



*Gestion de
Calidad*

16

Tipos de Auditorías y objetivos básicos. Beneficios de las auditorías.

ÍNDICE:

16.1 Conceptos y definiciones

16.2 Tipos de auditorías

16.3 Certificación

16.4 Objetivos de las auditorías

16.5 Ventajas de las auditorías

16.6 Principios de la auditoría

16.1 Conceptos y definiciones

16.1.1 Auditoría

ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental	
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
3.1	Auditoría
<p><i>“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (3.3) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (3.2).”</i></p> <p>NOTA 1: las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos y pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una organización. En muchas ocasiones, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que audita.</p> <p>NOTA 2: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda o tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001.</p> <p>NOTA 3: Cuando se auditan juntos un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión medioambiental, se denomina auditoría combinada.</p> <p>NOTA 4: Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado (3.7), se denomina auditoría conjunta.</p>	

Algunos de los conceptos más importantes que salen de esta definición son los siguientes:

✓ **Sistemático**

- Es un proceso planificado con antelación y con una metodología
- No sujeto a la “casualidad”

Las auditorías deben planificarse y obtendremos un Programa de Auditoría:

ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental	
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
3.11	Programa de auditoría
<p><i>“Conjunto de una o más auditorías (3.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico”</i></p> <p>NOTA: Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías”</p>	

Y las particularizaremos en Planes de Auditoría:

ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental	
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
3.12	Plan de auditoría
<p><i>“Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (3.1)”</i></p>	

✓ **Independiente**

- Personas que no tienen ningún “conflicto de intereses”
- Libres de prejuicios

✓ **Documentado**

- Se tiene que establecer y mantener un procedimiento documentado
- Registros

✓ **Evidencias de auditoría**

- Hechos que se pueden verificar
- Sin ambigüedades

Las auditorías deben basarse en evidencias de auditoría:

ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental	
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
3.3	Evidencia de la auditoría
<p><i>“Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría (3.2) y que son verificables”.</i></p> <p>NOTA: la evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.</p>	

✓ **Evaluación objetiva**

- Evaluar hechos constatables
- No interpretaciones ni opiniones

Lo que obtendremos son **hallazgos de auditoría**

ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental	
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
3.4	Hallazgos de la auditoría
<p><i>“Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (3.3) recopilada frente a los criterios de auditoría (3.2)”</i></p> <p>“NOTA: Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría como oportunidades de mejora”</p>	

✓ **Criterios de auditoría**

- Política y objetivos de la organización
- SGC documentado
- Requisitos legales, del cliente, etc.

Y como resultado final, tendremos las **Conclusiones de Auditoría**:

ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental	
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
3.5	Conclusiones de la auditoría
<p><i>“Resultado de una auditoría (3.1), que proporciona el equipo auditor (3.9) tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría (3.4)”</i></p>	

16.1.2 Auditor de Calidad

ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental	
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
3.8	Auditor
<p><i>“Persona con la competencia (3.14) para llevar a cabo una auditoría (3.1)”</i></p>	

Para llevar a cabo una auditoría de calidad, el auditor debe estar autorizado para esta auditoría en particular.

Se denomina “auditor jefe” al auditor designado para dirigir una auditoría de calidad

16.1.3 Auditado

ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental	
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
3.7	Auditado
<i>“Organización que es auditada”</i>	

16.1.4 Observación

La observación es la constatación de hechos realizada en el marco del proceso de auditoría y justificada por evidencias objetivas.

16.1.5 No conformidad

ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario	
3.6	TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD
3.6.2	No conformidad
<i>“Incumplimiento de un requisito (3.1.2)”</i>	

VOLVER**16.2 Tipos de auditorías**✓ **1ª Parte**

Auditoría interna para determinar la conformidad del sistema con los requisitos así como su implantación y eficacia.

Puede llevarse a cabo por personal de la propia organización o contratado para tal fin, pero los auditores deben ser independientes del área a auditar.

Debe ser información de entrada a la revisión del Sistema por la dirección.

✓ **2ª Parte**

Auditoría que tiene como finalidad establecer la idoneidad de un proveedor para suministrar determinados productos o servicios.

✓ **3ª Parte**

Auditoría del Sistema (de Calidad) en relación a una norma de referencia, realizada por un auditor independiente.

Normalmente tiene como finalidad la certificación del sistema.

VOLVER

16.3 Certificación

16.3.1 ¿Qué es la certificación?

La actividad que permite establecer la conformidad de una determinada empresa producto o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas” (LEY 21/1992, de 16 de julio, de Industria).

Existen dos ámbitos en la certificación:

- ✓ **Voluntario:** llevado a cabo por organismos independientes. Con él se pone de manifiesto que se dispone de una operativa que permite tener la confianza adecuada en que un producto, proceso o servicio debidamente identificado, es conforme con una norma u otro documento normativo especificado. Las empresas recurren a esta certificación de modo voluntario para diferenciarse de la competencia y/o para ofrecer a sus clientes una mayor confianza en sus productos o servicios.
- ✓ **Obligatorio:** la Administración debe asegurar que los productos que circulen sean seguros y no dañen la salud de los usuarios ni dañen el medio ambiente. Para ello, establecen reglamentos técnicos. Estos reglamentos, son "especificaciones técnicas relativas a productos, procesos o instalaciones industriales, establecida con carácter obligatorio a través de una disposición, para su fabricación, comercialización o utilización" (LEY 21/1992, de 16 de julio, de Industria).

La certificación obligatoria es la actividad por la que se establece la conformidad con respecto a reglamentos técnicos. Es llevada a cabo por la propia Administración, o por los organismos de control autorizados por la Administración.

Documento de referencia	Organismo	Proceso
NORMA (voluntaria)	Organismo <u>normalizador</u> y <u>certificador</u>	CERTIFICACIÓN
REGLAMENTO (Obligatoria)	Administración pública, <u>OCA's</u>	HOMOLOGACIÓN

16.3.2. ¿Qué se certifica?

De forma general se puede decir que la certificación puede abarcar a:

- ✓ productos,
- ✓ sistemas de gestión,
- ✓ procesos, o
- ✓ servicios.

Las certificaciones más extendidas son las certificaciones de productos y de sistemas de gestión.

Certificación de sistemas de calidad:

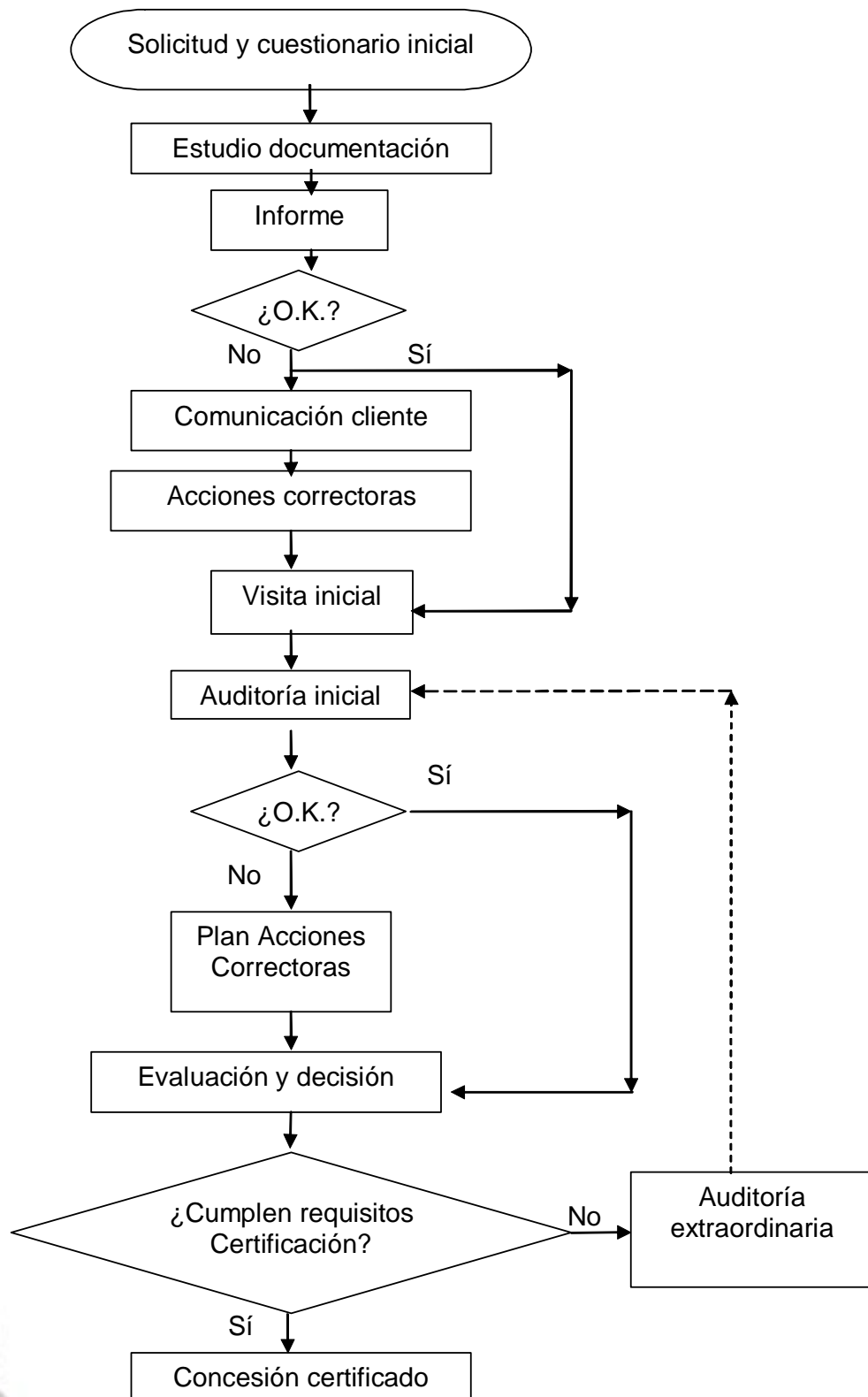
Mediante la certificación de sistemas de calidad, el Organismo de Certificación declara haber obtenido la confianza adecuada en la conformidad del sistema de calidad de la organización, debidamente identificada, con algún modelo de sistema de calidad. El modelo más conocido, y por tanto, del que existe una mayor actividad de certificación, es el descrito en la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"

Aunque este es el modelo más conocido, se pueden certificar sistemas de calidad siguiendo otros modelos, por ejemplo los referenciales de las industrias del automóvil:

- ✓ EAQF/94 (Grupo PSA, formado por Peugeot y Citroën, y Renault)
- ✓ VDA6 (consorcio Volkswagen)
- ✓ QS9000 (Chrysler, Ford y General Motors)

16.3.3. ¿Cómo se certifica?

La certificación de sistemas conlleva la concesión inicial del certificado, unas auditorías de seguimiento y unas auditorías de renovación.



Una vez que una organización ha obtenido el certificado, será sometida a **auditorías anuales de mantenimiento** y cada tres años tendrá **auditorías de renovación** del certificado, donde el ciclo de auditoría es similar al inicial.

16.3.4. Ventajas de la certificación

La certificación del sistema de calidad permite a las organizaciones, entre otras cosas:

- ✓ Mejorar su imagen,
- ✓ Factor diferenciador de su competencia,
- ✓ Acceder a clientes que exigen un sistema de la calidad certificado,
- ✓ Mejorar su valoración (evaluación) como proveedor,
- ✓ Reducir las auditorías realizadas por los clientes,
- ✓ Aumentar la confianza de los clientes,
- ✓ Estandarizar los procesos y actuaciones,
- ✓ Herramienta para la reducción de quejas y reclamaciones,
- ✓ Establecer los principios básicos que permiten a la organización la mejora continua de sus procesos y costes,
- ✓ Tener un reconocimiento nacional e internacional del Sistema de Gestión

VOLVER

16.4 Objetivos de las auditorías

Las auditorías se realizan generalmente para conseguir uno o varios de los siguientes objetivos:

- ✓ Determinar la conformidad o no conformidad del sistema de gestión con los requisitos especificados,
- ✓ Determinar la eficacia del sistema de gestión implantado para alcanzar los objetivos de calidad especificados,
- ✓ Proporcionar al auditado la oportunidad de mejorar el sistema de gestión,
- ✓ Cumplir los requisitos reglamentarios,
- ✓ Mantener registros de las evidencias encontradas en las distintas áreas auditadas.

VOLVER

16.5 Ventajas de las auditorías

Al pensar el por qué de la necesidad de realizar auditorías internas, además de la razón inmediata de que el llevar a cabo auditorías internas periódicas es un requisito de la ISO 9001, hay que reflexionar sobre las ventajas que lleva el tener un sistema de gestión activo con “herramientas” para la mejora. Precisamente dos de estas herramientas son las auditorías internas y la Revisión del Sistema por la dirección.

Además, las ventajas afectan a distintos niveles dentro de las organizaciones:

- ✓ Constancia a la dirección de si el sistema sigue las disposiciones previstas, si es eficaz y eficiente,
- ✓ Es un medio para detectar carencias (costes de no calidad, deficiencias en la implantación, confirmación de las prácticas implantadas, carencias de recursos, etc.),
- ✓ Herramienta de concienciación del personal,
- ✓ Sirve para escuchar al personal,
- ✓ Auditoría del sistema, no de las personas,
- ✓ Contribuye al mantenimiento “obligatorio” del sistema,
- ✓ Requisito obligatorio para obtener/mantener la certificación
- ✓ Ayuda a la mejora

VOLVER

16.6 Principios de la auditoría

“Los principios siguientes se refieren a los auditores:

a) Conducta ética: *el fundamento de la profesionalidad*

La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.

b) Presentación ecuánime: *la obligación de informar con veracidad y exactitud*

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

c) Debido cuidado profesional: *la aplicación de diligencia y cuidado juicio al auditar*

Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria.

Los principios que siguen se refieren a la auditoría, la cual es por definición independiente y sistemática.

- d) Independencia:** *la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditor*

Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría

- e) Enfoque basado en la evidencia:** *el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático*

La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.”

VOLVER