

653.56
2563
H
H

128761

5 NOV 1996

ISO 9000

Y

LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD



(Para empresas industriales y de servicios)

MANUAL DE TRABAJO Y APLICACIÓN

Angel Pola Maseda

128761

ÍNDICE

	Página
0. PARTE INTRODUCTORIA	
0.1 Introducción.....	9
0.2 Manual de Auditorías Internas del Sistema de Calidad.....	9
0.2.1 Objetivo del Manual.....	10
0.2.2 Campo de Aplicación.....	10
0.3 Cómo utilizar este Manual de Trabajo y Aplicación, con su correspondiente Vídeo.....	11
1. PRIMERA PARTE	
<u>LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y LAS AUDITORÍAS</u>	
1.1 El Aseguramiento de la Calidad.....	15
1.2 Las Normas sobre Aseguramiento de la Calidad: ISO 9000.....	16
1.3 La Auditoría de Calidad. Norma ISO 10.011.....	17
1.4 Tipos de Auditorías.....	18
1.5 Las Auditorías Internas del Sistema de Calidad.....	20
1.6 Objetivo de La Auditoría Interna del Sistema de Calidad.....	20
2. SEGUNDA PARTE	
<u>PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE CALIDAD</u>	
2.1 Planificación de las Auditorías Internas del Sistema de Calidad.....	25
2.1.1 Actividad provocada por la Auditoría, en función del tiempo.....	25
2.1.2 Auditorías recomendadas durante un año.....	26
2.1.3 El Plan Anual de Auditorías.....	28
2.1.4 Auditorías Especiales.....	29
2.2 Organización para la Auditoría Interna.....	30
2.2.1 El Comité de Calidad.....	30
2.2.2 Representante de la Dirección en materia de Calidad.....	31
2.2.3 Director de la Auditoría.....	31
2.2.4 El papel de la Dirección.....	31

2.2.5 El Auditor Jefe.....	31
2.2.6 Los Auditores.....	32
2.2.7 El Auditado.....	32
2.2.8 Cliente de la Auditoría.....	32
2.3 Cualificación de los Auditores.....	33
2.3.1 Características que deben cumplir los Auditores.....	33
2.3.2 El Comité de Evaluación.....	34

3. TERCERA PARTE

LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD PASO A PASO

3.1. Preparación de la Empresa para la Auditoría Interna de Calidad.....	37
3.1.1 El programa de difusión y sensibilización.....	37
3.1.2 La Auditoría "Cero": Auditoría Formativa.....	37
3.2 Preparación previa a la Auditoría.....	38
3.2.1 La Convocatoria previa. Objetivos que persigue.....	38
3.2.2 Definición del "enfoque" de la Auditoría.....	39
3.2.3 Construcción de la Matriz: "Elementos de la norma por Departamentos".....	40
3.2.4 La Documentación: Punto de referencia para auditar.....	42
3.3 La Auditoría Interna propiamente dicha.....	43
3.3.1 Reunión inicial.....	43
3.3.2 Recogida de evidencias.....	44
3.3.3 Necesidad de utilizar cuestionarios.....	46
3.3.4 El informe provisional.....	47
3.3.5 Presentación de resultados al Auditado.....	47
3.3.6 La Valoración de la Auditoría.....	48
3.3.7 El informe final.....	52

4. CUARTA PARTE

LOS PLANES DE ACCIÓN Y EL SEGUIMIENTO

4.1 Los planes de acción.....	57
4.1.1 Quién debe definirlos.....	57
4.1.2 Qué deben contener.....	57

4.1.3 Quién debe aplicarlos.....	57
4.2 Seguimiento de las acciones.....	58
4.3 Continuidad del proceso: Cómo ahorrar tiempo en las Auditorías posteriores.....	58
5. QUINTA PARTE	
<u>EXIGENCIAS DE LAS NORMAS ISO 9000 SOBRE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</u>	63
RECOMENDACIONES FINALES	65
CONCLUSIONES	67
ANEXOS	
<i>Anexo n° 1</i> Impreso para efectuar la Planificación de las Auditorías Internas del Sistema de Calidad.....	71
<i>Anexo n° 2</i> Impreso para Construir la Matriz de Elementos de la Norma por Departamentos.....	73
<i>Anexo n° 3</i> Impreso para efectuar la Convocatoria previa a la Auditoría Interna.....	75
<i>Anexo n° 4</i> Impreso para efectuar la Planificación específica de la Auditoría.....	77
<i>Anexo n° 5</i> Auditoría Interna del Sistema de Calidad. Cuestionario de Valoración.....	79
<i>Anexo n° 6</i> Impresos para la elaboración del Informe de Auditoría Interna del Sistema de Calidad (incluyendo la Evaluación, si procede).....	129
<i>Anexo n° 7</i> Impreso para el análisis de causas/soluciones a los problemas detectados en la Auditoría Interna del Sistema de Calidad.....	141
<i>Anexo n° 8</i> Impreso para establecer los planes de acción para corregir las desviaciones encontradas en la Auditoría del Sistema de Calidad.....	143
Lista de títulos publicados.....	145