

Guía práctica para auditar procesos

Guía simplificada para diagnosticar si tu proceso es eficaz, eficiente y ágil
basado en 7 temas y un checklist para cada tema.

Roberto Corral

theflowfactory

www.theflowfactory.es

Contenidos

Introducción

- Objetivo de la auditoría
- Auditar respecto a un determinado estándar
- Relación entre ISO 9001 y la IATF 16949
- Enfoque por procesos

Método para auditar los procesos

- Visión general del método
- 7 temas para diagnosticar el proceso
- Checklist para cada tema
- La auditoría se basa en evidencias
- Enfoque basado en riesgos

Proceso de la auditoria

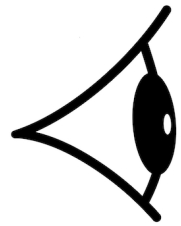
- Revisión previa (Readiness Review)
- Planificación
- Auditoría (in situ)
- Cómo preparar el informe final
- Cómo redactar una No Conformidad
- Cómo evitar los errores comunes
- Gestión de las NC. Seguimiento hasta su cierre
- Cerrar el proceso de la auditoría

Conclusión

- Repaso de las ideas clave
- 5 consejos prácticos
- 5 Trampas habituales y cómo evitarlas

Introducción

Objetivo de la auditoría



Verificar

lo **real** (actividades / hechos / datos)



¿GAPs? (No Conformidades)

respecto lo que **debería** ser (estándar / requisito)

Objetivo fundamental de cualquier tipo de auditoría:

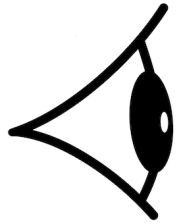
Detectar No Conformidades (real versus lo que debería ser)
y, por tanto, **mejorar**:

- atacando las causas de la NC (Acciones Correctivas)
- atacando otras causas potenciales u otras oportunidades de mejora (Acciones Preventivas)

Nota: También se conoce como CAPA (Corrective **A**ctions and Preventive **A**ctions)



Objetivo de la auditoría



Verificar

lo **real** (actividades / hechos / datos)



¿GAPs? (No Conformidades)

respecto lo que **debería** ser (estándar / requisito)

Objetivos específicos según el tipo de auditoría

Auditoría 1ª parte (Auditoría interna)

Impulsar mejoras y asegurar que los procesos estén alineados con los objetivos de la empresa.

Auditoría 2ª parte (Auditoría a proveedores)

Asegurar que se cumplen los requisitos del cliente (Contrato)

Auditoría 3ª parte (Auditoría Externa)

Asegurar credibilidad y garantía de cumplimiento de estándares a los clientes.

Auditar respecto a un determinado estándar

Hemos visto que auditar consiste en detectar desviaciones (No Conformidades) entre lo real y lo que debería con respecto a un estándar o un requerimiento específico. Por tanto, es condición indispensable establecer con respecto a qué estándar y/o requerimientos se va a realizar la auditoría.

En esta guía nos centraremos en la auditoría de procesos, cuyos fundamentos son compartidos por IATF 16949 e ISO 9001. En la página siguiente veremos la relación entre estas dos normas.



Calidad
(ISO9000 cl. 3.6.2)

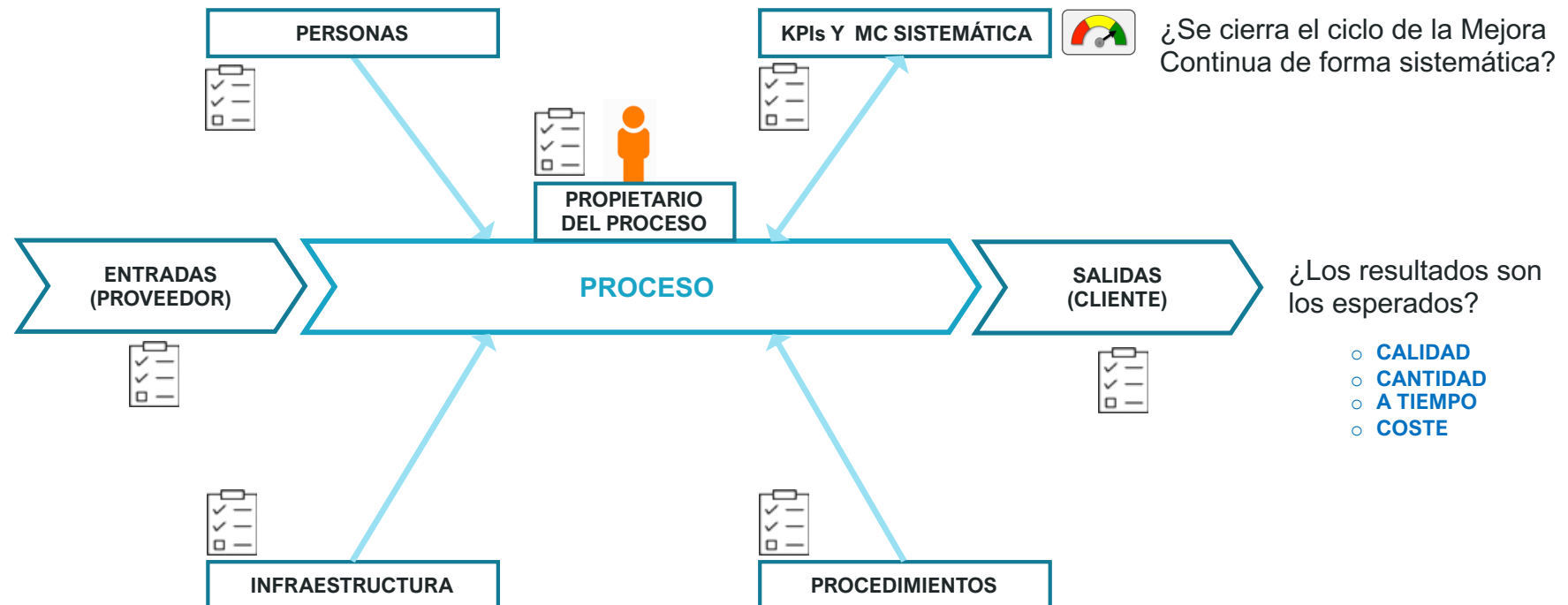
Grado en el que un conjunto de características inherentes de un **objeto** cumple con los **requisitos**.

Enfoque por procesos

Hoy en día, prácticamente todas las normas de gestión de calidad (y en particular la ISO 9001 y la IATF 16949) establecen el enfoque por procesos para realizar la auditoría. En las versiones antiguas (antes del año 2000) se auditaba por áreas/departamentos. Progresivamente se fue adoptando el foco de auditar los procesos de la organización

La IATF 16949 establece que el enfoque procesos consiste en *“auditar los métodos necesarios para asegurar que la operación de los procesos se eficaz y eficiente”*

Proponemos este esquema basado en 7 temas para validar tales métodos necesarios.



Método para auditar los procesos

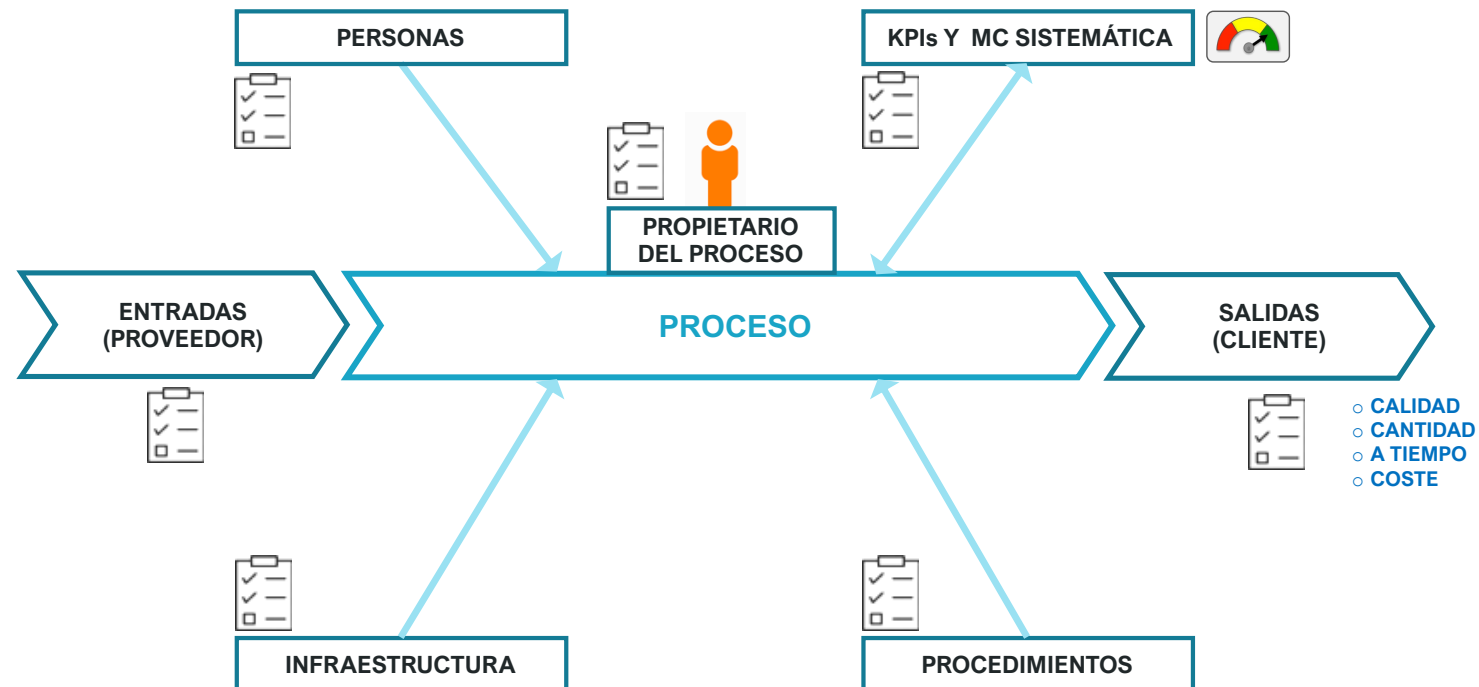
Visión general del método

Que un proceso "funcione bien" significa 3 cosas:

- Que sea **eficaz**: cumple su propósito.
- Que sea **eficiente**: no malgasta recursos
- Que sea **ágil**: las cosas llegan a tiempo, sin atascos.



7 temas para diagnosticar el proceso



Checklist para cada tema

PERSONAS (Responsables de las tareas del proceso)	
Los responsables de cada tarea del proceso están definidos.	
Los responsables conocen qué tareas tienen que hacer y cómo hacerlas.	
Las competencias clave están definidas	
Las formaciones necesarias se han identificado, planificado y se realizan según lo planificado	

Enfoque basado
en **EVIDENCIAS**
y **RIESGOS**

Proceso de la auditoría

Proceso de la auditoría



Revisión Previa (Readiness Review)



Validar si cumple lo básico, sobre el papel, antes de iniciar la planificación de la validación in-situ.

Actividades

- ☐ Determinar el alcance de la auditoría y confirmar con la parte auditada
- ☐ Obtener información de los procesos incluidos en el alcance (procedimientos, registros, KPIs,...)
- ☐ Confirmar si se han implementado las normas requeridas.
- ☐ Confirmar los requerimientos específicos que se incluyen en la auditoría.
- ☐ Confirmar si se han realizado auditorías internas, obtener resultados y si se ha completado un ciclo al menos.
- ☐ Determinar si la parte auditada (ej. proveedor) está preparado para la auditoría (Si / No). En caso negativo, describir las razones y las acciones necesarias y plazo.
- ☐ Realizar el Informe de Revisión Previa (Readiness Review)

Quiénes somos

theflowfactory

Nos apasiona buscar la simplicidad y poner Lean Thinking en acción para que las organizaciones fluyan.

Con la experiencia de más de 15 años, realizando proyectos de consultoría y formación para empresas, hemos creado la versión de cursos online y recursos THE FLOW ACADEMY.

Programas de formación para empresas: [FORMACIÓN LEAN](#)

Proyectos habituales que llevamos a cabo: [CONSULTORÍA LEAN](#)



www.theflowfactory.es

theflowfactory

Lean Thinking en acción

www.theflowfactory.es