

Capacitación INARI

Vamos en camino al logro de nuestros objetivos:

CURSO AUDITOR INTERNO



Fecha de Auditoría de Certificación

7 - 8 de Octubre 2013



“El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización.”

J.P. Sergent



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

BOLETIN DE CALIDAD No. 2



Septiembre del 2013

¿Qué puedo hacer yo por el Sistema de Gestión de Calidad?



- ✓ Participar activamente.
 - ✓ Mantener una buena actitud.
 - ✓ Trabajar en equipo.
 - ✓ Ser un agente de cambio.
 - ✓ Contribuir al logro de la política y objetivos de calidad.
- ✓ Conocer y aplicar los procedimientos relacionados con nuestros puestos.
 - ✓ Generar los registros de calidad que se requieran en nuestros procedimientos.
 - ✓ Entender el impacto de su función sobre la calidad de nuestros productos y servicios entregados a nuestros clientes.
 - ✓ Detectar desviaciones, producto no conforme, quejas, etc.
 - ✓ Establecer acciones correctivas, preventivas y proyectos de mejora.



¿Qué es una auditoría interna?

Auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Un auditor es:

- Objetivo
- Imparcial
- Profesional



Clases de auditorías:

Auditoría de primera parte: Auditoría realizada por personal de la misma organización.

Auditoría de segunda parte: Es realizada por el cliente o algún organismo externo en nombre del cliente.

Auditoría de tercera parte (Auditoría de certificación): Se realiza por un organismo acreditado por la ISO y es con fines de certificación.



¿Qué es un hallazgo?

Es todo aquello que se detecta en una auditoría en determinada área para posteriormente definir con el equipo auditor y su líder si se clasifica como una observación o como una no conformidad.

Clasificación de los hallazgos

OBSERVACIÓN:

Hallazgo que no incumple ningún requisito, y que podría estar relacionado a una oportunidad de mejora

NO CONFORMIDAD MENOR:

Desviación mínima en relación con requisitos normativos propios de la organización que no afecta la eficiencia e integridad del sistema de gestión de la calidad.

NO CONFORMIDAD MAYOR:

Es el incumplimiento de un requisito normativo propio de la organización y/o legal, que vulnera o pone en riesgo la integridad del sistema de gestión.

¿Qué es un indicador?



Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

Miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

Los indicadores de calidad deben ser:

- Realistas: relacionados con las “dimensiones” significativas de la calidad del proceso, producto o servicio.
- Efectivas: que se centren en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles: en forma de gráficos de fácil interpretación, accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- Sensibles a las variaciones del parámetro que se está midiendo.
- Económicos: sencillos de calcular y gestionar.

