Auditoria del Sistema de Garantía de Calidad

¿Qué es?

Metodología de trabajo que sirve para comprobar, de manera objetiva, si las disposiciones establecidas por la organización en relación con la gestión de la calidad se cumplen, y si resultan eficaces para alcanzar los objetivos previstos

¿Para qué sirve?

• Determinar el grado de conformidad de la organización auditada con los criterios del Sistema de Garantía de Calidad (SGC)

• Determinar el nivel de consolidación del SGC de la organización auditada por medio de una implantación y mantenimiento apropiados (para el logro, por ejemplo, de una certificación)

• Identificar potenciales áreas de mejora

• Evaluar el SGC de una organización cuando existe un deseo de establecer una relación contractual, como la que se da con un proveedor potencial o un socio estratégico

Explicación

La auditoría debe estar basada en objetivos definidos por la organización cliente. El alcance es determinado por el auditor jefe, de acuerdo con el cliente, para alcanzar los objetivos. El alcance describe la extensión y límites de la auditoría.

Gráfico 2

El equipo auditor estará formado por un auditor jefe y los otros miembros del equipo, quienes pueden ser auditores o expertos técnicos. Para asegurar la objetividad del proceso de auditoría, sus resultados y cualquier conclusión, los miembros del equipo auditor deben ser independientes de las actividades que auditan. Deben ser objetivos, y libres de tendencia o conflicto de intereses durante el proceso.

La auditoría solamente se lleva a cabo si, después de consultar con el cliente, el auditor jefe considera que:

• Existe información suficiente y apropiada sobre el tema de la auditoría.

• Existen recursos adecuados que respalden y avalen el proceso de la auditoría.

• Existe una cooperación adecuada por parte del auditado.

En el proceso previo a la ejecución de una auditoría de un SGC, es necesario tener presente diferentes actividades (ver gráfico 1).

Una auditoría es siempre una actividad planificada y de ejecución periódica. El plan de auditoría debe ser establecido con antelación y comunicado al cliente. El cliente debe revisar y aprobar dicho plan.

Un proceso de auditoría estándar comprende varias fases, como las que aparecen en el gráfico 2.

Las evidencias de la auditoría deben ser recogidas, en un plano colaborativo, por medio de entrevistas, revisión de documentos y la observación de actividades y condiciones.

Las evidencias que hayan podido ser contrastadas durante la auditoría de calidad inevitablemente serán solamente una muestra de la información total disponible.

Este hecho es debido, parcialmente, a que una auditoría de calidad debe ser realizada durante un periodo de tiempo limitado y con recursos limitados, de manera que su coste no resulte prohibitivo. Por lo tanto, existirá siempre un elemento de incertidumbre asociado a todas las auditorías de calidad y a todos los receptores de los resultados. Asumiendo dicha premisa, todas las auditorías de calidad deben basarse en la recopilación de las evidencias y detección no conformidades, siendo contrastada su evidencia física y documental.

El auditor de calidad debe obtener suficientes evidencias para evitar que los resultados individuales de la auditoría, agregados a otros de menor significado, puedan afectar alterar las conclusiones alcanzadas.

Los resultados de la auditoría deben ser revisados con la Dirección del auditado, con el fin de obtener el reconocimiento del origen de todos los posibles resultados de no conformidades que hayan podido ser detectados.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita http://sugestion.quned.es/ que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Ejemplos prácticos

Podemos ver un ejemplo resumido de informe de auditoría

Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Fijar nuevos objetivos de mejora	Planificación estratégica de la organización
E	Establecer responsabilidades	Procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad
	Determinar fechas y áreas de auditoría	Plan de auditoría
D	Rediseñar actividades	Manual del Sistema de Garantía de Calidad
	Desarrollar acciones previas de mejora	Planes de mejora pre-auditoría
E	Comprobar la evolución de indicadores	Cuadro de mando
	Aportar visión global del desarrollo de procesos	Informe de auditoría

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Realizar mejoras ligadas a la resolución de no conformidades	Planes de mejora post-auditoría

Cuestiones clave para autoevaluar Valora la idoneidad de un Plan de auditoría (máx. 100 puntos)

¿Se conoce el referencial que será objeto de auditoría?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha tenido en cuenta el tiempo de implantación del SGC?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha definido claramente el alcance?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha consensuado el plan con la organización auditada?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han establecido objetivos realistas y medibles?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha evitado que exista conflicto de intereses con auditores?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha verificado la idoneidad de las fechas propuestas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Coinciden los auditores con el perfil mínimo establecido?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha nombrado un auditor jefe?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha establecido el modelo de informe a elaborar?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

ANECA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	Autor: Jose Antonio Pérez de la Calle	Cargo: Técnico de la unidad de evaluación de enseñanzas e instituciones
	Empresa/organización: ANECA	
	Actividad: Evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones de educación superior	Contacto: www.aneca.es