



Inter American Accreditation Cooperation

Grupo de prácticas de auditoría de acreditación
Directriz sobre:

AUDITORÍAS DE ACREDITACIÓN BASADAS EN EL “ENFOQUE DE PROCESO”

Este documento es una traducción al español preparada y endosada por IAAC

CLASIFICACIÓN

Este documento está clasificado como un Documento Guía de IAAC.

AUTORIZACIÓN

Publicación No:	01
Traducción preparada por:	Subcomité de Documentación
Fecha:	Marzo 2009
Revisión N°:	00
Aprobado por:	Subcomité de Documentación
Fecha de Publicación:	3 de septiembre de 2009
Fecha de Aplicación:	Inmediata
Número del Documento:	IAAC GD 002/09

Enviar preguntas a:	Secretariado de IAAC
Teléfono:	+52 (55) 9148 4300
E-mail:	secretariat@iaac.org.mx

DISPONIBILIDAD:

Hay copias disponibles de este documento en español en el Secretariado de IAAC y en el sitio web de IAAC.

Original: Inglés



International Organization for Standardization

International Accreditation Forum

Fecha : 30 July 2005

Grupo de prácticas de auditoría de Acreditación
Directriz sobre

AUDITORÍAS DE ACREDITACIÓN BASADAS EN EL "ENFOQUE DE PROCESO"

1. Introducción

EL emplear el enfoque de proceso durante una auditoria de acreditación agrega valor a la actividad de acreditación debido a que el organismo bajo evaluación usualmente empleará el enfoque de proceso el mismo.

A pesar de no ser un requisito directo de la ISO/IEC 17011, la retroalimentación de los Organismos de Certificación y Registro (OCR) indica un deseo de que los evaluadores del Organismo de Acreditación (OA) comprendan y sean capaces de aplicar el enfoque de proceso durante su actividad de auditoria.

El valor y la necesidad de un enfoque de proceso será reforzado con la publicación de la próxima norma ISO/IEC 17021 que alienta a los OCRs a que operen un sistema de gestión de calidad formal (en línea con los principios de ISO 9001:2000).

El enfoque de proceso facilita focalizarse en las necesidades y las expectativas de las partes interesadas y proporciona una base para la mejora continua.

El enfoque de proceso se basa en la identificación de los procesos clave relacionados con las actividades del OCR y en su adecuada gestión y control.

Para más información, se puede hacer referencia a las fuentes de información reconocidos, como la norma ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad -- Fundamentos y Vocabulario y la ISO 9000 Paquete de Introducción y Apoyo: Directriz sobre el concepto y uso del Enfoque de Proceso para los sistemas de gestión, (Documento ISO / TC 176/SC 2/N544, disponible en <http://www.iso.org/tc176/sc2>).

2. Objetivos del OCR

El objetivo fundamental de los procesos de los OCR es lograr una atestación consistente de la conformidad de los SGC de los clientes a los requisitos pertinentes El auditor del OA nunca debería perder de vista este objetivo general.



Inter American Accreditation Cooperation

Los procesos típicos de los OCRs necesarios para cumplir el objetivo antes mencionado son:

Procesos de la alta dirección

- Planificación estratégica
- Revisión de la gestión (sobre la base de las auditorías internas)
- Gestión de las quejas y apelaciones

Procesos de gestión de recursos

- Gestión de la información
- Calificación y seguimiento del personal (personal interno, auditores)
- Gestión de los subcontratistas (procesos tercerizados)
- Logística

Proceso de realización del producto

- Preparación de propuestas
- Revisión de contrato
- Planificación del programa de certificación
- Programación de las auditorías
- Asignación de los equipos de auditoría
- Informes de auditoría
- Decisión de certificación
- Facturación
- Mantenimiento de la certificación
- Suspensión y retiro de la certificación

Procesos de medición, análisis y mejora

- Auditorías internas
- Análisis del desempeño
- Seguimiento de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas, incluyendo un énfasis en los usuarios finales de los bienes y servicios certificados
- Otras mediciones y actividades de seguimiento incluidas en los principales procesos arriba mencionados

1. Aplicación por un OA

Un organismo de acreditación debería asegurarse que todos sus evaluadores hayan recibido formación suficiente acerca de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en particular aquellos sobre el enfoque de proceso, ya que este es el enfoque utilizado por el organismo evaluado en las auditorías testigos.

Para los procesos mencionados, los siguientes aspectos generales deberían ser considerados por los evaluadores del OA:

-- ¿Tiene el OCR procesos identificados y documentados, incluyendo los objetivos de los procesos, y han sido las responsabilidades relacionadas definidas y asignadas?

-- ¿Los recursos e información relevantes han sido determinados y desplegados?

-- ¿Se encuentran implementados los métodos para monitorear y/o medir y analizar cada proceso, incluyendo los registros apropiados, y ha sido confirmada su validez?

- ¿El tema de la mejora continua de la efectividad de la operación del OCR ha sido apropiadamente tratado?

Los evaluadores del OA deben estar advertidos de que la aplicación del enfoque de proceso puede ser diferentes de OCR a OCR, dependiendo del tamaño y la complejidad y de las actividades del OCR.

4. Ejemplos de preguntas a ser tratadas por un OA durante una auditoría basada en procesos

Nota: Las referencias a las cláusulas de las normas aplicables y las directrices están implícitos en las preguntas. Esto puede estar alineado con los requisitos de acreditación formal.

Lo siguiente es aplicable, en principio, a cualquier tipo de proceso evaluado.

Características del proceso

- ¿Cuáles son los procesos que necesita el SGC del OCR (véase la lista de los procesos OCRs)

- ¿Alguno de estos procesos es tercerizado?

- ¿Cuáles son las entradas y salidas de cada proceso? ¿Cumplen con los requisitos para la acreditación?

- ¿Quiénes son los "clientes" de los procesos?

- ¿Cuáles son los requisitos de estos clientes?

- ¿Quiénes son los "dueños" del proceso?

- ¿Son estos dueños competentes para el trabajo?

- ¿Cómo es definida, evaluada y mantenida la competencia de las personas involucradas en el proceso?

Criterios y métodos

- ¿Cuáles son las características de los resultados esperados del proceso? ¿Cumplen con los requisitos de acreditación?

- ¿Cuáles son los criterios del seguimiento, la medición y el análisis?

- ¿Cómo son incorporados estos criterios a la planificación de los procesos?

- ¿Están siendo considerados adecuadamente los aspectos del desempeño del negocios?

- ¿Hay algún impacto en la imparcialidad e integridad del OCR?



Inter American Accreditation Cooperation

- ¿Qué métodos se utilizan para la recopilación de datos?

Recursos

- ¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso? ¿Son estos recursos apropiados y cumplen con los requisitos de acreditación?
- ¿Cuáles son los canales de comunicación?
- ¿Cómo es proporcionada la información interna y externa sobre el proceso?

Retroalimentación

- ¿Qué datos necesitan ser recolectados?
- ¿Qué registros deben mantenerse?

Medición, seguimiento y análisis

- ¿Cómo se realiza el seguimiento del desempeño del proceso (capacidad de proceso, satisfacción del cliente)?
- ¿Qué mediciones se aplican?
- ¿Cómo se analiza la información recogida (técnicas estadísticas)?
- ¿Cómo son tomados en cuenta los resultados de los análisis?

Para mayor información adicional sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría de Acreditación, referirse al documento: Introducción al Grupo de Prácticas de Auditoría de Acreditación.

La retroalimentación de los usuarios será utilizada por el Grupo de Prácticas de Auditoría de Acreditación para determinar si se deberían desarrollar documentos guía adicionales, o si estos actuales deberían revisarse.

Los comentarios sobre los documentos o las presentaciones se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsi-global.com.

Otros documentos o presentaciones pueden ser descargados de la página Web:

www.iso.org/tc176/AccreditationAuditingPracticesGroup

Exención de responsabilidades

Estos documentos no han sido sujetos a un proceso de aprobación de la Organización Internacional de Normalización (ISO), del Comité de Políticas para la Evaluación de la Conformidad (ISO / CASCO), del Comité Técnico ISO 176, o el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida en ellos está disponible para propósitos didácticos y de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría de Acreditación no se hace responsable de ningún error, omisiones u otras responsabilidades que pudieran surgir de la provisión o uso subsiguiente de dicha información