

BOLETÍN INFORMATIVO DEL SGC DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL IPN



NUMERO 15

30 DE ABRIL DE 2010

CONTENIDO:

¿Qué son las auditorías internas en un SGC?

Etapas de las auditorías internas

Noticias

DIRECTORIO:

M. en C. Fernando Arellano
Calderón
Secretario

Lic. Rafael G. Arzate
Director de Planeación

M. en C. Enrique Rodríguez Jacob
Director de Evaluación

Ing. J. Carlos Contreras Larios
Coordinador General del SGC

COLABORADORES
Edith Barraza Morales

COLABORADORES
LAI. Carlos A. Leal López

¿Qué son las auditorías internas en un Sistema de Gestión de la Calidad?

El apartado 8.2.2 de la norma ISO 9001:2008 establece que deben realizarse auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es conforme con los requisitos establecidos.

Las auditorías internas también llamadas de primera parte son las que se realizan por la propia organización como un auto-diagnóstico del grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Algunas preguntas a formular sobre este tema serían:

¿Existe algún documento que establezca la realización de auditorías internas del SGC?

¿Se elabora un plan específico para la realización de cada auditoría?

¿Está previsto que la alta dirección conozca los resultados y conclusiones de la auditoría?

¿Se establece algún documento después de cada auditoría en el que se definen las líneas de ac-

tuación para la eliminación de no conformidades y quien es el responsable?.

Existen tres tipos básicos de auditorías internas: "Auditoría al SGC", "Auditoría al proceso" y "Auditoría al Producto/servicio"; esta última corresponde a la comprobación de que los productos/servicios están conformes con los requerimientos establecidos por el Instituto y exigidos por la norma ISO 9001:2008. En los tres casos se procura la eliminación de no conformidades reales y la prevención de no conformidades potenciales, a través de acciones correctivas y preventivas respectivamente, para consolidar productos y servicios de calidad, la mejora continua y la satisfacción del cliente/usuario.

Las auditorías internas tratan no solo de poner de manifiesto la existencia de un correcto Sistema de Gestión de Calidad documentado, sino también que dicho sistema se conoce y se aplica por todo el personal en la

organización, es decir que está implementado. Hay pues dos aspectos fundamentales a auditar:

1.- La existencia documental del Sistema a través del Manual de Calidad, Procedimientos de Calidad y Operativos, Planes de Calidad y los registros de calidad referentes.

2.- La implementación real y eficaz del Sistema documental a todos los niveles desde Secretarios, Directores, Coordinadores, Jefes de área, analistas y personal operativo.

En las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad se verifican *la Política y Objetivos de Calidad* (que deben estar precisados en el Manual de Calidad), *La Organización del área responsable* (las funciones y responsabilidades de los participantes en la organización así como la autoridad en la toma de decisiones o alta dirección con un apartado específico dedicado a los responsables del Sistema de Gestión).

En la Secretaría de Gestión Estratégica se cuenta con el *Sistema de Administración para el Control de Documentos* SACDOC del SGC que es un sistema electrónico que asegura los siguientes controles: Almacenamiento, identificación, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación, revisión y aprobación o validación de los documentos del SGC, así mismo se definen los roles y niveles de consulta del personal responsable designado. La estructura documental es la comprobación de que los documentos marcados en el manual, planes y procedimientos están perfectamente identificados, controlados y actualizados permanentemente.

Un buen auditor debe aplicar las buenas prácticas de auditoría y el enfoque de procesos en el desarrollo de sus actividades, no basta con solo reconocer la falta de información necesaria en algún documento, sino también detectar en los existentes las oportunidades de mejora que sean útiles considerar. Las auditorías internas, una vez implementado el sistema, deben ser periódicas y sistemáticas.

Para dar respuesta a las preguntas formuladas sobre este tema: El Procedimiento de Auditorías es el documento que establece los lineamientos y criterios para la realización de auditorías del SGC.

Para la realización de cada auditoría debe existir un Plan de Auditoría.

La alta dirección debe conocer los resultados y conclusiones de la auditoría con base en el Informe correspondiente que debe presentar el Líder Auditor.

Como resultado de dicho Informe, el auditado debe preparar el plan de acciones correctivas y preventivas para la eliminación de las no conformidades reales y potenciales.

La norma ISO 9001:2008
fue publicada el 15 de
noviembre de 2008

Etapas de las auditorías internas

De acuerdo con la norma ISO 19011:2002 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental", la auditoría consta de las siguientes etapas:

1.- Plan de Auditoría: Incluye los objetivos, criterios y alcance de la auditoría, fecha, hora y duración de la misma, así como los nombres del equipo de auditores calificados, quienes deben tener conocimiento de la documentación necesaria del área por auditar; el Plan de Auditoría se entrega con anticipación al área por auditar.

2.- Realización de la auditoría in situ: Se realiza una reunión de apertura para confirmar el Plan de Auditoría y se inicia la auditoría recopilando información y evi-

dencias objetivas del cumplimiento de los requisitos, mediante entrevistas, observaciones de actividades y revisión de documentos.

3.- Evaluación de los resultados de la auditoría: Toda auditoría ha de realizarse para obtener un resultado final, ya sea para comparar o medir la evolución tanto del SGC como del producto/servicio, lo que se pretende es una valoración totalmente objetiva y que fije señales de alerta y acciones a emprender.

4.- Informe de Auditoría: El Líder Auditor integra los resultados obtenidos en la auditoría y prepara el informe de auditoría con las observaciones puntuales que incluya tanto los cumplimientos y observaciones positivos (fortalezas) como las no

conformidades detectadas (debilidades), dicho informe final deberá presentarlo y explicarlo en la reunión de cierre a la alta dirección y a los responsables involucrados en el SGC que a su vez se lo comunicarán a todo el personal de la Organización.

5.- Término de la Auditoría: El término de la auditoría puede resultar en la necesidad de acciones correctivas, preventivas y/o de mejoramiento, conforme sea aplicable. Estas acciones de seguimiento no son consideradas normalmente como parte de una auditoría, sin embargo, cada una de las áreas deberán preparar un plan de acciones correctivas para solventar las no conformidades que les fueron detectadas.

Noticias

Para el presente año, consideramos la necesidad de actualizar y simplificar la documentación del SGC, por lo que la Coordinación de Proyectos y el personal involucrado de los procesos, llevarán a cabo las adecuaciones y actualización considerando la norma ISO 9001 versión 2008, y así contar con un Sistema de Gestión de la Calidad más amigable. Además, se está trabajando

en la innovación de nuevos proyectos entre ellos se encuentra el desarrollo e implementación del Manual de Calidad Institucional que unifique los criterios y la compatibilidad con los Manuales de Calidad existentes en el Instituto, en las áreas certificadas y en proceso de certificación

