

## Hablemos de Calidad (Auditorías Internas)

El presente trabajo tiene por objeto llamar la atención sobre la importancia de las auditorías de primera parte (Auditorías Internas) en la evaluación del sistema de gestión de calidad de una empresa, y la información que brindan a la gerencia para seleccionar las oportunidades de mejora en los procesos de la empresa.

### Consideraciones básicas.

Las auditorías que sólo comprueban la conformidad con las normas o los lineamientos internos, a la larga no brindan ventajas a la empresa. Después de un tiempo, algunos empleados pueden sentir que son molestas e innecesarias. Las auditorías no solo deberían servir para ejecutar la evaluación en la fecha planificada y cumplir así con lo establecido en la norma ISO 9001.

La auditoría interna (De primera parte) es una valiosa herramienta de gestión que permite identificar las necesidades de mejora, permitiendo efectuar las acciones preventivas y correctivas dentro del sistema de calidad de la empresa. Es esencialmente un elemento de aprendizaje y transferencia de conocimientos permitiendo la optimización de recursos y no debe ser confundida con actividades de seguimiento e inspección.

Si prestamos atención a su etimología **Auditoría** proviene de la palabra latina **audire = escuchar** mientras que la definición aportada por la norma ISO 19011:2003- términos y definiciones- indica que **Auditoría** es: *Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (3.3) y evaluarlas objetivamente a fin de determinar hasta qué punto los criterios de auditoría (3.2) se cumplen.*

De ambas definiciones se desprende la esencia y su fundamento, ya que para que una auditoría sea exitosa requiere de una buena técnica y dedicación en la preparación previa (Definición del alcance, confección del protocolo y cuestionarios de auditoría), así como de la experiencia, conocimientos sobre el objeto a auditar y capacidad de interactuar con el personal durante las entrevistas por parte del auditor, quién debe además actuar según los siguientes principios:

- Conducta ética (Confianza, integridad, confidencialidad).
- Presentación ecuánime. (Los hallazgos, conclusiones e informes deben ser veraces y exactos).
- Debido cuidado profesional (Debe tener la competencia necesaria).
- Independencia (Esta es la base para la imparcialidad y la objetividad de sus conclusiones).
- Enfoque basado en la evidencia (De esta manera se asegura que todas las conclusiones se encuentren basadas en hechos, solo en la información disponible, de modo que las conclusiones de la auditoría sean siempre el resultado obtenido a partir de la muestra recogida).

La planificación y la ejecución de auditorías internas de gestión de calidad están establecidas en la serie de normas ISO 9000 y no son objeto de detalle en el presente artículo.

En el punto 8.2.2 de la norma ISO 9001 se piden evidencias de la realización de auditorías internas. La dirección de la organización debe ordenar e implementar el correspondiente programa de auditorías y los

resultados deben incluirse en la evaluación del sistema de gestión y permitirán establecer los criterios para acciones de mejora (acciones preventivas y/o correctivas).

Mientras que la configuración de un “sistema de auditorías” y la organización de las mismas, así como los requisitos de los auditores, están descritos en la norma ISO 19011 2003 “Directrices para la auditoría de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental”.

**El objetivo principal debería ser el de aumentar la eficiencia y la eficacia del sistema de gestión.**

Los procedimientos, procesos, disposiciones internas, requisitos contractuales, requisitos del cliente, normas, leyes etc. constituyen el parámetro de comparación (**criterios de auditoría**) que nos permitirá obtener evidencias para determinar el grado de cumplimiento de la empresa.

En primer lugar, las auditorías internas tienen como objetivo:

- Confirmar las cuestiones positivas y mostrar potenciales de mejora en la organización a partir de los hallazgos de auditoría.
- Evaluar el sistema de gestión de la propia empresa sobre la base de una norma prefijada.
- Generar una base de información para la revisión por la dirección.
- Evaluar el grado de cumplimiento y la implementación de las propias especificaciones.
- Evaluar la pertinencia del programa de auditoría y su eficacia.
- Ayudar a la empresa a cumplir con las normas legales vigentes.
- Ayudar a la empresa a satisfacer los requisitos de sus clientes.
- Ayudar a establecer las acciones correctivas requeridas.
- Ayudar a l mejoramiento de los procesos a través de la detección de las oportunidades de mejora.
- Identificar las necesidades de formación y de competencia.

Se deben buscar y encontrar valores comunes y definir objetivos con los destinatarios de la auditoría antes de comenzar con la verdadera tarea. **Las auditorías ya no se limitan a encontrar posibles “oportunidades de mejora” sino a reconocer desempeños sobresalientes para transferirlos, de ser esto posible, a otras áreas de la organización.**

La auditoría de un sector o proceso no debería estar solamente limitada a verificar la concordancia con la documentación, sino que debería tomar en cuenta la magnitud de entrada, de control y de salida así como el análisis conjunto de los resultados de este proceso, basándose en cifras, datos y hechos. Para poder evaluar en conjunto el desempeño del proceso debe emplear métodos y herramientas adecuadas al mismo.

La auditoría no es tarea de una sola persona, los equipos de auditores se amplían cada vez más con especialistas en determinadas áreas. En su planificación y desarrollo deben participar los responsables de la organización, especialistas en el área auditada, responsables del personal, etc.

Estos resultados deben servir como información para la revisión por la dirección y para el próximo programa de auditoría.

Las auditorías internas son efectuadas por la empresa mediante personal propio o contratado, con la finalidad de evaluar su propio sistema de gestión de calidad tomando como base las referencias internas y la

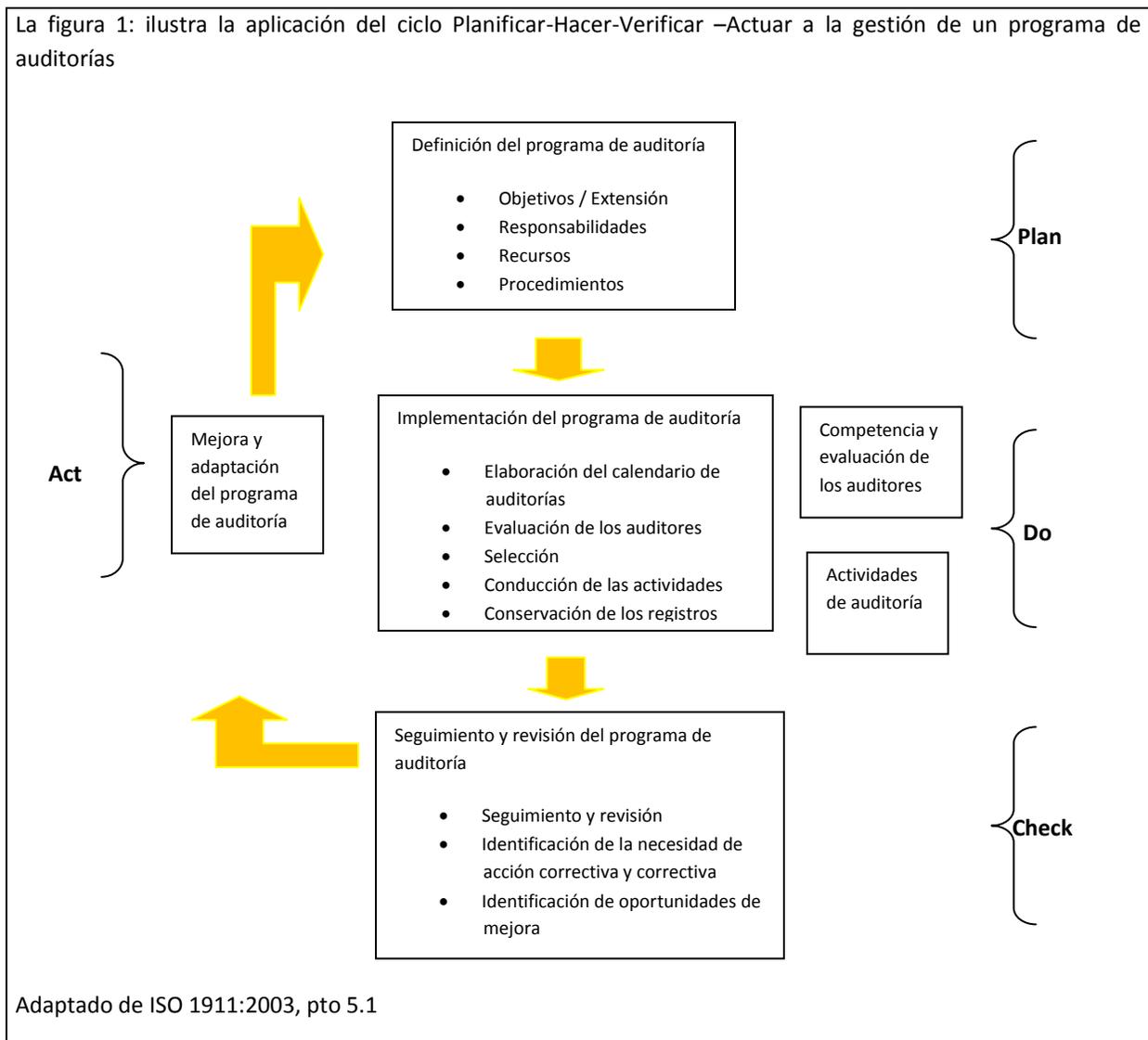
normativa vigente. De modo tal que debería ser realizada por quienes no tienen una responsabilidad directa sobre las cosas que auditan.

Cada organización puede desarrollar procedimientos y procesos propios para la planificación de un sistema de auditorías internas.

### Gestión de un programa de auditorías

Las empresas que requieran organizar un programa de auditorías deben procurar que éstas sean eficientes y eficaces. El responsable debe definir el tipo de auditoría y los procesos en los que debe ejecutarla, en qué sectores y con qué alcance. Del mismo modo deben también definirse los objetivos y los recursos necesarios.

La figura 1: ilustra la aplicación del ciclo Planificar-Hacer-Verificar –Actuar a la gestión de un programa de auditorías



*“La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección.” (8.5.1 Mejora continua ISO 9001: Sistema de gestión de calidad).*

Cuando se instrumenta un **SGC** en una empresa el mismo experimenta diversas etapas de madurez:

**Etapas inicial:** El sistema es “un desastre”, no se cumplen con los requisitos establecidos y el SGC es solo un documento sin implementación efectiva. La empresa quiere hacer una auditoría para ver su estado de situación. No hay que dejar pasar esta oportunidad.

**Segunda etapa:** No hay cultura ni madurez, se cumple con los requisitos y existe la documentación pero falla la implementación cotidiana. No hay coordinación entre el día a día y los requisitos de la norma.

**Tercer etapa:** Hay cultura pero no madurez, “Se hacen las cosas porque hay que hacerlas”. No hay documentación.

**Cuarta Etapa:** Hay cultura y madurez, todos los empleados de la empresa entienden los criterios y las políticas de calidad de la empresa y los utilizan en su gestión diaria desde su puesto de trabajo. La empresa ya puede trabajar en acciones preventivas.

Las auditorías deben desarrollarse según la consigna “Walk through the process” (Entrada- proceso -salida). De esta forma, las partes auditadas se sienten más motivadas para apoyar al equipo de auditores en la búsqueda del potencial de mejora. Así tienen una mejor referencia en la relación con sus objetivos y su trabajo diario. El objetivo principal es el de elevar la eficiencia y la eficacia de los procesos individuales y así, indirectamente, las de todo el sistema. Aquí también deben evaluarse los procesos en su conjunto y la repercusión que pudiera tener una modificación sobre otros procesos interrelacionados.

El descubrimiento de los posibles potenciales de mejora tiene la máxima prioridad. Es necesario registrar los resultados, los procesos y las actividades analizadas, así como los ejemplos prácticos considerados, los que se ponen a disposición de las contrapartes, la experiencia práctica ha demostrado la gran utilidad de la lista de verificación, de los protocolos de acciones de mejora y de los informes de auditoría

Es importante asimismo definir la amplitud del programa de auditorías, esta puede variar debido a los siguientes condicionantes:

- a) Tamaño de la empresa.
- b) El alcance el objetivo de cada auditoría.
- c) La frecuencia de las auditorías.
- d) La importancia de las actividades que se auditen.
- e) Los criterios de auditoría.
- f) Las conclusiones de auditorías previas.
- g) Las inquietudes de las partes interesadas.

El programa anual de auditorías es confeccionado siguiendo los criterios antes mencionados, brinda información sobre los procesos que van a ser auditados, en qué momento y sobre qué criterios de auditoría se establecerá la comparación.

Dejando de lado los detalles inherentes al desarrollo de la auditoría (que por su amplitud exceden el objeto de este artículo) quiero finalmente dedicar algunos renglones sobre la importancia de una correcta confección del informe de auditoría.

Para cerrar el ciclo de control de la eficacia del sistema de gestión de calidad, debe elaborarse un informe y presentarlo a la dirección de la empresa en el marco de la revisión anual de la gestión de calidad de la Empresa, dicho informe no debería limitarse a la simple mención de las no conformidades sino que debe mostrar los potenciales de mejora y el logro de los objetivos de calidad, finalmente los resultados y conocimientos obtenidos de la auditoría interna sirven como base para definir nuevos objetivos a auditar. Este debe reproducir la impresión general obtenida durante el desarrollo de la auditoría y detallar en forma resumida, la información sobre las muestras examinadas en relación con los hallazgos, además debe efectuar las observaciones positivas e identificar los potenciales de mejora, es buena práctica efectuar recomendaciones y observaciones.

**Estos informes deben contener afirmaciones claras sobre si se lograron los objetivos de la auditoría. Deben ser confeccionados de modo tal que la misma se pueda reconstruir en detalle.** Debe asimismo, describir todos los hallazgos. Debe seguirse el protocolo y lista de verificación correspondiente, o al menos, listar y explicar los desvíos, y debería contener la propuesta de acciones correctivas, preventivas y mejoras. Para cada uno de los desvíos (no conformidades) hay que acordar una acción correctiva, con plazo de ejecución y la designación de un responsable de su ejecución.

Supervisión de la acción correctiva.

Posteriormente a su implementación debe verificarse la eficacia de las acciones correctivas. Esto puede efectuarse en el marco de auditorías internas regulares, mientras que en el caso de una no conformidad crítica, puede ser razonable una auditoría de seguimiento.

#### **Castro, Guillermo H.**

Médico Veterinario (UBA). Licenciado en Tecnología Industrial de los Alimentos (UADE). Especialista en Calidad Industrial de los Alimentos (UNSAM/ INTI).

#### Bibliografía

Normas ISO 9000: 2002/ ISO 9001: 2002 / ISO 9004: 2002 / ISO 19011:2003

DGQ (Deutsche Gesellschaft Für Qualität ) Manual de calidad enfocado en procesos I

DGQ Deutsche Gesellschaft Für Qualität ) Manual de calidad enfocado en procesos II

Curso de auditores ambientales.