

## **AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD**

### **1. OBJETO**

1.1. El objeto de este capítulo es dar directrices en lo que respecta a la planificación y realización de auditorías internas de la calidad cuyo objeto sea comprobar que las actividades relativas a la calidad y los resultados correspondientes satisfacen las disposiciones previstas y para determinar la eficacia del sistema de calidad.

### **2. PROCEDIMIENTO**

2.1. El proceso de auditoría interna en bct conlleva las siguientes actividades:

2.1.1 Certificación de auditores

2.1.2. Planificación de la auditoría

2.1.3. Realización de la auditoría

2.1.4. Informe de la auditoría

2.1.5. Seguimiento y cierre de la auditoría

### **3. CERTIFICACIÓN DE AUDITORES**

3.1. Se considerará certificado como auditor de calidad aquella persona que satisfaga los siguientes requisitos:

3.1.1. Su perfil personal en lo que respecta a titulación, experiencia y otras características personales serán las reflejadas en el correspondiente procedimiento de certificación de auditores.

3.1.2. Haya realizado satisfactoriamente un programa de formación que conste de una acción formativa o curso que incluya las técnicas y conceptos de la auditoría interna y un entrenamiento práctico de auditoría acompañando a un auditor cualificado.

3.1.3. Haya realizado satisfactoriamente cuatro auditorías en presencia de un supervisor autorizado habiendo dedicado un mínimo de 20 días al examen de documentación, a las actividades de auditoría y a su informe.

3.2. La Dirección de Calidad emitirá y mantendrá el expediente de calificación del personal auditor, documento que contendrá toda la información necesaria para permitir la certificación como auditor de calidad del titular del expediente.

3.3. La Dirección de Calidad, emitirá, a la vista del expediente de calificación y si se satisfacen los requisitos anteriores, el certificado. Este certificado tiene una validez de tres años.

3.4. La Dirección de Calidad es responsable de, antes de cumplir la fecha de caducidad, aprobar y expedir la re-certificación si en el periodo de tres años el auditor hubiera realizado al menos seis auditorías con un mínimo de una anual, o, aportara en su historial causas de puesta al día de los conocimientos sobre auditorías que la DC considere suficientes para alcanzar el status de certificación. En caso de no satisfacer estos requisitos, se iniciará un nuevo proceso de certificación

#### 4. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

4.1. bct realizará auditorías internas de calidad para evaluar el cumplimiento de su sistema de calidad y los requisitos de los documentos marco del sistema. Durante la auditoría se mostrará el despliegue de los requerimientos de estos documentos marco desde el manual de calidad de bct, hasta el nivel de procedimientos de trabajo. Se desarrollarán técnicas y herramientas detalladas tales como hojas de comprobación, flujogramas de procesos o cualquier otro método similar de apoyo a la auditoría. La aceptabilidad de las herramientas seleccionadas será medida frente a la eficiencia del proceso de auditoría interna y el comportamiento general de la organización de bct.

4.2. La planificación de las auditorías internas de calidad se realizará en función de la naturaleza e importancia de la actividad sometida a auditoría.

4.3. Los planes de auditorías deberán ser realizados anualmente y enviados a la Dirección de Calidad antes de la finalización del año anterior.

4.4. En la determinación de la frecuencia de las auditorías, se tendrán en cuenta las modificaciones importantes en la gestión, organización, técnicas o tecnologías que puedan afectar al sistema de calidad o modificaciones del sistema en si misma, así como las conclusiones de auditorías precedentes.

4.5. En bct se realizan las siguientes auditorías internas de calidad:

4.5.1. **Auditoría de la coordinación del sistema:** Auditoría que cubre la política y coordinación del sistema de calidad de bct, efectuándose sobre las misiones y responsabilidades de la Dirección de Calidad. Se realiza, al menos, una vez cada dos años

4.5.2. **Auditoría General:** Cubren el sistema de Calidad completo de la Dirección de Calidad, así como el propio sistema de auditoría interna. Se realiza una vez cada año.

4.5.3. **Auditorías Internas:** Son realizadas por las Direcciones de cada Departamento, centradas principalmente en las áreas y temas problemáticos, efectuándose sobre procesos, sistemas y esporádicamente sobre productos. En las auditorías de procesos deberán auditarse con la periodicidad que dicten las normas correspondientes.

4.6. La auditoría interna incluirá un examen de las operaciones y documentación de calidad, incluyendo: procedimientos, inspecciones, formación, control de procesos, y certificaciones realizadas en cada área.

## 5. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

5.1. La auditoría interna de calidad se realizará por personal certificado como auditor de calidad, que sea independiente de aquel que tenga responsabilidad directa sobre las actividades que se están auditando. Este personal estará familiarizado con los procedimientos y normativa aplicable al área auditada.

5.2. Se confeccionarán las pautas de los puntos a comprobar, en forma de preguntas específicas, considerando aquellos requisitos y existencias de las normas, especificaciones y procedimientos (internacionales, internas de bct o de clientes) que sean aplicables en la auditoría.

5.3. La realización de la auditoría se encuentra recogida en el procedimiento BCT-PC-11: "Auditorías de Calidad"

## 6. INFORME DE LA AUDITORÍA

6.1. Toda auditoría tendrá un informe resultado de la misma.

6.2. El informe de la auditoría se preparará bajo la dirección del responsable de la auditoría conteniendo según el caso lo siguiente:

- El objetivo y el campo de aplicación de la auditoría.
- Los detalles del plan de auditoría
- La identificación de los documentos de referencia
- Las observaciones de no conformidades

6.3. El informe de la auditoría será presentado al responsable del área auditada de forma que se asegure que se comprenda claramente las conclusiones de la auditoría. Este a su vez es responsable de que esta información se distribuya dentro del Centro de trabajo, así como de la realización de la planificación de las acciones correctoras que se deriven y su implantación de forma oportuna y eficaz.

6.4. Cuando sea aplicable, estos planes estarán a disposición del cliente o de su representante, bajo petición.

6.5. Entre la fecha de realización de la auditoría y la de la propuesta de acciones correctoras, si se precisan, por el responsable correspondiente, no deberá transcurrir en ningún caso más de un mes.

## 7. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA AUDITORÍA

7.1. El departamento de Auditorías de la DC llevarán un registro de resultados de las auditorías realizadas y un historial de las acciones correctoras realizadas. También son responsables de:

7.1.1. Contactar con otros organismos o departamentos de la Empresa para suministrar la ayuda que precise el área auditada con resultados no satisfactorios.

7.1.2. Mantener al día los procedimientos de auditoría y proponer las modificaciones que consideren necesarias introducir en esta especificación.

7.1.3. Hacer un seguimiento de las Acciones Correctoras en el área donde se hayan aplicado, para comprobar su efectividad.

## 8. REGISTROS

8.1. La DC es la responsable del mantenimiento de los registros relativos a la certificación de auditores

8.2. La responsabilidad de mantenimiento de los registros relativos a las auditorías, recae en la organización que ha realizado la auditoría:

- Auditorías de Coordinación del sistema: Realizadas por un ente, interno o externo a bct, independiente de la Dirección de Calidad.
- Auditorías Generales: La Dirección de Calidad.
- Auditorías de Centro: La Dirección de cada departamento.

## 9. CORRESPONDENCIA

9.1. ISO-9001/ UNE-EN-ISO-9001, Pár. 4.17.

## 10. DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL:

10.1. BCT-PC-11: "Auditorías de calidad".