

Auditorías de calidad

¿Qué es una auditoría de la calidad? ¿Qué es una auditoría interna? ¿Cuáles son sus objetivos? ¿Qué beneficios obtenemos?... En este artículo, puede obtenerse una visión general y nociones básicas sobre el tema.

Las auditorías de calidad tienen un gran protagonismo motivado por el impulso que la certificación ha adquirido en los últimos años. Ello ha conducido a que desde la Organización Internacional de Normalización (ISO) se desarrollen normas sobre la metodología de las auditorías de la calidad como la norma ISO 19011- *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.*, además de la exigencia de realizar auditorías internas del sistema de gestión de la calidad, establecida en ISO 9001-*Sistemas de gestión de la calidad.*

La norma de vocabulario ISO 9000, define la auditoría de la calidad como *"proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoría** (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los **criterios de auditoría** (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia)".* Se trata de un examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Una de las clasificaciones más comunes que suele hacerse de las auditorías, es la que diferencia entre interna y externa:

- **Auditoría interna o de primera parte:** se realiza por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, para fines internos. Proporcionan información para la dirección y para las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- **Auditoría externa o de segunda parte:** se realiza por los clientes de la organización o por otras personas que actúan de parte de éste, cuando existe un contrato. Proporcionan confianza al cliente en la organización suministradora.
- **Auditoría externa o de tercera parte:** se realiza por organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad. Proporcionan confianza a los clientes potenciales de la organización.

En una auditoría se detectan "*no conformidades*", es decir discrepancias entre lo que exige la Norma de referencia y se define en el manual de Calidad y documentos anexos, o entre éstos y la forma de operar en la realidad. Como toda herramienta, tenemos que hacer un buen uso de la auditoría. No la debemos utilizar para encontrar errores, culpabilizar a las personas, los departamentos... para investigar problemas. Si hacemos un buen uso de ellas, no debemos temerlas pues realmente son los mejores medios que tenemos para verificar que la empresa está realizando el trabajo conforme se ha establecido.

Un aspecto importante es que auditoría no es sinónimo de inspección, o de supervisión, las cuales se llevan a cabo con el único propósito de controlar un proceso o verificar la conformidad de un producto.

Por tanto, uno de sus objetivos concretos es evaluar si es necesario introducir mejoras, ya que la detección de la deficiencia nos permite corregir y adecuar el sistema de la calidad, y avanzar hacia la mejora continua de nuestra empresa. Éste es el rasgo diferencial, porque se trata de detectar los fallos en la eficacia de las actuaciones de la empresa a la hora de lograr los objetivos de calidad.

Así, las auditorías, nos permiten saber en qué grado se cumplen los requisitos definidos, pudiéndose detectar las áreas que fallan en algún momento del proceso. Es función de la auditoría interna, ayudar a los miembros de la organización en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades.

Cualquier organización necesita realizar auditorías internas:

- Para verificar que el sistema de la calidad está implantado y cumple continuamente con los requisitos especificados.
- Para establecer la eficacia y la eficiencia del sistema en la consecución de los objetivos de la calidad establecidos.
- Para dar confianza a los clientes de la organización de que la misma dispone de una herramienta de autoevaluación que asegura la consecución de las características de la calidad de sus procesos, productos/servicios.
- Para facilitar la inscripción en un registro del sistema de la calidad de la organización con referencia a una norma internacional.
- Para dar cumplimiento a lo señalado por los requisitos de las normas internacionales de carácter contractual en sus relaciones con los clientes.

Por lo que se refiere a las auditorías internas, es decir, las que se realizan de acuerdo con los procedimientos de la empresa, bien por personal debidamente cualificado, o bien por una entidad externa, la norma UNE EN-ISO 9001-*Sistemas de gestión de la calidad*, establece que la organización debe llevarlas a cabo a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por un lado, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema establecidos por la

organización; y por otro lado, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. De esta forma, la empresa que implanta un sistema de calidad ISO 9000 está obligada a realizar auditorías internas de la calidad.

Las auditorías internas del sistema han de ser efectuadas de manera continua, sistemática, planificada y programada; y se realizan por auditores internos debidamente capacitados que han de reunir como principio básico el de su independencia. El motivo para que los auditores no deban auditar su propio trabajo, se debe a que las personas que están realizando constantemente una tarea, la conocen tan bien que pueden pasar por alto cosas en las que nunca han pensado y que un tercero puede detectar mejor y, por otra parte, su implicación puede impedirles una ponderación objetiva.

No son visitas sorpresivas, cada área o actividad a auditar es debidamente notificada, estableciendo la fecha y el alcance de la auditoría. La frecuencia depende de las actividades y su importancia.

Los conceptos a verificar en una auditoría son (entre otros):

- Que los procedimientos estén en el lugar de aplicación.
- Que los procedimientos son adecuados a la función.
- Que el personal está debidamente capacitado en los procedimientos correspondientes.
- Que lo realizado es de acuerdo a lo documentado.

Las auditorías internas permiten a los responsables de la empresa (director general, director de producción, directores de departamentos,...) debatir con sus colaboradores la situación de la gestión de la calidad en un momento dado, cada uno en su ámbito de competencias, verificar la conformidad de esta situación con las disposiciones previstas y adecuar todo el dispositivo de gestión a las necesidades reales para alcanzar los objetivos establecidos.

El informe de la auditoría será consensuado con el responsable del área auditada y sus colaboradores de manera que se produzca un reconocimiento colectivo de la situación y una aceptación de las medidas correctoras necesarias. La Dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas (en su caso) y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

En la conclusión de la Auditoría Interna, se deben documentar las acciones correctivas, además de señalar que está dirigida a la alta dirección para su evaluación, así como la toma de acciones correctivas. Son indispensables para las revisiones y evaluaciones que debe realizar la dirección de la empresa periódicamente.

Las auditorías internas y las actividades de seguimiento de las mismas constituyen registros de la calidad por lo que debe establecerse quién tiene la responsabilidad de su archivo y conservación.

Además de las auditorías rutinarias, realizadas de acuerdo con el programa aprobado por la dirección, pueden realizarse otras con motivo de cambios en la organización, deficiencias observadas, reclamaciones de los clientes, etc.