

CREACIÓN DE LISTAS DE VERIFICACIÓN

AUTOR: RANDY GERARDO CHAVARRIA

MAYO: 2021



San Marcos

Contenido

Creación de listas de verificación	2
Lista de verificación para una auditoría interna ISO 9001	2
Requerimientos de una auditoría interna ISO 9001:2015	2
Cómo elaborar una lista de verificación de auditoría para procesos ISO 9001	2
1- Revisión de la documentación	3
2- Lista de verificación de la creación	3
3- Campo de planificación de la auditoría	3
4- La auditoría en el campo	3
5- Informar de los resultados	3
6- Monitoreo	3
¿Qué incluir en la lista de verificación de auditoría para procesos ISO 9001?	4
¿Cómo usar la lista de verificación?	4
Generar un listado de chequeo	5
Referencias bibliográficas	6

Creación de listas de verificación

Lista de verificación para una auditoría interna ISO 9001

Al crear una lista de verificación para una auditoría interna ISO 9001, las organizaciones no tienen referentes ni especificaciones concretas a seguir.

La norma ISO 9001:2015, entre sus requisitos, recoge la necesidad de someter a auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Entre esos requisitos, deja constancia de la importancia que juega la mencionada auditoría para verificar el correcto funcionamiento de los procesos integrantes del Sistema de Gestión de Calidad.

Se convierte de este modo, las auditorías internas en una herramienta clave de verificación. La lista de verificación para una auditoría interna, es un instrumento opcional por parte de las organizaciones.

Es ampliamente utilizado por parte de las mismas, puesto que ayuda a las organizaciones a que, a la hora de realizar la auditoría interna a un proceso, no olvide ninguno de los elementos del mismo que debe evaluar.

Requerimientos de una auditoría interna ISO 9001:2015

De acuerdo a la cláusula 9.2.1 de ISO 9001:2015, la realización de la auditoría interna tiene dos funciones:

- Verificar que los procesos cumplen con los requisitos de la citada norma, así como con las especificaciones de corrección y mejoras planteadas a los diferentes procesos del SGC.
- Asegurar que el proceso se implemente y mantenga de manera efectiva.

Teniendo en cuenta esta doble función, a la hora de crear una lista de verificación para una auditoría interna, debemos considerar incluir en la misma aquellos aspectos a evaluar que nos permitan recabar esta información con la que poder comprobar que se cumplen con tales funciones.

Cómo elaborar una lista de verificación de auditoría para procesos ISO 9001

No existe una lista de control universal, que pudiese satisfacer las necesidades de su organización a la perfección, ya que cada una es muy diferente. La buena noticia es que es posible elaborar una lista de verificación de auditoría para procesos ISO 9001, con mucha facilidad.

Estos pasos para construir una lista de verificación de auditoría para procesos ISO 9001 son también aplicables a cualquier auditoría interna de normas de gestión como ISO 14001, 22301 o 27001. ¿Cuáles son los pasos?

1- Revisión de la documentación

En esta etapa es preciso leer toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el objetivo primario de identificar “no conformidades” en relación con la norma ISO 9001.

2- Lista de verificación de la creación

Básicamente, se prepara una lista de control en paralelo con la revisión de la documentación – se lee acerca de los requisitos específicos (políticas, procedimientos, planes) – de manera que se pueda comprobar durante la auditoría de campo. Por ejemplo, si la política de copia de seguridad, requiere que esta se efectúe cada seis horas, esto debe aparecer en la lista de comprobación, con el fin de comprobar si en efecto se está cumpliendo con lo dispuesto.

3- Campo de planificación de la auditoría

Debido a que serán muchos los procesos a comprobar, es preciso planificar la labor por departamentos, locaciones, sucursales... La primera lista que se elabore, nos marcará la guía para la confección de las demás. Le puede ser de utilidad: Planificación del proceso de auditoría interna ISO 9001.

4- La auditoría en el campo

A diferencia de los pasos anteriores, la auditoría en el campo es un proceso netamente práctico. Es preciso recorrer las instalaciones físicas de la organización, hablar con los empleados, comprobar las computadoras y otros equipos electrónicos, observar la seguridad física, etc. En este punto, una lista de verificación es crucial, si no quiere que muchos procesos importantes queden sin auditar. Del mismo modo, será necesario tomar notas detalladas de todo lo que se encuentre.

5- Informar de los resultados

Una vez haya concluido la auditoría en el campo, debemos resumir todas las no conformidades encontradas y redactar un informe de auditoría interna. Es claro que, sin la existencia de una lista de verificación y de notas detalladas de la actividad, no será posible escribir un informe preciso.

6- Monitoreo

En muchos casos, el auditor interno será el encargado de verificar que todas las acciones correctivas planteadas durante la auditoría, se hayan efectuado en forma satisfactoria. De nuevo, la lista de verificación de auditoría para procesos ISO 9001, y las notas detalladas serán de gran utilidad, sobre todo para recordar las razones que obligaron a plantear la no conformidad en primera instancia. El trabajo del auditor no termina hasta que compruebe la existencia de la acción correctiva satisfactoria.

Desarrollar una lista de comprobación dependerá esencialmente de las necesidades específicas y de las políticas y procedimientos de la organización. Para los que son nuevos en el mundo ISO, el primer paso es dar una lectura exhaustiva y concienzuda a la norma 9001. Esto lo hará sentirse muy cómodo a la hora de iniciar su primera auditoría. Después la técnica es muy simple. Es preciso leer artículo por artículo y escribir notas en la lista de verificación de lo que se debe buscar.

Las reglas pueden ser un poco difíciles de leer, por lo que es posible que requiera algún proceso de formación, que le haga entender de una manera mucho más eficiente los conceptos de calidad.

¿Qué incluir en la lista de verificación de auditoría para procesos ISO 9001?

Por lo general, la lista de verificación para la auditoría interna contendrá cuatro columnas:

- Referencia: número de cláusula estándar o el número de sección de política.
- Lo que debe buscar: aquí es donde se escribe lo que se busca en el campo de la auditoría. ¿Qué asuntos buscar?, ¿qué equipos verificar?, ¿qué procesos comprobar?
- Cumplimiento: en esta columna se determina si la organización cumple con el requisito de la norma. En muchos casos es simplemente un sí o un no, aunque puede ser también un “no aplica”.
- Descubrimientos: en esta columna detallamos los hallazgos de la auditoría de campo. Las personas con las que se habló, los documentos examinados, los registros, la descripción de las instalaciones visitadas y las observaciones sobre la comprobación de los procesos.

Llevar a cabo la auditoría no es tan difícil. La misma norma, es una guía para elaborar la lista de verificación. Si se ha preparado una buena lista, la tarea será sin duda, mucho más fácil.

¿Cómo usar la lista de verificación?

Es muy importante que las listas de control se encuentren de forma clara establecidas e incluyan todos los aspectos que pueden aportar datos de interés para la empresa. es por esto que se precisa que quede de forma correcta recogido en un listado de control:

- Qué tiene que controlarse o chequearse
- Cuál es el criterio de conformidad o no conformidad
- Cada cuánto se inspecciona
- Quién realiza el chequeo y cuáles son los procedimientos aplicables

Es necesario que se disponga de un apartado de observaciones con el fin de poder conseguir información previa sobre los posibles motivos que han causa disconformidad.

Por otra parte, si vamos a utilizar los checklist para conseguir los datos, además se pueden utilizar para construir gráficas o diagramas para controlar la evolución de una característica o actividad. Se utilizan para reportar de forma diaria el estado de las operaciones y poder evaluar la tendencia o la dispersión de la producción, sin que sea necesario realizar una estadística o gráfica de mayor complejidad.

Posibles aspectos a verificar

Algunos posibles aspectos a verificar en un proceso siendo estos:

- ¿Se han seguido los procedimientos?
- ¿Los productos cumplen con las especificaciones?

- ¿Las medidas dimensionales, el peso, el color, la rugosidad, etc. se encuentran dentro de las tolerancias?
- ¿Ha cumplido los ensayos de resistencia, impermeabilidad, torsión, etc.?
- ¿Se ha rellenado los registros?
- ¿Ha existido alguna incidencia?
- ¿Los equipos se encuentran en correcto estado de mantenimiento? ¿Y se encuentra calibrados/verificados?
- ¿El producto final es conforme?

Generar un listado de chequeo

El checklist del ejemplo puede servir a una fábrica para controlar de forma puntualmente sus productos una vez salidos de la línea de producción. De la manera, se comprueba los aspectos señalados de cada producto inspeccionado, identificando el producto por su código y sirviendo el propio checklist como registro, que se guardaría en el archivo y pueden dar información en el futuro sobre qué productos se ha inspeccionado cada día y cuál ha sido el resultado de la inspección.

Referencias bibliográficas

- Arter, Dennis (2004). Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento. Tercera Edición. Editorial Diaz do Santos. España.
- Atehortúa, Federico (2005). Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas. Primera Edición. Editorial de la Universidad de Antioquía. Colombia.
- Fundación ECA Global (2006). El Auditor de Calidad. Primera Edición. FC Editorial. España
- Oviedo, Antonio (2018). Cómo Hacer una Auditoría Interna ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Primera Edición. Editorial E-duca. Mexico
- Grimas, Pedro (2005). Técnicas para la gestión de la calidad. Tercera edición. Editorial Diaz do Santos. España
- <https://leanmanufacturing10.com/auditoria-de-calidad>
- <https://tueconomiafacil.com/que-es-la-auditoria-de-calidad/>
- <https://www.mooreauiditest.com/como-cuando-y-por-que-realizar-una-auditoria-de-calidad/>



www.usanmarcos.ac.cr

San José, Costa Rica