NOMBRE: FABIAN ALEJANDRO GRANDA IGLESIAS

FECHA: 14-06-2016

La cadena de restaurantes de comida rápida “American Fast Food” tiene abiertos en la localidad un conjunto de 10 establecimientos que preparan platos de comida rápida y las sirven al público en el propio establecimiento. La cadena tiene un sistema de calidad que pretende certificar según la norma ISO 9001:2008, para lo cual la empresa certificadora contratada está llevando a cabo el proceso de auditoría.

Al comienzo de dicho proceso tiene lugar la siguiente conversación entre el auditor jefe de la empresa certificadora (A) y el responsable de calidad de “American Fast Food” (C):

**1. A: Buenos días. Para llevar a cabo el proceso de auditoría, he visto la descripción del sistema de calidad; me gustaría hacer ahora algunas comprobaciones. Del estudio de la documentación, hemos sacado una serie de conclusiones, pero es necesario observar el grado real de implantación práctica del sistema de gestión de la calidad.**

**2. C: Estamos a su disposición. Es más, hemos comentado internamente esta visita de ustedes y nos parece oportuno que, dentro del equipo auditor, se integren tres personas de nuestra organización. Nos ha resultado algo complicado concienciar a la organización para conseguir la implantación efectiva del sistema y yo solo no puedo evaluar la implantación en toda la empresa, por eso designé a estas tres personas como auditores internos para que realizaran las auditorías internas que hicimos el mes pasado, dado que no tienen formación, me parece una excelente oportunidad su visita, así, al mismo tiempo que ellos aprenden a hacer, facilitan su trabajo.**

7.1.2 Personas Para asegurar que la organización pueda cumplir consistentemente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe proporcionar las personas necesarias para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de calidad, incluyendo el funcionamiento de los procesos necesarios.

7.3. Toma de conciencia Las personas que hacen el trabajo bajo el control de la organización deben tener en cuenta: a) La política para la calidad. b) Los objetivos para la calidad pertinentes. c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluyendo los beneficios de un mejor desempeño de la calidad. d) Las consecuencias de no ajustarse a los requisitos del sistema de gestión de calidad.

7.4. Comunicación La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, incluyendo: a) Que se comunicará. b) Cuando se comunica. c) A quién comunicarlo. d) La forma de comunicarse

7.1.6 Conocimiento organizacional La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos o servicios. Se mantendrá este conocimiento, y puesto a disposición en la medida necesaria. Al abordar las cambiantes necesidades y tendencias, la organización deberá considerar su conocimiento actual y determinar la forma de adquirir o acceder al conocimiento adicional necesario. NOTA 1: Conocimiento organizacional puede incluir información tal como la propiedad intelectual y las lecciones aprendidas. NOTA 2: Para obtener los conocimientos necesarios la organización puede considerar: a) Fuentes internas (por ejemplo, aprender de los fracasos y proyectos exitosos, la captura de los conocimientos y la experiencia a de expertos dentro de la organización). b) Fuentes externas (por ejemplo, normas, instituciones académicas, conferencias, reuniendo conocimientos con los clientes o proveedores).

3. A: Me parece muy bien; cuando acabemos de hablar nosotros, le ruego que me presente a estas personas.

4. C: De acuerdo. Las convocaré para dentro de una hora.

**5. A: Muy bien. Supongo que usted, como responsable de calidad, será el representante de la dirección. Me gustaría ver su designación.**

5.1.1La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad mediante: a) Tomar la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. b) Asegurarse de que los objetivos y política de calidad se establecen para el sistema de gestión de la calidad y son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización. c) Garantizar que la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización. d) Garantizar la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización. e) Promover la toma de conciencia del enfoque basado en procesos. f) Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad. g) Comunicar la importancia de la eficacia en la gestión de la calidad y de la conformidad de los requisitos del sistema de gestión de calidad. h) Garantizar que el sistema de gestión de calidad logra sus resultados previstos i) Participar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. j) Promover la mejora continua. k) Apoyar a otros roles de gestión relevantes para demostrar su liderazgo, tal como aplica en sus áreas de responsabilidad.}

9.3.1 Revisión del sistema de gestión de calidad de la organización La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión por la dirección debe ser planificada y llevada a cabo teniendo en cuenta. a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas. b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que son relevantes para el sistema de gestión de calidad y para su dirección estratégica. c) Información sobre el funcionamiento de la calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para: 1) No conformidades y acciones correctivas. 2) Resultados del seguimiento y la medición. 3) Resultados de las auditorías. 4) La satisfacción del cliente. 5) Cuestiones relativas a los proveedores externos y otras partes interesadas pertinentes. 6) La adecuación de los recursos necesarios para mantener un eficaz sistema de gestión de calidad. 7) Desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios. d) La eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y las oportunidades (ver 6.1). e) Nuevas oportunidades para la mejora continua. 9.3.2 Resultados de la revisión por la dirección Los resultados de la revisión por la dirección debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con: a) Las oportunidades para la mejora continua. b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad, incluyendo las necesidades de recursos. La organización debe retener la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

**6. C: Yo soy el responsable de Recursos Humanos de la empresa y, como tal, formo parte del comité de calidad como los responsables de los demás departamentos. En la primera reunión del comité, el Director General me designó también Jefe de Calidad y representante suyo; aquí tiene el acta de la reunión. Centro de Registro y Certificación de Personas de la AEC Prueba Simulada 3 /** 4

**7. A: Ya veo. ¿Qué es lo que se trata en las reuniones del comité de calidad?**

**8. C: Bueno, el comité de calidad se reúne una vez al mes. Tenemos una agenda para esas reuniones y se supone que es el momento en el que yo, como representante de la dirección informo sobre el desempeño del sistema. Normalmente lo hago al iniciarse la reunión, porque ya sabe lo que pasa, los responsables de departamento tienen muchas cosas que tratar y aprovechan esas reuniones para solucionar otras cuestiones. Como es muy complicado conseguir convocar al director, si vemos que queda tiempo, se hace la revisión por la dirección en esas reuniones.**

6.2.1 Establecimiento de los objetivos para la calidad

La organización debe establecer objetivos de calidad a las funciones pertinentes, niveles y procesos. Los objetivos de calidad deben: ISO 9001:2015 Página 18 de 33 ISO 9001 (2015) — Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad. Interpretación libre de ISO/DIS 9001:2015. 18 «Nombre\_Organización\_COMPLETO» a) Ser coherente con la política de calidad. b) Ser medibles. c) Tener en cuenta los requisitos aplicables d) Ser relevante para la conformidad de los productos y servicios y para alcanzar la satisfacción del cliente. e) Ser supervisados. f) Ser comunicados. g) Actualizarse, según corresponda. La organización debe retener la información documentada sobre los objetivos de la calidad.

**9. A: ¿Cómo se llevan a cabo las auditorías internas?**

**10. C: Bien, para nosotros lo más importante es el cliente, de forma que nos regimos por las reclamaciones. Cuando se producen reclamaciones, el responsable del departamento afectado realiza una auditoría y pasa el informe al comité de calidad. De todas maneras, no solemos cometer muchos errores, la gente lleva mucho tiempo en la empresa y conocen bien su trabajo, así que no se suelen equivocar. Fíjese, en los últimos 6 meses no hemos tenido ni una sola reclamación, así que no ha hecho falta hacer auditorías por ese motivo.**

7.1.5 Seguimiento y medición de los recursos Cuando se utilizan seguimiento o medición para evidenciar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos especificados, la organización debe determinar los recursos necesarios para garantizar un control valido y fiable de la medición de los resultados.

11. A: **Lo que no veo es el procedimiento para la revisión de no conformidades e implantación de acciones correctivas.**

12. C: **No lo necesitamos**. **Como le digo, no cometemos prácticamente errores y cuando se produce alguno, normalmente son pequeños descuidos.** **No merece la pena registrar esas no conformidades y cada responsable de departamento toma las acciones que le parecen más convenientes, ya que es quién mejor conoce los problemas.**

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. La organización debe determinar los procesos necesarios para su sistema de gestión de calidad y su aplicación en toda la organización; y debe determinar: a) Las entradas necesarias y los resultados esperados de estos procesos. b) La secuencia e interacción de estos procesos. c) Los criterios, métodos, incluyendo mediciones e indicadores de desempeño relacionados necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz y el control de tales procesos. d) Los recursos necesarios y garantizar su disponibilidad. e) La asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos. f) Los riesgos y oportunidades en conformidad con los requisitos de 6.1; y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente. g) Los métodos de seguimiento, medición, según el caso, y la evaluación de los procesos, y si es necesario, los cambios en los procesos para asegurar que se alcanzan los resultados previstos. h) Las oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de calidad.

**13. A: Respecto a la formación que dan a sus empleados, ¿cómo saben que ha sido eficaz?**

14. C: **Bueno, cada vez que vienen de un curso el Responsable de RR.HH. les pregunta por él, pero no es necesaria demasiada formación, las labores de los operarios son muy sencillas y no introducimos demasiados cambios. Alguna vez hemos necesitado conocimientos específicos de alguna materia, por ejemplo cuando se cambió el programa de facturación, pero se contrató a una persona que lo sabía manejar y poco a poco con la práctica diaria enseñó a los demás**.

8.4. Control de los productos y servicios obtenidos externamente 8.4.1 General La organización debe asegurarse que los procesos, productos y servicios obtenidos externamente, sean conformes con los requisitos especificados. La organización debe aplicar los requisitos especificados para el control de productos y servicios obtenidos externamente cuando: a) Los productos y servicios son proporcionados por proveedores externos para su incorporación en los productos y servicios propios de la organización. b) Los productos y servicios son proporcionados directamente al cliente(s) por los proveedores externos, en nombre de la organización. c) Un proceso o parte de un proceso es proporcionado por un proveedor externo, como resultado de una decisión de la organización de externalizar un proceso o función. La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-valuación de los proveedores externos, con base en su capacidad para suministrar procesos, productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos especificados. La organización debe conservar información documentada apropiada de los resultados de las evaluaciones, el seguimiento del desempeño y re-evaluaciones, de los proveedores externos.

8.4.2 Tipo y alcance del control de los suministros obtenidos externamente ISO 9001:2015 Página 26 de 33 ISO 9001 (2015) — Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad. Interpretación libre de ISO/DIS 9001:2015. 26 «Nombre\_Organización\_COMPLETO» Para determinar el tipo y la extensión de los controles que se aplicarán a la obtención externa de procesos, productos y servicios, la organización debe tener en cuenta: a) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios obtenidos externamente sobre la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; b) La eficacia percibida de los controles aplicados por el proveedor externo. La organización debe establecer e implementar la verificación u otras actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios obtenidos externamente no afecten negativamente a la capacidad de la organización para entregar constantemente productos y servicios que se ajusten a los requisitos de sus clientes. Los procesos o funciones de la organización que han sido subcontratados a un proveedor externo, estarán dentro del alcance del sistema de gestión de calidad de la organización; en consecuencia, la organización debe tener en cuenta los incisos a) y b) anteriores y definir tanto los controles que tiene intención de solicitar al proveedor externo y los que se propone aplicar a las salidas del proceso resultante.

**15. A: Veo que tiene usted aquí el mapa de procesos de la organización, ¿de qué fecha es?**

**16. C: Siempre tenemos a disposición de todo el personal la última edición. Lo revisamos cada 6 meses. Centro de Registro y Certificación de Personas de la AEC Prueba Simulada 4 / 4**

7.5.2 Creación y actualización Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse, cuando sea aplicable: a) Identificación y descripción (p.ej., un título, fecha, autor, o el número de referencia): b) Formato (por ejemplo, el idioma, la versión de software, gráficos) y medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico); c) La revisión y aprobación de idoneidad y adecuación.

**17. A: En su sector los proveedores tienen una gran importancia, los productos alimentarios son muy delicados. Sin embargo, revisando los proveedores hemos encontrado por ejemplo la ficha de proveedor de Kike Potatoes, S.L. que fue seleccionado y evaluado en 2007, sin embargo no consta que se le haya vuelto a evaluar**

18. C: **Como usted dice, los proveedores son muy delicados en este sector, pero conocemos bien a la gente con la que trabajamos. Este proveedor lleva con nosotros muchos años, así que nos fiamos de él, con decirle que ni miramos el albarán cuando nos llega el camión**. **Otra cosa es cuando tenemos que empezar a trabajar con un proveedor desconocido, a ése, al principio le hacemos un seguimiento exhaustivo. Luego si vemos que trabaja bien, no nos hace falta hacer más evaluaciones, a los proveedores les interesa tenernos como clientes y el que trabaja bien al principio sigue así. Además, nuestro jefe de compras conoce muy bien a todas las empresas del sector y a nuestros proveedores y puede decirnos por su conocimiento si es necesario cambiar algún proveedor en algún momento.**

8.4.3 Información para proveedores externos La organización debe comunicar a los proveedores externos los requisitos aplicables, para lo siguiente: a) Los productos y servicios a ser obtenidos o los procesos que se llevan a cabo en nombre de la organización. b) La aprobación o la liberación de productos y servicios, métodos, procesos o equipos. c) La competencia del personal, incluyendo la cualificación necesaria. d) Sus interacciones con el sistema de gestión de calidad de la organización. e) El control y seguimiento del desempeño del proveedor externo que se aplicará por la organización. f) Las actividades de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en las instalaciones del proveedor externo. La organización debe asegurar la adecuación de los req

**19. A: Bien, muchas gracias, por mi parte eso es todo.**

Usted debe elaborar un informe de auditoría que reúna los requisitos exigibles a un informe de este tipo. Debe contener las no conformidades detectadas. El informe debe tener el aspecto adecuado para presentarlo a la reunión final con el auditado y entregar copia del mismo. Para cada no conformidad debe indicar lo siguiente:

1 Número del párrafo donde se detecta la no conformidad.

2 Descripción de la no conformidad.

3 Apartado y epígrafe de la norma que se incumple. Debe usted especificar lo mas concreto posible el apartado de que se trata (Ejemplo 7.5.1 – d). Por otra parte deberá criticar la actuación del auditor.

El auditor debe tener la capacidad de decirle a la persona auditada las situaciones que incumple y puede mejorar según la norma iso 9000- 2015 como por ejemplo el

Artículo 4.1. Que dice “Comprender a la organización y su contexto La organización debe determinar los aspectos externos e internos que son relevantes para su propósito y dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr el resultado deseado de su sistema de gestión de calidad” en donde los demás miembros no tienen una comprensión y comunicación debería comentar sobre el tema