

Importancia de las auditorías en los sistemas de gestión de calidad

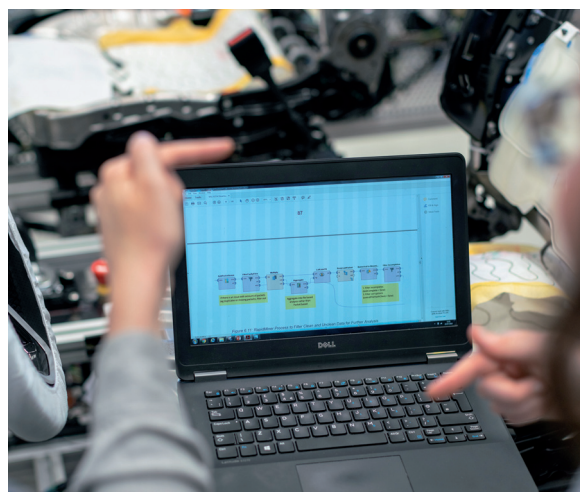
Todos los esquemas de certificación de Centro Zaragoza parten con una fase necesaria, sin la que no seríamos capaces de entenderlos. Hablamos de las auditorías de tercera parte o de certificación, un proceso no muy conocido que por norma se suele entender más como un inconveniente que como un apoyo a la empresa que lo recibe. En este artículo vamos a profundizar en algunas de sus particularidades y características, a la vez que continuamos con la presentación de nuestra nueva marca QVP by CZ, iniciada ya en el anterior número de nuestra revista.

Diego Pina

Actualmente, los sistemas de gestión de calidad son herramientas muy potentes que permiten a las empresas controlar todos los procesos que están ligados a la calidad final del producto o servicio ofrecido. Definir unos indicadores de mejora coherentes al contexto de la actividad empresarial desarrollada y tener un alto nivel de implicación con los mismos de forma continuada en el tiempo, son algunos de los objetivos fundamentales que han de guiar la correcta implantación de un sistema de gestión de calidad en una empresa.

Cuando se piensa en este tipo de sistemas, muy comúnmente aparece la idea de sistemas normalizados, como podría ser una ISO, o estándares semejantes, que se implantan por la necesidad de la propia empresa de acreditar una certificación ante terceros. Aunque una certificación es consecuencia directa del correcto nivel de implantación de un determinado sistema de gestión en una empresa, donde realmente reside el valor añadido de esta implantación es en el hecho de sea de forma continuada, y orientando los criterios de calidad de la empresa a los demandados por los clientes y usuarios finales, que son quienes conforman el mercado al que se dirigen los productos y servicios ofrecidos.

Hasta aquí, todo lo expuesto es una situación teórica ideal y todas las empresas aseguran tener un sistema de gestión de calidad estable y satisfactorio; pero a la hora de la verdad, un sistema eficiente requiere una serie de recursos que no corresponden con beneficios a corto plazo, por lo que muchas organizaciones no terminan de implantarlo de una forma totalmente funcional.





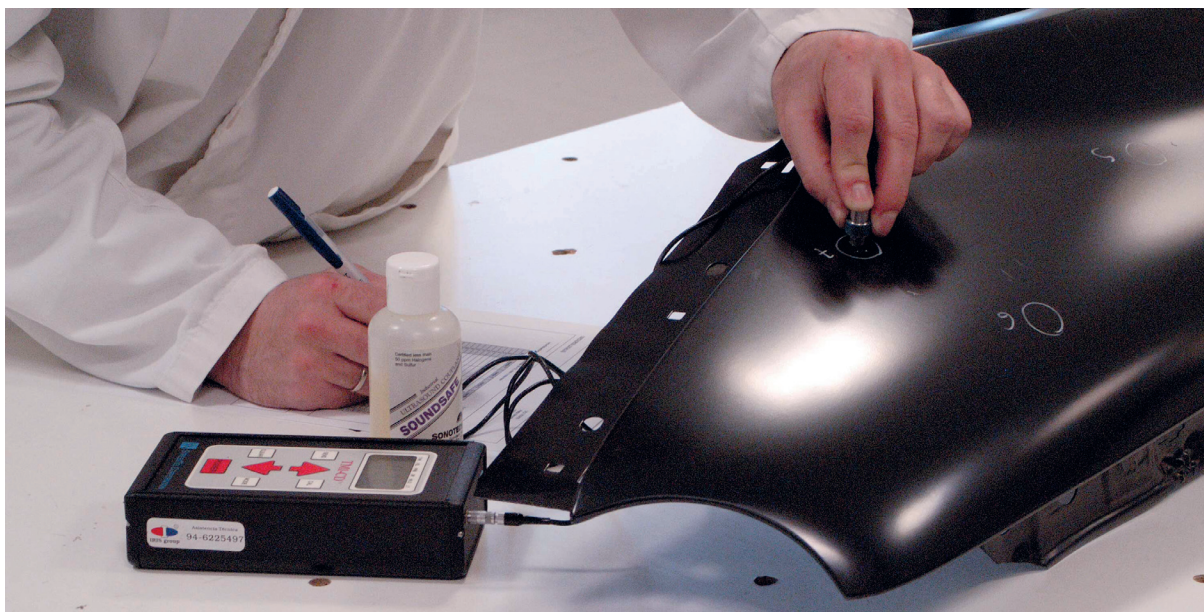
Y es en este punto donde se llevan a cabo las auditorías de tercera parte o de certificación. Sin duda, representa la forma más conveniente y objetiva para determinar si los procesos y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas por las empresas, y si cumplen con unos requisitos identificados previamente por la entidad certificadora como indispensables para desarrollar la actividad en cuestión.

La implantación de un sistema de gestión de la calidad debe nacer como un interés propio de la dirección de una empresa y nunca como una obligación. _____

De esta forma se vincula el sistema de gestión de calidad de una empresa, con los requerimientos definidos por una entidad de certificación relativos un producto o servicio; permitiendo así a la empresa auditada, acreditar ante terceros el nivel de implantación y satisfacción de su sistema de calidad en la actividad desarrollada por esta, respecto a los requisitos de certificación.

Todo esto da lugar en muchos casos a entender la auditoría como un proceso inquisitivo, donde el auditado debe cumplir, sea como sea, con unos requerimientos impuestos, sin formar parte del proceso.





Nada más lejos de la realidad, un proceso de auditoría debería entenderse como una oportunidad de recibir información externa sobre el funcionamiento de su empresa, con el objetivo de que pueda ser aprovechada a su favor a la hora de desarrollar planes de mejora. De esta forma, la efectividad de los procedimientos siempre quedará supeditada a la cooperación de las partes involucradas en la realización de la auditoría, y a la búsqueda común de la mejora continua.

El punto de vista de un auditor externo e independiente a la empresa siempre puede aportar información de importancia para realizar iniciativas de mejora.

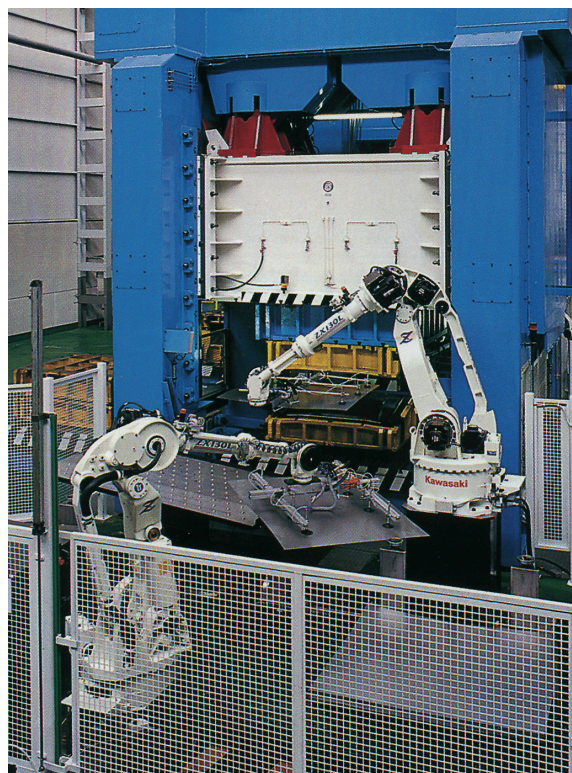
Alguno de los principales aspectos que se comprueban en este tipo de auditorías son los siguientes:

Revisión documental: se analizan los documentos del sistema de gestión de calidad y se comprueba su corrección respecto a las normas y requisitos de referencia por los que está siendo auditado.

Capacidad legal: se trata de una revisión de los requisitos legales y contractuales que puedan afectar al sistema de gestión de calidad.

Adecuación de la política de calidad: se comprueba si la política de calidad es coherente con su contexto y si el sistema es realmente capaz de medir el nivel de cumplimiento de los indicadores que se hayan dispuesto.

Valoración del nivel de cumplimiento global: se realiza a través de la revisión de requisitos de cliente, evolución de indicadores clave, comprobación de los informes de auditorías internas, capacidad de proposición de acciones correctivas, resolución de no conformidades y verificación del designado de puntos potenciales de mejora.





Como se puede ver, se trata de un proceso siempre focalizado en los procesos y su capacidad de afectar a la calidad del servicio o producto. Es una labor exhaustiva en la que, dependiendo de la magnitud de la organización auditada, tendrán que participar varios auditores durante varios días, pero cuyo resultado final será una instantánea actualizada de la situación en la que se encuentra ese sistema de gestión de calidad, y el grado de cumplimiento con los requerimientos evaluados.

Desde Centro Zaragoza siempre hemos destacado la importancia de las auditorías como herramienta fundamental a la hora de medir la calidad de un producto o servicio. Así queda patente como pilar fundamental de todos nuestros servicios de certificación, tanto en piezas de recambio, como en talleres de carrocería o en proveedores de asistencia en carretera.

Mas aún, si cabe, en la nueva marca “QVP by CZ” desarrollada por Centro Zaragoza, que dispone del nuevo procedimiento MP-QVP-002 para la verificación del proceso productivo, y se fundamenta en auditar el conjunto de los procesos necesarios para gestionar correctamente la calidad de un producto determinado:

- Revisión de procedimientos de validación de producto y definición: se comprueba la inclusión de aspectos de importancia como podrían ser apariencia, posibles pruebas o adaptabilidad, materiales, homologaciones, etc.
- Análisis de procedimientos de revisión de las reclamaciones de clientes: se verifica la existencia de puntos relevantes como son la responsabilidad, alcances, acciones correctivas, etc.

- Auditoría del procedimiento de validación de producto y su información documentada al respecto.
- Auditoría del proceso de revisión de las reclamaciones de clientes y la gestión de la información documentada.
- Auditoría del proceso productivo y su coherencia con la documentación anteriormente facilitada por la empresa.

En la certificación “Verificación del proceso productivo” prevalece la confianza general sobre el fabricante ante el ensayo de productos uno a uno. No obstante, ensayos aleatorios forman parte en menor medida del proceso y sus revisiones.

Con este nuevo esquema de certificación “Verificación del proceso productivo”, basado casi en su totalidad en las auditorías de los sistemas de producción de los fabricantes de los recambios, y apoyándose de forma paralela en muestreos aleatorios de los mismos, se consigue una valoración global de los procesos de calidad implantados por el fabricante, desde el diseño de la pieza hasta el feedback de los usuarios finales del recambio.

Así pues, dada la importante relación que existe entre el nivel de implantación de un sistema de gestión de calidad en el proceso productivo de un producto, y la satisfacción final de los usuarios finales, se pone de manifiesto que las auditorías de calidad son unas excelentes herramientas para incrementar la confianza tanto para el fabricante, como para sus usuarios de sus productos. ©