

Curso Auditor Interno Calidad

9. Auditando procesos



OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad didáctica será capaz:

- ◆ Como se auditan procesos.



CONTENIDOS

En esta unidad desarrollaremos los siguientes contenidos:

- ◆ Auditoria - Procesos
- ◆ Lista de control de auditoría a Procesos





La mayor parte de los auditores, en sus primeras auditorías, tienden solo a verificar la conformidad de esta manera;

- ❑ ¿Se ha implementado el proceso tan y como se ha descrito?
- ❑ ¿Se han cumplido los requisitos del proceso, producto, servicio y / o del cliente?

Sin embargo, los auditores también necesitan verificar la eficacia del proceso que están auditando.

Esta sección examina y describe los puntos necesarios para llevar esto a cabo de forma satisfactoria:

- ❑ Auditando Procesos
- ❑ Auditando Eficacia



Auditoría - Procesos

Tal y como se ha establecido previamente, auditar a un proceso se define de la siguiente manera:

"Comprobar la capacidad de un proceso para cumplir con los objetivos/ propósitos/ requerimientos especificados."

¿Es el proceso eficaz, nos produce lo que se necesita para alcanzar la satisfacción del cliente?

Existen dos cuestiones que deben ser verificadas;

- ☐ ¿Es el proceso eficaz?
- ☐ ¿El proceso "da", "produce" lo que se requiere?

Un proceso puede proporcionar lo requerido, pero no de manera eficaz.

Con el fin de medir la eficacia de un proceso, es importante identificar el propósito del mismo además del output, como por ejemplo:

PROCESO	OUTPUT	PROPÓSITO
Revision por la Dirección	Planes de acción	Mejora continua
Auditoria Interna	Estado del S.G.C.	Implantación eficaz del SGC
Echar gasolina al depósito del coche	Depósito lleno	Ir de A a B
Hacer una taza de té	Beberlo	Saciar la sed.

Los auditores no debemos solo medir los cinco aspectos principales de proceso:

1. Inputs
2. Mecanismos
3. Controles
4. Etapas del proceso
5. Outputs

También debemos medir el logro de los objetivos.

Sin embargo, ni siquiera esto garantizará que el proceso sea eficaz, de hecho, podemos haber preparado una taza de té pero:

- ☐ ¿Hemos malgastado material o energía?
- ☐ ¿Sabía bien?

Lista de control de auditoría a Procesos

Controles:

- ¿Como se define el proceso?
- ¿Quien es el responsable del proceso y cómo se define su responsabilidad y autoridad?
- ¿Que requisitos legislativos y reglamentarios se aplican?
- ¿Cuáles son los requisitos del cliente y cómo se definen?
- ¿Cuáles son las especificaciones del producto/servicio y cómo se definen?
- ¿Qué objetivos y puntos relevantes son importantes para el proceso?
- ¿Qué controles/puntos de comprobación existen?
- ¿Qué criterios de aceptación existen?

Datos de Entrada:

- ¿Que desencadena el proceso?
- ¿Qué datos de entrada se necesitan?
 - ☐ Informacion
 - ☐ Material
- ¿De donde provienen los datos de entrada?
- ¿Se reciben periódicamente?
- ¿Son adecuados para el propósito?

Proceso:

- ¿Cuáles son las etapas del proceso?
- ¿Qué documentos y/o informes se generan?
- ¿Se ha implementado el proceso como se describe en los procedimientos, instrucciones o planes?

¿Se aplican los controles como se ha descrito?

¿Las actividades han sido realizadas por los responsables?

Mecanismos

Equipo:

¿Qué equipo y recursos se necesitan para el proceso?

¿Se mantiene el equipo adecuadamente?

Personal:

¿Cuáles son los requisitos de competencia para las actividades?

¿Existen pruebas de que el personal tiene una formación adecuada?

Rendimiento

¿Qué producto o servicio se proporciona con el proceso?

Los resultados del producto ¿aseguran que el producto cumple con los requisitos?

¿Cómo se miden los procesos?

¿Se logran los resultados y objetivos del producto y servicio?

¿Qué feedback se obtiene de los clientes interno o externos, tras el proceso?

Para asegurar la eficacia de los outputs del proceso, también se deben resolver las siguientes preguntas genéricas:

¿Cuál es el objetivo del proceso?

¿Qué impacto tiene sobre:

- ☐ ¿el cliente?
- ☐ ¿sobre otros procesos y actividades realizados posteriormente?

¿Hay evidencia de que los objetivos de calidad y otras metas afectadas por el proceso han sido alcanzadas?

¿Dónde se percibirá el impacto de la eficacia del proceso?

¿Cuándo se podrían identificar los fallos del proceso?

