisiológicas o relacionadas con la seguridad humana);
- tangibles (por ejemplo, las características mensurables: éstas pueden ser las características de los medios físicos usados para entregar el servicio, como la velocidad máxima de un avión, o el ambiente en el cual se presta el servicio, por ejemplo, la temperatura interior o los servicios de un avión).

Es muy común que las organizaciones tomen en consideración únicamente el componente tangible de su producto cuando abordan los requisitos de la cláusula 7.3, olvidando que el diseño y el desarrollo del producto intangible (el servicio en sí) deberían ser el aspecto principal. Además, la organización necesitará diseñar la forma en que el servicio se entregará a sus clientes.

Si la organización propone justificar la exclusión del diseño y el desarrollo de su SGC, el auditor debería evaluar cuidadosamente las justificaciones teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado. Es recomendable que el auditor también examine si la organización tiene un proceso de diseño y desarrollo eficaz que defina con suficiencia las características de su servicio y de sus procesos de entrega del servicio, las cuales son necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

3.2 Validación de los procesos para la producción y la prestación del servicio

En términos de los procesos necesarios para llevar a cabo el servicio, podemos identificar dos tipos de procesos de servicio:

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

Usando el ejemplo de un hotel, los procesos de “registro” y “salida” probablemente implicarían la entrega en “tiempo real” del servicio, mientras que la limpieza de la habitación del huésped solamente se “entregaría” al huésped después de terminar el proceso (el cual podría estar sujeto a inspección y repetición del trabajo, si fuese necesario, para corregir toda inconformidad).

Procesos similares también se pueden encontrar en las organizaciones manufactureras que prestan servicios relacionados con sus productos, por ejemplo, el manejo de reclamos y garantías, la reparación de productos por parte de las unidades de servicio de la organización o las actividades de mantenimiento del producto realizadas en las instalaciones del cliente.

Aquellos procesos que implican entrega en tiempo real y que se llevan a cabo directamente en la interfaz entre la organización y el cliente rara vez pueden (si es que lo hacen) hacer que su salida (“el servicio”) se verifique mediante monitoreo o medición posterior antes de que se “entregue” al cliente. Por lo tanto, tales procesos están, de hecho, sujetos a la validación según los requisitos de ISO 9001, cláusula 7.5.2. Esto también es esencial para **prevenir** la ocurrencia de no conformidades.

Con el propósito de asegurar un control adecuado de la calidad del servicio que se va a prestar, el auditor debería:

- entender las características del servicio, los procesos de prestación del servicio y sus criterios de aceptación, tal como los ha definido la organización (esto se debería llevar a cabo durante la primera etapa de la auditoría);
- determinar si la validación de los procesos de prestación del servicio en “tiempo real” (o cualquier otro proceso que requiera validación) se ha llevado a cabo y si en ella se han tomado en consideración los riesgos asociados;
- evaluar si se han proporcionado las herramientas adecuadas, el entrenamiento y el otorgamiento de autoridad al personal involucrado.

Para muchas industrias de servicios, el servicio prestado es instantáneo (es decir mediante procesos en “tiempo real”), lo cual no permite la fácil inspección antes de entregar el servicio. El pensamiento de calidad dicta que la forma más eficaz, en términos de costo, para hacer negocios es aplicar la filosofía de “procesos especiales” a TODOS los procesos: cuanto más correctos sean los procesos de la organización, menos necesidad tiene la organización de preocuparse acerca de los resultados de sus procesos. Por lo tanto, no es probable que se pueda excluir esta cláusula.

3.3 Control del producto no conforme

Para los procesos de servicio que implican directamente al cliente, “el control del producto no conforme (cláusula 8.3) es la forma en que la organización trata las no conformidades en la prestación del servicio hasta que se defina e implemente la acción correctiva adecuada.

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

- si el personal involucrado está investido con suficiente autoridad para decidir sobre la disposición del servicio, por ejemplo:
 - terminar inmediatamente el servicio;

- reemplazar el servicio prestado,
- ofrecer una alternativa;

- los procesos de quejas y reclamos de los clientes de la organización;

- todas las correcciones temporales que estén implementadas para mitigar el efecto de la no conformidad (por ejemplo, reembolsos, créditos, mejoras, etc.);

- la identificación, la separación y el reemplazo del equipo de servicio pertinente, los proveedores del servicio y el ambiente.

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

Nota: En dichas situaciones el sistema de gestión de la calidad debería tener disposiciones para la captura de datos sobre las no conformidades y para retroalimentar información, en el nivel adecuado de la dirección, para la definición e implementación eficaces de las acciones correctivas.

Para casos en los cuales la salida del servicio se entrega después de la realización del proceso, el “control del producto no conforme” se puede basar en las técnicas usuales de monitoreo e inspección. Será necesario buscar evidencia de la implementación eficaz y adecuada de estas técnicas.

Para mayor información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 por favor consulte documento: *Introducción al grupo de Prácticas de Auditoría ISO*.

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@bsigroup.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 del 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 legales que se puedan originar en el suministro o posterior uso de dicha información.