

MATERIA: GESTIÓN DE CALIDAD

SEMANA 7

TEMAS DE LA SEMANA 7

- a) Auditoría de la calidad
- b) Tipos de la auditoría
 - a) General
 - b) Calidad
 - c) Auditor interno
 - d) Papel y responsabilidades
 - e) Etapas de una auditoría
 - f) Problemas frecuentes en las auditorías de calidad

- ¿Defina los tipos de auditoria de calidad existen?

Auditoría interna o de primera parte: son las realizadas por la propia organización para fines internos (detectar oportunidades de mejora).

Auditoría externa de segunda parte: se lleva a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tales como clientes.

Auditoría externa de tercera parte: se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Éstas proporcionan la certificación o el registro de conformidad con los requisitos de una norma.

Auditoría combinada: cuando se auditan sistemas de gestión ambiental y de calidad, por ejemplo.

Auditoría conjunta: cuando dos o más organizaciones auditoras cooperan para auditar a un único auditado

Ejemplo

Dentro de la empresa “El colmenar” se realizará la auditoria interna de Calidad en el área de Compras, para ello es necesario establecer el equipo multidisciplinario

Auditores líderes

Mónica Ballesteros. Gerente de Compras

Javier Torrea. Recursos humanos

Auditores internos

Luis Carvajal Jefe de Calidad

Marcela Villegas Gerente de inventarios

Con el siguiente criterio de Auditoria

Política de calidad
Manual de procedimientos
Normas ISO 9001:2015
Manual de procedimientos de compras
Instructivos y registros de compras

La comunicación durante la auditoria será el dialogo mediante entrevistas al personal involucrado

Se aplicara un check list de cada uno de los conceptos antes mencionado

ANÁLISIS DE DEFICIENCIAS – ISO 9001:2015 - ISO 9001:2008												
Clave	Requisitos exigidos	Se ha implementado?		Cumple	Acciones necesarias				Acciones necesarias			
		NO	SI		NO	SI	25	50		75	100	
4	Contexto de la organización											
	4.1 Conocimiento de la organización y su contexto											
4.1	¿Ha determinado la organización las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica?											
	¿Afectan estos su capacidad para lograr los resultados previstos del SGC?											
	¿Se hace seguimiento y se revisa la información sobre estas cuestiones externas e internas?											
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas											
4.2	¿Se han determinado las partes interesadas relevantes para el SGC?											
	¿Se han considerado las cuestiones externas e internas?											
	¿Se ha considerado qué requisitos tienen dichas partes que sean relevantes para el SGC?											
	4.3 Determinación del alcance del SGC											
	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?											

Conclusiones de la auditoria.

Se realiza una junta de cierre donde se exponen los hallazgos encontrados en base al check list antes mencionado.

- **¿Defina las principales funciones del auditor interno de calidad?**

Identificar áreas de mejora. El auditor debe recoger datos e información relevante de todos los departamentos de la organización para llegar a conclusiones válidas y fiables sobre su funcionamiento.

Revisión del sistema de calidad, el cumplimiento de los requisitos normativos y detectar buenas prácticas con la intención de que se difundan e implementen en todos los procesos. Si llegara a detectar hallazgos negativos deberá ser impulsarlo o resueltos por los responsables de cada uno de los procesos.

Priorizar acciones de optimización. Dado que su principal objetivo es la mejora de la productividad en los procesos internos de la empresa impulsa acciones para optimizar la actividad en la búsqueda de un producto o servicio competitivo y eficiente.

Establecer políticas y procedimientos. Esto conlleva establecer procedimientos, protocolos o políticas internas, dentro de la normativa y legalidad vigente del país, bajo un criterio objetivo.

Implementar y evaluar. El auditor, bajo la supervisión y responsabilidad directa de la Dirección General, supervisa la implementación de estas políticas y procedimientos.

Dotar de visión. El auditor, una vez evaluados los resultados de las políticas, procedimientos y acciones propuestas por él mismo, facilita a la Dirección alternativas de futuro factibles para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Ejemplo

Juan José sea postulado para auditor interna y sabe que para poder llevar cabo una auditoria interna debe de realiza la preparación individual como auditor para el área de compras.

1. Leer los procedimientos, instructivos y registros con anticipación del área de compras
2. Definir donde se realizan la auditoria, en qué áreas en específico de compras, como adquisiciones
3. Realizar y verificar una lista de verificación (Checklist)
4. Conocer las responsabilidades y posiciones de las personas a auditar
5. Y seguir las pistas de hallazgos para detallar.

- **¿Cuáles son las etapas para obtener la certificación?**

Paso 1. Planificación de la auditoría

El primer paso para empezar una auditoría es su planificación. Para hacerlo, es necesario solicitar cierta documentación a la empresa o al órgano que se quiera auditar con la finalidad de descubrir algunos aspectos generales sobre él, como cuántos empleados tiene, qué reglamentos internos maneja, quiénes son las máximas autoridades, etc.

Paso 2. Informar al órgano o ente auditado

Dependiendo del tipo de auditoría, se puede informar a la empresa por medio de:

- Una reunión abierta entre el equipo auditor y la alta gerencia
- Un oficio con las credenciales y el primer capítulo del Informe Preliminar adjuntos
- Ambos

Paso 3. Levantamiento de la auditoría

Esto es lo que se conoce como el trabajo de campo. Los métodos de levantamiento dependerán del tipo de auditoría.

Paso 4. Analizar la información recolectada

Una vez que se han obtenido las pruebas de campo, es hora de examinar si existen o no irregularidades, No conformidades o hallazgos

Paso 5. Entrega y reunión de cierre

Una vez que el Informe de Auditoría está redactado y firmado por el auditor, se le envía a la empresa una copia para informarle sobre los errores o aciertos que se han encontrado y darle un plazo para responder a los hallazgos del informe, consignar un plan de implementación de correctivos y realizar preguntas.

Ejemplo

En la empresa "El colmenar" se pretende obtener el certificado ISO 9000, para ello se tiene que evaluar a varios organismos certificadores, para ello la empresa seguirá el siguiente procedimiento.

El costo no es la única consideración, la empresa debe de tomar en cuenta:

- Evaluar varias casas certificadoras o EMAS (Entidad Mexicana de Acreditación) de la base de datos de cada país
- La EMA está acreditada por un organismos internacional

- Cuenta con acreditación internacional
- La casa acreditadora sigue la norma 17021 "Evaluación de las conformidades
- Los auditores tiene experiencia en tu industria.
- La EMA está acreditada para futuras certificaciones como ISO 14000, OSHAS 18001

- **¿Cuáles son los problemas frecuentes en las auditorías de calidad?**

1. **Mala planificación.** Lo primero es lo primero. El personal de Sistema de Gestión de Calidad, y quien tiene el contacto directo con el equipo de Auditoría externa debe planificar en detalle dicha auditoría.
2. **Asumir una responsabilidad que no corresponde.** ¿A qué nos referimos con esto? Es un error muy común que comete el sector o la persona responsable del Sistema de Gestión de Calidad. A veces, los otros sectores acompañan o refuerzan el mal concepto.
3. **Hablar de más.** Uno de los errores más comunes. Sea por nervios, o simplemente por pensar que si se habla demasiado se demuestra mayor experiencia o conocimiento. Y buscar respuestas que muestren el diagnósticos evitando las respuestas básica de SI y NO.
4. **Generar documentos innecesarios.** A veces se advierte una clara tendencia de crear muchos documentos. De manera equivocada o no acorde a lo requisitos de la orma, se interpreta o asocia requerimientos de la Norma, con la existencia de determinados papeles.
5. **Adoptar una actitud de competencia con el auditor.** En muchas ocasiones, y especialmente las personas que trabajan en sectores "extra" Calidad, adoptan una actitud errónea.
6. **Una "Dirección" poco involucrada.** Dado que generalmente los directores son personas muy ocupadas, y por tanto de difícil ubicación, a veces quedan "excluidos" de la instancia.

Ejemplo

Al término de la auditoria externa ISO 9000, se encontraron hallazgos en "El colmenar", como Ausencia de verificaciones regulares de los procesos, necesario practicar controles regulares a los diferentes procesos de producción, supervisados por la Alta Dirección, para verificar que todo está conforme con los requisitos de ISO 9001.

La causa principal es debido a que la Alta Dirección no participó activamente en el proceso de implementación de la Norma ISO 9000, delegando la función al Gerente de Calidad, cuando el auditor externo entrevistado al Director detecto la falta de conocimiento y responsabilidad en el proceso del SGC.