



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org



Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:

Recursos de seguimiento y medición

Fecha: 13 de enero de 2016



Índice

Prólogo.....	3
1 Equipos de seguimiento y medición.....	4
2 Recursos de seguimiento y medición.....	5
3 Aplicabilidad de los requisitos de la norma	5



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.



La siguiente información se proporciona como guía para auditar el control de los recursos de seguimiento y medición, y para ayudar en la evaluación de las justificaciones para la no aplicación del apartado 7.1.5 del alcance del sistema de gestión de calidad de una organización. En otro documento del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 se proporciona orientación sobre la "Trazabilidad de las mediciones".

1 Equipos de seguimiento y medición

Cuando se audita el equipo de seguimiento y medición, es importante que los auditores entiendan que el equipo admite los métodos de seguimiento y medición que la organización ha determinado que son necesarios para asegurar resultados válidos.

También es importante saber la diferencia entre “*seguimiento*” y “*medición*”:

- *seguimiento* es determinar el estado de algo que implica observar, supervisar, mantener bajo revisión; puede implicar medir o realizar ensayos a intervalos, especialmente con el propósito de regulación o control.
- *medición* considera la determinación de un valor, por ejemplo, una cantidad física, magnitud o dimensión (utilizando equipo de medición).

“Equipo de medición” se define en la Norma ISO 9000 como “instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición”.

Dependiendo de las circunstancias específicas, el equipo de seguimiento o medición puede usarse para propósitos de indicación, seguimiento o medición. En algunos casos, se podría usar el mismo tipo de equipo para estas tres funciones, por ejemplo, se puede usar un manómetro:

- como un indicador (por ejemplo, para asegurar que la presión está presente);
- como un recurso de seguimiento (por ejemplo, para asegurar que la presión sea estable y el proceso esté bajo control); y
- como equipo de medición (por ejemplo, cuando el valor exacto de la presión es importante para la calidad del producto).

El nivel de control depende del uso previsto y determina si es necesario calibrar o verificar el equipo de medición. La profundidad y el grado de dicho control pueden variar, dependiendo de la naturaleza de los procesos, sus salidas, productos, servicios y riesgos relacionados.

En los casos en que la organización utiliza equipos de medición, se debería obtener evidencia de que las necesidades metrológicas relacionadas con la producción o la prestación del servicio se han identificado / especificado correctamente y que los equipos seleccionados "son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición que se están realizando".



En la medida necesaria, los auditores deberían confirmar que, además de proporcionar los registros de calibración necesarios y asegurar la incertidumbre y la trazabilidad de las mediciones relacionadas, la organización conoce y ha implementado, según corresponda, un sistema de confirmación metrológica según lo descrito en la Norma ISO 10012 adecuado para la extensión y tipos de las mediciones realizadas.

2 Recursos de seguimiento y medición

Algunas organizaciones, principalmente en el sector de servicios (por ejemplo, hoteles, restaurantes, centros educativos, consultores, servicios públicos) realizan actividades de seguimiento y medición mediante encuestas, exámenes, cuestionarios, métodos estadísticos, etc., debido a la naturaleza de su producto. La aplicabilidad y validez de estos métodos han de ser determinadas.

Estos tipos de recursos de seguimiento y medición deberían ser controlados consecuentemente para asegurar que brinden medios consistentes de seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios, y la satisfacción del cliente y asegurar resultados válidos. Si una organización puede demostrar los controles apropiados de tales recursos, un auditor necesita darse cuenta de que no todos los requisitos pueden ser aplicables para tales recursos.

3 Aplicabilidad de los requisitos de la norma

La organización necesita entender el impacto de la información obtenida del uso de estos recursos en el control de la organización de su SGC y sus procesos.

Cuando el impacto es relevante, los auditores deberían evaluar temas sobre:

- cómo la organización valida que los recursos de seguimiento y medición son consistentes con los requisitos de seguimiento y medición;
- cómo la organización asegura la validez de la información y la consistencia de los resultados;
- la competencia de los responsables del uso de los recursos de seguimiento y medición.

A partir de la descripción anterior, la organización debería poder decidir si la totalidad o parte de los requisitos pertinentes pueden no ser aplicables. Se hace hincapié que el hecho de que una organización no tenga equipos de medición que necesiten calibrarse no significa que no necesite aplicar automáticamente todos los requisitos para los recursos de seguimiento y medición. Hacerlo implicaría que tampoco da seguimiento o mide o no utiliza ningún recurso de seguimiento o medición.



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.