

*Curso Auditor Interno
Calidad*

2. Definiciones de auditoria de calidad



OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad didáctica será capaz:

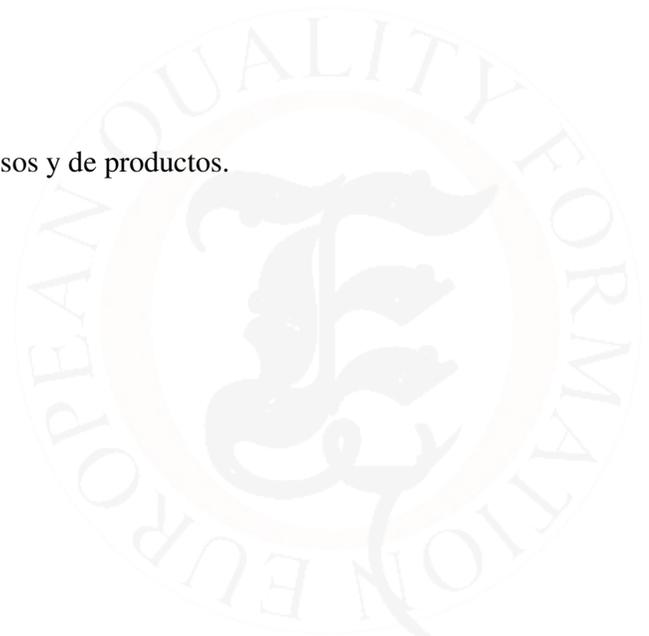
- ◆ Conocer las definiciones de auditorias de calidad.
- ◆ Auditorias de Sistema , de procesos, de productos.



CONTENIDOS

En esta unidad desarrollaremos los siguientes contenidos:

- ◆ Definiciones de Auditorias
- ◆ Auditorias de Sistema, de procesos y de productos.
- ◆ Auditorias de 1ª, 2ª y 3ª parte.





Definición de auditoría de Calidad:

La norma UNE-EN ISO 9000:2000 define la auditoría de calidad como:

“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría” UNE-EN ISO 9000:2000 Apartado 3.9.1

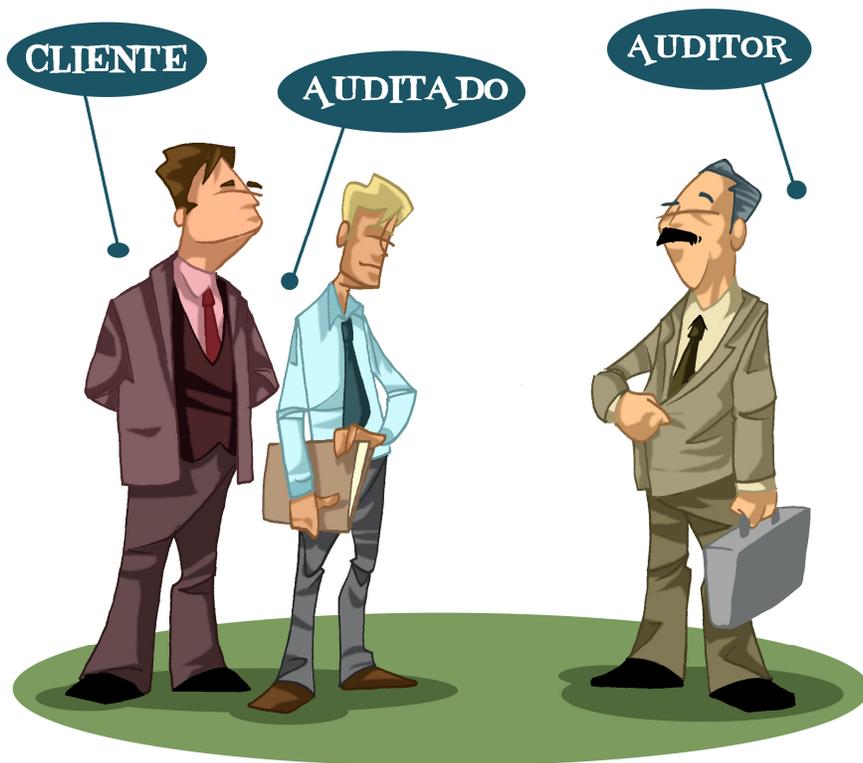
Los diferentes actores en una auditoría son:

Auditor/es: son las personas que llevan a cabo la auditoría. Sólo las personas que cumplen con ciertos requisitos necesarios pueden realizar una auditoría de calidad.

Auditado: Es la organización o parte de la organización que se somete a la auditoría.

Cliente: persona u organización que solicita la auditoría.

El cliente y el auditado pueden pero no tienen por qué ser la misma persona u organización.



Clases de auditorías

Clasificación de las auditorías en función de las actividades:

Las auditorías pueden abarcar a toda la empresa en general o únicamente a determinados sectores de actividad, a un proceso, servicio o producto concreto. La metodología y las técnicas a emplear son en los diferentes tipos de auditorías muy similares, pero, para preparar las auditorías hay que actuar de distinta forma según las actividades, por ello es esta clasificación de gran importancia.

AUDITORÍA DE SISTEMA:

Esta auditoría tiene por objeto verificar la eficacia del sistema de calidad implantado en la empresa o en un sector concreto para asegurar la calidad del conjunto de sus productos y servicios. Este tipo de auditoría abarca mucho más que una auditoría de proceso o producto.

AUDITORÍA DE PROCESO:

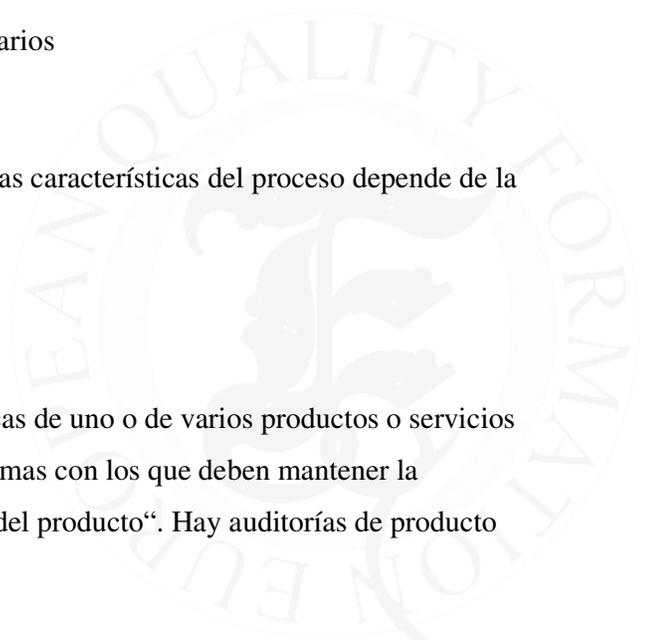
La auditoría de procesos pretende verificar la eficacia del sistema de la calidad implantado en un proceso particular para asegurar la calidad de un producto o de un servicio. Se comprueba que las características del proceso cumplen con las especificaciones que de él se esperan. Las características de un proceso son las siguientes:

- Qué debe hacerse
- Quién debe llevarlo a cabo
- Dónde y cómo debe ser hecho
- Qué materiales, equipamientos y documentos son necesarios
- Cómo debe ser dirigido y registrado

La rigurosidad con que deben ser analizadas y cumplidas las características del proceso depende de la complejidad del proceso.

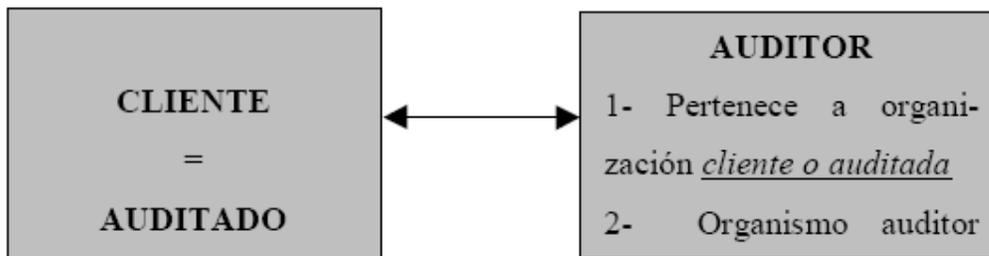
AUDITORÍA DE PRODUCTO (O SERVICIO):

Estas auditorías verifican la adecuación de las características de uno o de varios productos o servicios con las necesidades de los clientes y los reglamentos y normas con los que deben mantener la conformidad. Podría considerarse como una „supervisión del producto“. Hay auditorías de producto acabado y auditorías intermedias.



Clasificación de las auditorías en función de las responsabilidades:

AUDITORÍAS INTERNAS O DE PRIMERA PARTE :



■ El cliente y el auditado son la misma organización. Es decir, es organizada por la propia empresa, en sus propias instalaciones. Aunque puede existir una petición del propio sector de la empresa o de otro sector para que se lleve a cabo.

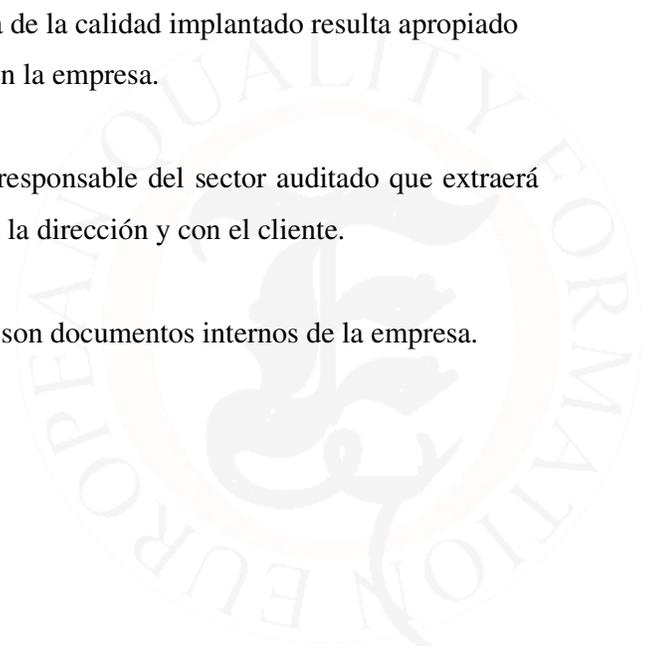
■ El auditor puede ser en este caso un miembro de la misma organización o una persona o grupo de personas subcontratadas, es decir, externas a la organización.

La auditoría interna de la calidad es la única herramienta de mejora impuesta por las norma UNE-ENISO 9001:2000.

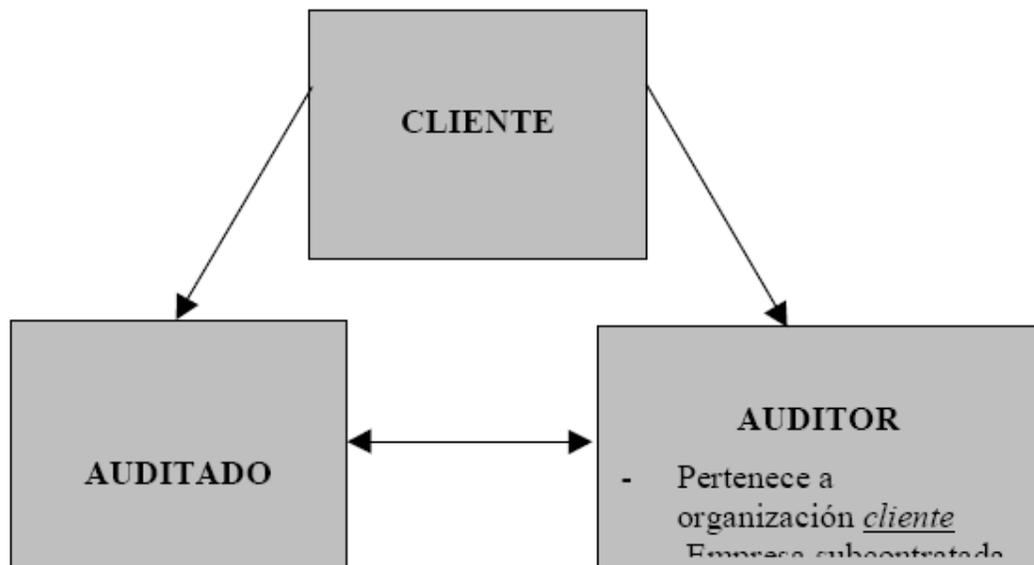
La auditoría interna es el medio de verificar que el sistema de la calidad implantado resulta apropiado y además supone una herramienta de mejora permanente en la empresa.

Los resultados de este tipo de auditorías se presentan al responsable del sector auditado que extraerá personalmente las conclusiones oportunas, de acuerdo con la dirección y con el cliente.

El análisis de resultados y las conclusiones de la auditoría son documentos internos de la empresa.



AUDITORÍAS DE SEGUNDA PARTE:



- El cliente y el auditado no son la misma organización. Son auditorías externas.
- El auditor en este caso no pertenece a la organización auditada sino que proviene de la organización cliente o es una persona o grupo de personas subcontratadas, externas tanto al cliente como al auditado.

La decisión de iniciar la auditoría procede en este caso del cliente y debe ser aceptada por el suministrador que tiene, la empresa puede oponerse a someterse a dicha auditoría, pero entonces tiene que enfrentarse a las posibles consecuencias, como la posible ruptura de relaciones comerciales.

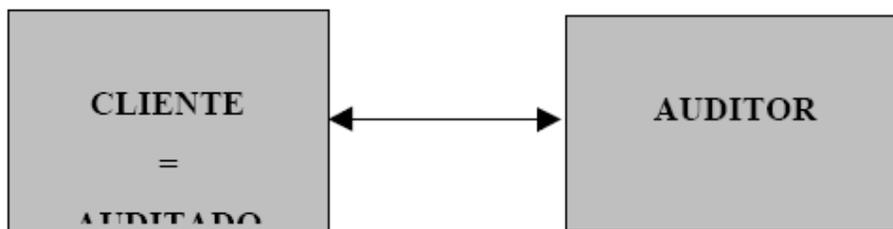
El cliente puede solicitar este tipo de auditoría por varios motivos:

- Auditoría de evaluación: antes de comenzar una relación contractual con un suministrador, puede desear que se someta a una auditoría para hacer una evaluación del mismo
- Auditoría de seguimiento: dentro de un marco contractual, el cliente puede desear evaluar de forma periódica a su suministrador.
- Dentro del marco contractual, puede desearse evaluar al suministrador después por ejemplo de la implantación de un plan de acciones correctoras emprendido ante los resultados de una auditoría anterior.

En este marco la auditoría es una herramienta de mejora basada en un marco de colaboración entre cliente y suministrador.

Los resultados de este tipo de auditorías deben permanecer en el marco de relaciones cliente/suministrador.

AUDITORÍAS DE TERCERA PARTE O DE CERTIFICACIÓN:



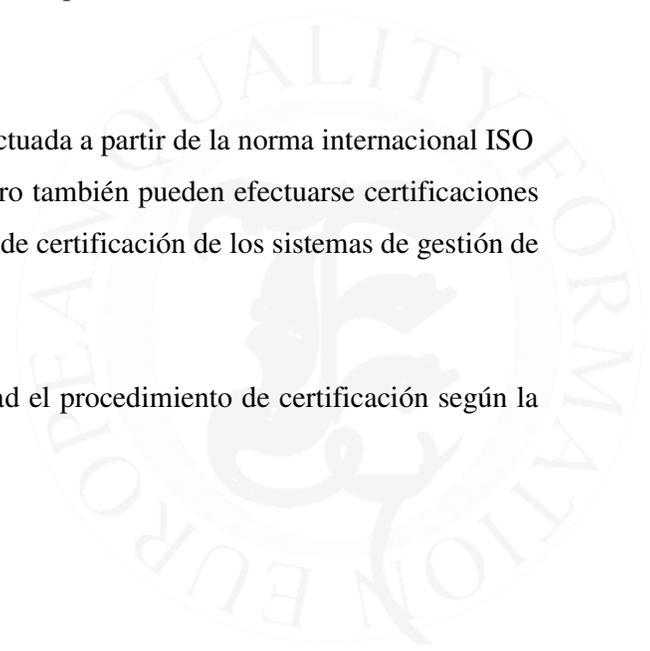
Esta auditoría la solicita la empresa a un organismo independiente y reconocido.

Esta auditoría tiene por objeto la evaluación de la organización con la intención de encuadrar sus actividades en el marco de un modelo determinado (por ejemplo la norma ISO 9001)

Estas auditorías otorgan la concesión, conservación o revocación de una homologación, certificación, calificación, consentimiento o habilitación concreta. Este tipo de auditorías tienen una serie de reglamentos (distintos según el tipo de evaluación).

La auditoría del sistema de calidad más conocida es la efectuada a partir de la norma internacional ISO 9001. Estas son certificaciones del sistema de calidad, pero también pueden efectuarse certificaciones de productos y servicios. La norma que rige las auditorías de certificación de los sistemas de gestión de la calidad según la ISO 9001 es la ISO 19.011.

En un apartado posterior se explicará con más profundidad el procedimiento de certificación según la norma ISO 9001.

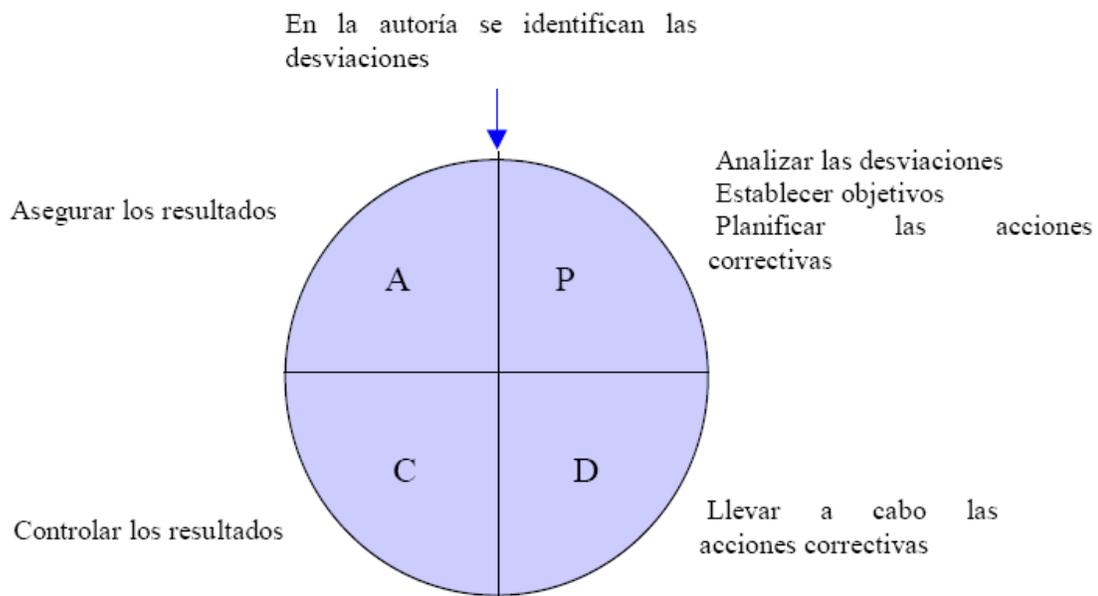


Objetivos de las auditorías

Las auditorías de calidad son una herramienta esencial de la gestión de calidad. Pero hay que saber emplear esta herramienta. Para ello es necesario antes de llevar a cabo cualquier auditoría en el campo de la calidad, preguntarnos primero ¿Cuál es el motivo por el que se hace esta auditoría?

Las auditorías ofrecen una comparación de lo que “es” y lo que “debería ser“, por lo que se convierten en la base para lograr un proceso de mejora continua en la empresa. Para lograrlo hay que seguir los siguientes pasos:

1. Establecer las desviaciones a través de las auditorías de calidad
2. Analizar dichas desviaciones
3. Establecer objetivos y planificar acciones correctoras
4. Llevar a cabo las correspondientes acciones correctoras
5. Controlar los resultados
6. Asegurar los resultados
7. Establecer nuevos objetivos



Uno de los objetivos de las auditorías de calidad es evaluar si es necesario introducir acciones de mejora o correctoras. Las auditorías son uno de los instrumentos que nos proporciona la gestión de la calidad para el logro de la mejora continua. (esta mejora puede explicarse empleando el ciclo PDCA que aparece en la figura).

No hay que confundir la auditoría con: la inspección o el control de un proceso o la aceptación de un producto.

CADA CUANTO TIEMPO SE DEBE REALIZAR UNA AUDITORIA

La Norma ISO 9001:2000 establece en su numeral 8.2.2 " La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad", mis pregunta son: a) cuando la Norma expresa intervalos planificados, estos deben ser de un lapso determinado o es discrecional de la Gerencia. b) Existe una interpretación de que se debe auditar todo el Sistema de Gestión de Calidad en un año o se puede tomar como período los tres años que tiene el certificado.

Si bien la norma no especifica cada cuanto tiempo deben realizarse las auditorias internas, es deseable que las misma se lleven a cabo como mínimo una vez por año, aunque existen Organizaciones que las realizan cada seis meses. Todo dependerá del funcionamiento del Sistema de Gestion de Calidad, es decir, si todo marcha bien se podrían realizar auditorias internas anualmente, ahora si detectas inconvenientes o no conformidades en algunas áreas muy seguido, se deberían realizar auditorias semestrales para tener un seguimiento mas intenso del sistema y poder determinar oportunidades de mejora y aplicar acciones correctivas.

En cuanto a las auditorias externas (las del ente certificador), las mismas se llevan a cabo según las opciones que te de el ente, por ejemplo hay certificadores que te auditan cada seis meses y otros que lo hacen cada un año.