

AUDITORIA DE LA CALIDAD

Podemos definir en palabras más simples la auditoria de la calidad como el proceso de evaluación de la calidad, para esto se considera la empresa y sus procedimientos como un sistema, la norma ISO 900 en su apartado 2.8 define que:

Quando se evalúan sistemas de gestión de la calidad, hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:

- a) ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- b) ¿Se han asignado las responsabilidades?
- c) ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- d) ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos? (ISO, 2005, págs. 5-6)

La respuesta a estas preguntas le permite a un auditor de la calidad saber si los procedimientos se conocen y se aplican adecuadamente.

Gutiérrez Pulido (2010), entiende que.

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un sistema de gestión de la calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, como auditorías y revisiones del sistema de gestión de la calidad y autoevaluaciones.

Así, las evaluaciones deben orientarse a mantener y mejorar el funcionamiento del SGC, poniendo énfasis en investigar si se ha identificado y definido apropiadamente el proceso, si se han asignado las responsabilidades, si se han implementado y mantenido los procedimientos y si el proceso es eficaz para lograr los resultados requeridos. La norma establece que la evaluación de un SGC varía en alcance y comprende una diversidad de actividades. De manera específica, incluye tres tipos de evaluaciones: auditorías, revisiones y autoevaluaciones. (Pp. 71)

De esta forma nos damos cuenta de la importancia de las preguntas que la misma ISO nos plantea, ya que las conclusiones del proceso de evaluación determinarían el resultado de

esta evaluación. Es de suma importancia la evaluación de los SGC estén debidamente identificados y definidos.

Dentro de la revisión de un SGC el papel de la dirección es de suma importancia pues se trata de llevar a cabo en tiempo y forma las evaluaciones, adecuación, eficacia y eficiencia de estos sistemas, con respecto a los objetivos y políticas de calidad establecidas por la empresa.

La norma ISO 9000 establece que: “Esta revisión puede incluir considerar la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas. La revisión incluye la determinación de la necesidad de emprender acciones”. (ISO, 2005, pág. 6). Estas evaluaciones de los SGC a su vez dan paso a la implementación de procesos y planes de mejora continua, además de que orillan a las organizaciones a adaptarse a las necesidades de los clientes.

En este contexto esta norma establece que:

La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia.

La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas de la organización que precisan mejoras y a determinar las prioridades. (ISO, 2005, pág. 6)

Referencias

ISO. (2005). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. En ISO, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario* (pág. 32). Suiza: ISO.