

BOLETÍN DE CALIDAD

MARÍA CANO N° 3

Continuando con nuestra tercera edición, queremos compartir información sobre las auditorías.

Las Auditorías son una herramienta eficaz para determinar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado por la María Cano, con respecto a los requisitos establecidos, también permiten identificar oportunidades, riesgos y no conformidades. Además, proporcionan información valiosa para comprender, analizar y mejorar continuamente el desempeño del sistema.

Las auditorías de Calidad son una oportunidad para el mejoramiento de los procesos y de todo el SGC. Por lo anterior, en esta edición, compartiremos aspectos a tener en cuenta y recomendaciones al momento de atender una visita interna o externa, en el papel de auditado o de auditor interno.

« ¡Bienvenidos! »

Recomendaciones generales al momento de atender una auditoría interna o externa:

- »»» Ante todo, tranquilidad, nadie conoce mejor su proceso que quienes participan en él.
- »»» Demuestra que conoces la Política de Calidad, los objetivos de calidad y que tienes claro cómo contribuyes a su cumplimiento. Revisa la correlación con la Planeación Estratégica.
- »»» Repasa el objetivo de tu proceso, confirma los requisitos ISO a los que se les da cumplimiento a través de tu proceso (revisa la caracterización).
- »»» Confirma que los registros se encuentren debidamente diligenciados, firmados y codificados en el SGC cuando aplique.
- »»» Verifica que tienes identificadas tus partes interesadas (el cliente y el proveedor directo) de tu proceso, además que cuentas con la identificación de sus necesidades y expectativas, así como el continuo seguimiento a éstas.
- »»» Revisa y estudia la documentación (políticas, lineamientos, procesos, procedimientos, instructivos, guías) asociados a tu proceso.

Revisa tus indicadores y el análisis del desempeño del proceso, los comparativos históricos y tendencias de los datos. En caso de no haber cumplido la meta, evidencia documentalmente que llevaste a cabo correcciones y/o acciones correctivas.

- »»» Es importante que como resultado del análisis de datos se lleven a cabo correcciones, acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, según sea conveniente.
- »»» Revisa el informe que entregó el Auditor interno o externo en la anterior auditoría. Verifica que se hayan definido las acciones correctivas, preventivas o de mejora derivadas de los hallazgos.
- »»» Verifica la Matriz de riesgos existente a la fecha para tu proceso. El líder del proceso y su equipo ya han identificado unos riesgos, los han valorado y para cada uno de ellos se ha establecido las posibles acciones para abordarlos. Verifica que todos estén implementando dichas acciones con su correspondiente seguimiento, dejando las evidencias pertinentes.
- »»» Para los procesos Misionales se debe verificar que se hayan registrado los servicios no conformes, cuando se han presentado.
- »»» Recuerda realizar el análisis de los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios, si aplica a tu proceso; además, la ejecución de acciones con el fin de mejorar si es el caso.

Verifica que las quejas y reclamos recibidas se respondan oportunamente, de manera clara y de fondo y que éstas (incluyendo las sugerencias y felicitaciones) se clasifican y analizan.

- »»» Es importante que con los resultados del análisis de Servicios No conformes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y medición de la satisfacción de los usuarios se lleven a cabo las correcciones, acciones correctivas o preventivas según sea conveniente.
- »»» Verifica el estado de las Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Acciones de Mejora de tu proceso que se estén implementando y con el seguimiento de las actividades al día. Así mismo, verifica la eficacia de las acciones cerradas para evitar recurrencia en los problemas y ten a mano las evidencias de las acciones.
- »»» Valida que las acciones cuenten con los soportes correspondientes o información documentada, además que todos tus formatos y procedimientos se encuentren codificados en el SGC con los requisitos de la norma.

Autoevalúate

Para esta edición, es importante que hagas una revisión de las recomendaciones generales presentadas y valides que tu proceso cumple con estos requisitos.

Mayores informes:
juan.castano@fumc.edu.co

