



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org



Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:
Organizaciones de servicios

Fecha: 13 de enero de 2016



Índice

Prólogo	3
1 Introducción	4
2 Organizaciones de servicio	4
3 Orientación de auditoría	4
3.1 Diseño y desarrollo del servicio.....	4
3.2 Validación de procesos para la prestación de servicios.....	5
3.3 Control de salidas no conformes.....	6



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Prólogo

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/ Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.



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 tercera parte. 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 la *salida* 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 Orientación de auditoría

3.1 Diseño y desarrollo del servicio

La Norma ISO 9001 exige que: "la organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión 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 tendrá que asegurar que los requisitos de diseño y desarrollo no afecten su capacidad o responsabilidad para asegurar la conformidad de sus servicios y la mejora de la satisfacción del cliente.

Cuando una organización presenta una reclamación por la no aplicabilidad de este requisito, los auditores necesitan ver evidencia objetiva documentada de que se cumplen las dos condiciones siguientes:

- 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 asegurar la conformidad de sus servicios y la mejora de la satisfacción del cliente.

Solo si se pueden demostrar, un auditor debería 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 deberían identificar cuidadosamente la unidad de la organización en la que se lleva a cabo el diseño y desarrollo de los servicios.

El auditor también debería 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:

- aquellos 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 repetición si es necesario, para corregir cualquier no conformidad).



También se pueden encontrar procesos similares en las organizaciones de manufactura que prestan servicios relacionados con sus productos, por ejemplo, el trámite de reclamos 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 del apartado 8.3 de la Norma ISO 9001. Esto también es esencial para prevenir que ocurran no conformidades.

Para asegurar un control adecuado sobre la calidad del servicio prestado, el auditor debería:

- comprender las características del servicio, los procesos de provisión del servicio y sus criterios de aceptación, según lo define la organización (esto debería 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 enfoque de auditoría en dos etapas");
- 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 se han tenido en cuenta los riesgos asociados;
- evaluar si se han proporcionado las herramientas, formación y empoderamiento adecuados 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 acierte la organización en sus procesos, menos tendrá que 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 las salidas no conformes" 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 apropiada.



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

- Si el personal involucrado está suficientemente empoderado 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 sustitución del equipo de servicio, los proveedores de servicios y entorno pertinentes.

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 debería 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.



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Para más información sobre los Grupos de Prácticas de Auditoría ISO 9001 y para descargar la Introducción y los demás documentos APG y AAPG ISO 9001, puede visitar nuestras páginas web en [Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001](#) o [Prácticas de Acreditación y Evaluación - IAF](#).

Se agradece a los usuarios que envíen sus comentarios, los cuales se utilizarán para determinar la necesidad de otros documentos de orientación, así como la necesidad de revisión de los actuales.

En caso de querer enviar sus comentarios, en estas páginas web puede encontrar los datos de contacto de la Secretaría del grupo de trabajo.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176 o el Foro Internacional de Acreditación (IAF). La información contenida está disponible para fines educativos y propósitos de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan derivarse de la aplicación o posterior uso de dicha información.