

ISO 9001:2000
Mòduls de la qualitat

Auditories de la qualitat



Els materials i textos reproduïts en aquesta edició estan protegits per la Llei de la Propietat Intel·lectual, i no poden ser copiats ni reproduïts de cap forma ni per cap mitjà, ja sigui químic, fotogràfic, tèrmic, magnètic, digital o analògic, sense el permís previ del propietari del *copyright*.

Edita:
Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (CIDEM)
Departament d'Indústria, Comerç i Turisme
Generalitat de Catalunya

Primera edició:
maig 2002

© Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (CIDEM)

Disseny, muntatge i maquetació:
Rosa Esteve i Associats

Coordinació:
Centre Català de la Qualitat / CIDEM
Joan Sansaloni i Valdivia

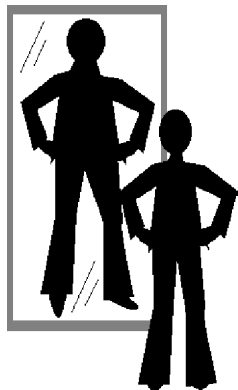
Agraïments

LGAI - TECHNOLOGICAL CENTER
Sr. Francesc Martos i Fernández

Sumari

Sumari	3
1. Introducció	
Què és una auditoria?	5
Objectius	6
Què hem de conèixer?	6
Com ho hem de conèixer?	6
Protagonistes	6
2. Tipus d'auditories	
Classificació	6
Pre-certificació	6
Interna periòdica	7
Externa de client	7
Com a conseqüència de canvis interns	8
Externa de certificació	8
Externa de seguiment per l'organisme certificador	9
Externa de renovació del certificat	9
3. Metodologia	
Abast	10
Equip auditor	10
Planificació	11
Realització	11
Informe	12
No conformitats	12
Accions correctives i preventives	13
4. Fases de l'auditoria	14
5. Vocabulari	17
6. Bibliografia	18
7. Annexos	19

1. Introducció



Què és una auditoria?

Auditoria: procés sistemàtic, independent i documentat per obtenir evidències (registres, declaració de fets o qualsevol altre informació que sigui verificable) i avaluar-les de manera objectiva amb la finalitat de determinar l'extensió en què es compleixen els criteris expressats en les polítiques, procediments o requisits utilitzats com a referència.

L'auditoria de qualitat és una de les eines fonamentals per al seguiment i millora d'un sistema de gestió de la qualitat a l'empresa, contribuint al progrés continu de l'organització i la seva adaptació a les necessitats dels clients.

És la direcció qui ha de **revisar, impulsar, donar suport** a les auditories. En el cas que la responsabilitat sigui delegada, aquest suport ha de quedar explicat, encara que l'acció de revisió i impuls de les auditories no es podrà delegar.

Tradicionalment la paraula "auditoria" desperta certes reaccions de defensa per part del personal. La direcció ha de lluitar contra aquests prejudicis si vol aconseguir el canvi de cultura necessari en els seus col·laboradors, fer de les auditories del sistema de qualitat una eina per aconseguir l'acompliment dels requisits del sistema, i aprofitar per millorar-lo continuament. Algunes de les seves característiques són:

- ▶ **Verificació** del compliment dels requisits especificats en el manual de qualitat, en els procediments, en els plans de qualitat (si n'hi ha) i, en general, dels documents establerts en el sistema de gestió de la qualitat.
- ▶ **Identificació** de les oportunitats de millora en el marc dels requeriments de la norma i també en un context global; és a dir, hem de fer servir l'auditoria per identificar quines àrees de l'empresa poden millorar respecte a la seva actuació vers la qualitat, sempre aplicant el sentit comú i la coherència. (No només disposicions previstes i eficàcia del sistema).
- ▶ **Investigació** per trobar l'arrel de les desviacions. Per exemple, un informe d'auditoria interna ha de ser descriptiu, no quedar-se únicament en les deficiències trobades. També, a més de descriure les deficiències trobades, ha de saber remarcar els aspectes positius trobats durant tota l'auditoria, de manera que a la direcció li sigui possible tenir una visió de l'eficàcia de l'àrea o el procés auditat.

A vegades la causa arrel d'una deficiència no es troba pas en el departament on s'ha trobat aquesta deficiència, sinó en un altre de diferent o fins i tot en proveïdors o subcontractistes.

Finalment, cal dir que, per realitzar qualsevol tipus d'auditoria, es necessita un personal capacitat i format per aquest fi. Per aquest motiu i per exemple

en el cas de les auditories internes, cal definir uns criteris objectius per a la qualificació dels auditors interns de l'organització.

Objectius

Els principals objectius que persegueix l'auditoria de qualitat són:

- ▶ Avaluar el compliment amb les normes i reglamentació vigent aplicables relatives a la qualitat o al sistema de gestió de la qualitat.
- ▶ Determinar la conformitat o no conformitat dels elements del sistema de qualitat amb els requisits especificats.
- ▶ Avaluar la implantació i l'eficàcia dels procediments del sistema de qualitat.

Què hem de conèixer?

Els elements del sistema de gestió de la qualitat establerts a l'empresa pel que fa a:

- ▶ Adequació en relació amb el propòsit de l'auditoria.
- ▶ Documentació i implantació dels elements.
- ▶ Efectivitat en relació amb el propòsit de l'auditoria.

Com ho hem de conèixer?

Objectivament, mitjançant evidències objectives de:

- ▶ Registres
- ▶ Fets constatats
- ▶ Examinant i avaluant les evidències

Protagonistes

Auditor

- ▶ Planifica el desenvolupament de l'auditoria.
- ▶ Realitza i dirigeix l'auditoria.
- ▶ Elabora l'informe d'auditoria.
- ▶ L'auditor pot ser únic o un equip.
- ▶ Ha de ser independent d'aquells que tenen responsabilitat directa en les activitats auditades.

Auditat

- ▶ Disposa els mitjans requerits per l'auditor per a la realització de l'auditoria (registres, instruccions, recursos, etc.).
- ▶ La direcció responsable de les àrees auditades proposa les accions correctives a les no conformitats o desviacions detectades en l'auditoria.
- ▶ Implanta les accions correctives i en fa el seguiment.

2. Tipus d'auditoria

Classificació

Si el que estudiem és l'abast de l'auditoria, aquestes es poden classificar en:

- ▶ **Auditories del sistema de gestió de la qualitat:** afecta els processos que s'utilitzen en la gestió de la qualitat de l'empresa segons una norma establerta. (Per exemple la ISO 9001:2000).
- ▶ **Auditories de producte:** quan s'estudia i s'analitza el compliment dels plans de qualitat previstos i els resultats obtinguts en un producte o família de productes.
- ▶ **Auditories de procés:** quan s'estudien i s'analitzen els processos de l'empresa, no només els de la producció, sinó per exemple els de facturació, servei postvenda, etc.

Si la classificació és en funció de la sistemàtica d'actuació:

- ▶ **Auditories horitzontals:** consisteixen en l'avaluació de cadascun dels elements específics del sistema de gestió de la qualitat, per exemple per capítols de la norma ISO 9001.
- ▶ **Auditories verticals:** consisteixen en la selecció aleatòria d'un procés, àrea o activitat, verificant cadascun dels seus aspectes: personal, instal·lacions, equips, instruccions associades.

De tota manera, a continuació es detallen els principals tipus d'auditories atenent a qui porta a terme l'auditoria i en quina fase del procés es realitza:

Auditoria de pre certificació (interna)

Què és?



Comprovar el funcionament del sistema de gestió de la qualitat implantat i preparar-lo per a l'auditoria de certificació, amb identificació de les no conformitats i de les accions correctives proposades pel principal requisit de la norma i les disposicions internes establertes.

Qui la fa?

Personal propi de l'empresa amb la qualificació d'auditor intern, o personal qualificat com a auditor d'una entitat externa subcontractada per l'organització a aquest efecte.

Qui més intervé?

Tot el personal implicat en el sistema de gestió de la qualitat i que participa a l'auditoria facilitant les evidències sol·licitades pels auditors.

Com s'aplica?

Seguint el procediment d'auditories internes del manual de procediments implantat. En el cas que l'auditoria fos realitzada per auditors d'una entitat certificadora externa aquesta aplicarà i utilitzarà el seu propi procediment d'auditories.

Auditoria interna periòdica

Què és?

És una auditoria planificada de periodicitat variable. Aquest tipus d'auditoria generalment forma part d'un pla d'auditories internes aprovat per la direcció.

Qui la fa?

Personal propi de l'empresa amb la qualificació d'auditor intern. En organitzacions petites sense personal qualificat, és usual la subcontractació d'aquestes auditories a entitats o professionals qualificats; tot i això és convenient que s'hi impliqui el personal mateix de l'empresa.

Qui més hi intervé?

Tot el personal implicat en el sistema de gestió de la qualitat i que participa en l'auditoria facilitant les evidències sol·licitades pels auditors.

Com s'aplica?

Seguint el procediment d'auditories internes del manual de procediments implantat.

Aquest tipus d'auditoria es pot fer per departaments, per processos, seguint els capítols de la norma o seguint els passos d'un producte, comanda o document, des que entra en l'empresa fins que surt.

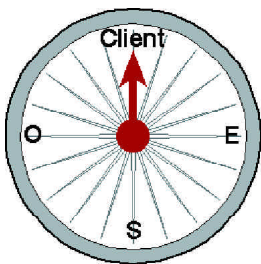
Auditoria externa de client

Què és?

Auditoria que fa un client per comprovar el funcionament del sistema de gestió de la qualitat implantat, o els processos que l'afecten.

Qui la fa?

Personal qualificat com a auditor de l'empresa client o personal autoritzat per aquest per realitzar-la.



Qui més hi intervé?

El personal de l'empresa implicat en el sistema de gestió de la qualitat i dins l'abast definit per l'auditoria de client, que participa a l'auditoria facilitant les evidències sol·licitades pels auditors.

Com s'aplica?

S'acostuma a seguir el procediment o instrucció d'avaluació de proveïdors del client que sol·licita l'auditoria.

Auditories internes sorgides com a conseqüència de la identificació de no conformitats, canvis en l'organització o supervisions dintre del sistema de gestió de la qualitat

Generalment aquestes afecten només alguns procediments i instruccions del sistema. Tanmateix, tant la qualificació dels auditors així com la seva aplicació són similars a les auditories periòdiques.

Auditoria externa de certificació

Què és?

Una revisió de la totalitat del sistema de gestió de la qualitat de l'empresa. Un cop acabada l'organisme certificador elabora un informe comunicant a l'empresa les no conformitats trobades, que han d'ésser corregides abans d'obtenir el certificat de qualitat.

Un cop s'ha realitzat l'auditoria de certificació i s'ha comprovat la implantació de les accions correctives, l'organisme certificador emet el certificat de qualitat corresponent.

Qui la fa?

L'organisme certificador tria i proposa la designació d'un equip auditor per dur a terme l'auditoria en el sector concret en què es desenvoluparà.

En cas que l'empresa recusi o no accepti l'equip auditor designat, l'organisme certificador en designarà un altre.

Qui més hi intervé?

Tot el personal implicat en el sistema de gestió de la qualitat i que participen en l'auditoria facilitant les evidències sol·licitades pels auditors. La total implicació de la direcció és especialment important.

Com s'aplica?

L'equip auditor assignat per l'organisme certificador informa l'empresa



sobre el pla d'auditoria i, tot seguint aquesta planificació prèvia, fa una recollida d'evidències i comprova el compliment de la documentació del sistema de gestió de la qualitat (manual de qualitat i manual de procediments) implantats i la seva aplicació en l'organització.

Auditoria externa de seguiment feta per l'organisme certificador

Què és?

Una revisió parcial del sistema de gestió de la qualitat de l'empresa on l'organisme certifica que se segueixen complint els requisits del sistema de gestió de la qualitat. Aquest tipus d'auditoria habitualment es fa amb una periodicitat anual.

Qui la fa?

Un equip auditor de l'organisme certificador.

Qui més hi intervé?

Tot el personal implicat en el sistema de gestió de la qualitat i que participa a l'auditoria facilitant les evidències sol·licitades pels auditors.

Com s'aplica?

Amb idèntiques circumstàncies i condicions que l'auditoria de certificació i sobre la base d'un pla de seguiment (anual). Es comprova la implantació d'accions correctives derivades d'auditories anteriors i els canvis que han pogut afectar el sistema de gestió de la qualitat, així com aspectes comuns de gestió (reclamacions de clients, auditoria interna, revisió del sistema, etc.)

Auditoria externa de renovació del certificat

L'organisme certificador fa una auditoria exhaustiva, similar a l'auditoria de certificació, per concedir la renovació de la certificació de qualitat en funció de la validesa del certificat emès.

3. Metodologia

Abast de l'auditoria

L'abast de l'auditoria el defineix la direcció; es tracta de determinar a priori la referència al procés, a l'activitat, o bé a l'àrea de l'empresa on s'aplicarà l'auditoria.

En el cas d'auditories internes, l'abast de la certificació el decideix l'equip auditor intern seguint les pautes donades pel comitè de qualitat (equip directiu); en el cas d'auditoria de client, lògicament, l'abast el decideix el client amb el consens de l'organització.

Equip auditor

a) Internes

L'equip auditor podrà ser personal intern de l'empresa, format i qualificat per a aquesta finalitat; tanmateix, podrà ser personal extern sempre que acrediti la seva qualificació i capacitat per fer-ho. L'acreditació de la qualificació es fa mitjançant la justificació de la formació rebuda per l'auditor i l'experiència en diferents auditories segons estableixi el procediment intern de l'organització.

La qualificació de l'auditor intern ha de ser "auditor en qualitat". Els elements a utilitzar en la qualificació personal auditor han d'incloure fonamentalment:

- ▶ Coneixement del sistema de qualitat intern.
- ▶ Coneixements específics de les funcions que es duen a terme en les àrees a auditar.
- ▶ Experiència i/o formació en la pràctica d'auditoria.

En tot cas, aquest perfil ha de ser definit per cada organització, tenint sempre present que l'auditor ha de poder disposar de certa llibertat d'actuació.

Tant el procés de definició de l'equip auditor com de la seva qualificació estaran explicitats al procediment d'auditories internes del sistema de gestió de la qualitat implantat. Cal que hi hagi un registre que identifiqui aquest aspectes.

Finalment, recordar que un auditor mai no pot tenir responsabilitats en l'àrea o procés auditat.

b) Externes de l'organisme certificador

S'aplicaran els requisits aplicables als auditors de qualitat recollits en la norma ISO 10011 i el que estableixi l'organisme acreditador competent.

Programa d'auditories internes: any

	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES
Empresa		•										
Productes Qualitat		•								•		
Comercial		•										
El Humana												
Itinerari		•										
Procediment			•					•				
Qualitat												
Labors i Laboratori												
Logística												
Producció												
Manteniment												

• Auditoria ISO 9001:2000 • Auditoria sistema de qualitat ISO 9001:2000 • Auditoria ISO 14001

Planificació de l'auditoria

Cal que hi hagi un pla d'auditoria conegut per la direcció en el qual es defineixi on, quan i qui afectarà cada auditoria.

A l'annex I es mostra un exemple de programa de planificació de diferents auditories.

Cal dir també que la direcció de l'empresa podrà incloure altre tipus d'auditories no previstes, en els supòsits següents:

- ▶ Sospita de deteriorament del sistema de qualitat implantat, a partir de les no conformitats sistemàtiques detectades, reclamacions, rebutjos, queixes,...
- ▶ Canvis substancials en els processos establerts.
- ▶ Canvis organitzatius.

Cal tenir present que, en el cas d'organitzacions ja certificades, les auditories de seguiment i de renovació del sistema de qualitat s'haurien de planificar d'acord amb l'entitat certificadora escollida per l'empresa.

Realització de l'auditoria

a) Internes

L'auditoria s'ha de fer seguint els passos marcats pel pla d'auditoria i el procediment aplicable.

L'ús de qüestionaris aprovats per la direcció és molt aconsellable per a la sistemàtica de l'auditoria, fent fàcil la presa de referències (evidències) exactes dels fets. Aquests qüestionaris, si es considera oportú, poden formar part dels annexos del corresponent procediment d'auditories. Poden ajudar l'auditor, sobretot en les primeres auditories, a no deixar-se cap detall i a la sistemàtica d'aquesta activitat novedosa per a l'empresa.

La llista de comprovació o qüestionari d'auditoria pot ser, per tant, de dos tipus:

- ▶ Qüestionari inicial: compliment dels requisits bàsics de la norma (Model d'autodiagnosi ISO 9001:2000).
- ▶ Qüestionari o llistat de punts objectiu de l'auditoria: ja amb l'experiència d'altres auditories, amb la incorporació de preguntes concretes per ajudar a assolir l'objectiu.

En l'annex II es mostra un exemple de format de seguiment del pla d'auditories i en l'annex III un check-list d'un hipotètic procés de compres.



b) Externa de l'organisme certificador

Se seguirà el pla d'auditoria consensuat amb l'empresa i seguint a tal efecte el procediment d'auditories de la qualitat de l'entitat certificadora escollida per l'empresa.

Informe d'auditoria

L'equip auditor farà un informe que reculli la valoració i permeti avaluar la implantació i l'efectivitat del sistema de gestió de la qualitat implantat segons les evidències objectives trobades.

En el cas d'auditories internes, l'informe haurà de mostrar, també, aspectes positius. En aquelles àrees o processos del sistema que estiguin adequadament implantats, el personal motivat i implicat, hauria de quedar també refermat a l'informe d'auditoria. Per tant, valorarà els aspectes positius que hagi detectat en comparació amb anteriors auditories dutes a terme.

És opcional, però interessant, que aquest informe inclogui propostes de millora a tall d'observacions.

En l'annex IV es mostra un exemple d'informe d'auditoria.

No conformitats

En qualsevol tipus d'auditoria que es faci, pot donar-se el cas que es detecti un incompliment dels requisits especificats en la norma ISO 9001:2000 o en el mateix sistema de qualitat de l'organització; en aquest cas, s'ha d'obrir una no conformitat.

L'equip auditor avaluarà i catalogarà, per tant, l'incompliment detectat en el sistema de gestió de la qualitat implantat en relació als requisits establerts en la norma o en la documentació del sistema.

A tall d'exemple, podrien considerar les següents categories de no conformitat:

- ▶ No conformitats majors: si s'ha detectat incompliment sistemàtic dels requisits de la norma amb risc de tramesa de productes no conformes al client o de prestació del servei no conforme.
- ▶ No conformitats menors: si s'ha detectat incompliment parcial de la norma, sense risc de tramesa de producte no conforme al client o de realització del servei no conforme.
- ▶ Observació: si la deficiència detectada no es pot catalogar com a no conformitat, segons judici i experiència de l'auditor. Es valora, en aquest sentit, l'existència de risc potencial en l'aplicació dels requisits del sistema, és a dir, que es pugui donar en el futur una no conformitat per causa d'aquesta deficiència.



Accions correctives / preventives

Les accions correctives i preventives poden generar-se a partir de les desviacions o no conformitats trobades en l'auditoria. És convenient que sigui la direcció de l'àrea auditada qui proposi l'acció correctiva i, si escau, preventiva.

En tot cas, han de complir-se els requisits especificats en el corresponent procediment d'accions correctives i preventives del sistema de gestió de la qualitat.

És fonamental que per cada acció correctiva s'estableixi:

- ▶ un responsable de la seva implantació
- ▶ un termini de realització
- ▶ una avaluació a posteriori de l'eficàcia

Les activitats de seguiment de les auditories han de verificar i registrar la seva implantació i valorar l'eficàcia de les accions correctives que s'evidencien mitjançant els registres necessaris. Els resultats de l'auditoria (informes, informes de no conformitats amb les corresponents accions correctives i preventives, etc.) formen part integrant de la revisió que la direcció fa del sistema de la qualitat.

Fases de l'auditoria

(entre parèntesi s'indiquen les funcions implicades)

1. Planificació (auditor / equip directiu)

- ▶ Programa detallat
- ▶ Llistes de comprovació (check-list) – opcional i recomanable inicialment

2. Notificació a l'auditat del programa de l'auditoria (auditor)

3. Reunió inicial (auditor - auditat) - opcional

- ▶ Confirmació o modificació del programa.
- ▶ Exposició de la forma prevista de realitzar l'auditoria.
- ▶ Resolució de dubtes.

4. Realització (auditor - auditat)

- ▶ Petició i recollida d'evidències per l'equip auditor segons allò establert al pla d'auditoria.
- ▶ Detecció i descripció de les no conformitats o desviacions detectades (auditor)

5. Elaboració i lliurament de l'informe de l'auditoria (auditor)

6. Reunió final (auditor - auditat) - opcional

La reunió final té l'objectiu d'exposar les evidències de les no conformitats detectades i consensuar-les amb l'auditat:

- ▶ Nivell d'eficàcia del sistema
- ▶ Exposició de les no conformitats i desviacions detectades (opcional)
- ▶ Exposició i consens de les accions correctives i preventives proposades (opcional)
- ▶ Exposició dels punts positius i de les recomanacions de millora (opcional)

7. Proposta de programa d'accions correctives (auditat)

La direcció de l'àrea auditada o de l'empresa d'acord amb l'auditat acorda:

- ▶ Acció correctiva
- ▶ Responsable de la implantació
- ▶ Termini de realització

En el cas de les auditories de certificació aquestes propostes s'han d'adreçar a l'entitat de certificació.

8. Seguiment d'accions correctives (auditor-auditat)

En el cas de les auditories internes:

- ▶ L'auditat segueix durant un temps l'eficàcia de l'acció correctiva implantada.
- ▶ L'auditat compleix amb les noves condicions dels processos, i en cas de trobar mancances o possibilitats de millora, ho proposarà a l'equip auditor o al responsable del sistema de qualitat.

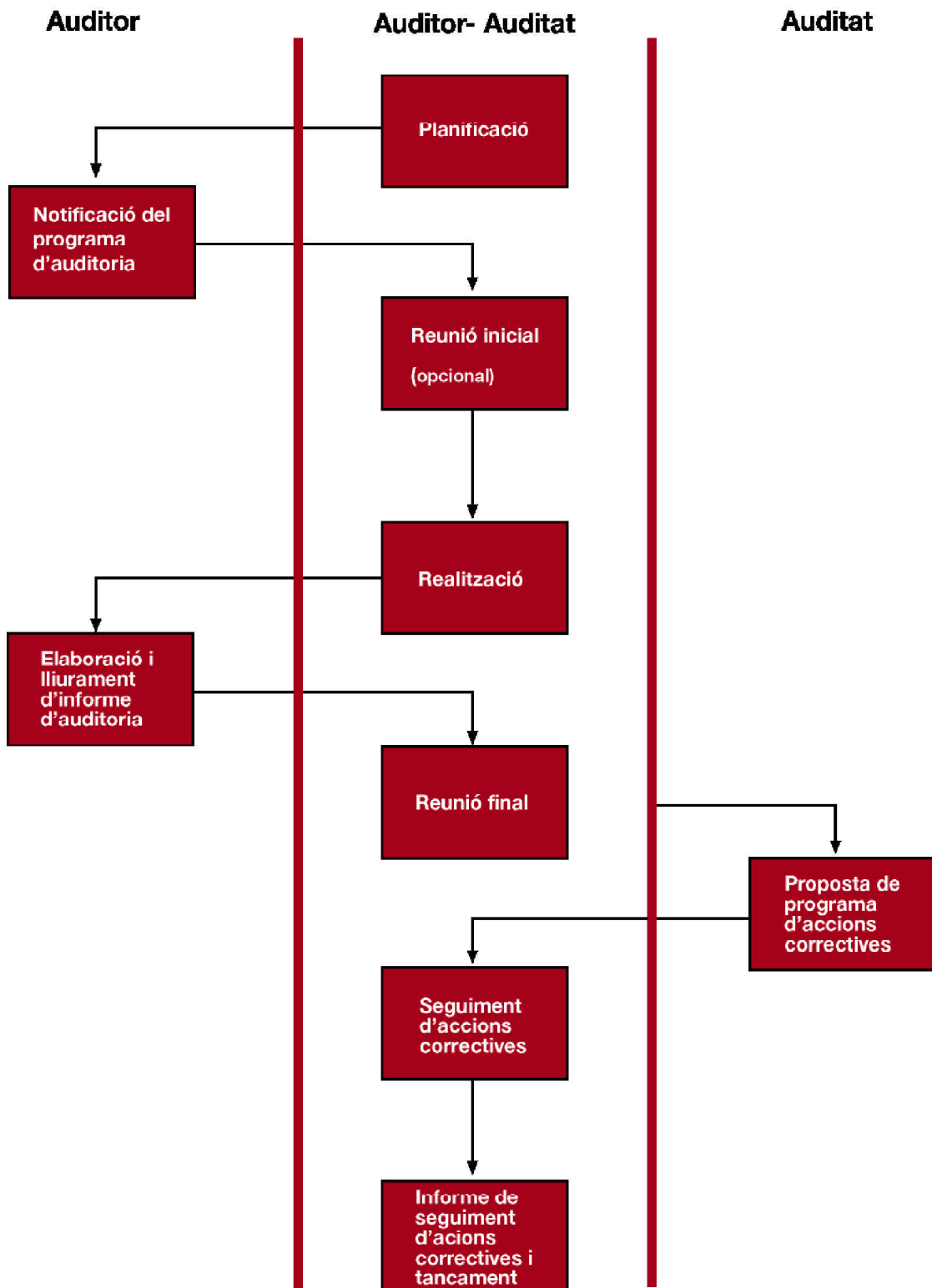
En el cas de les auditories de certificació:

L'auditor pot verificar en la posterior auditoria de seguiment del sistema de qualitat de l'organització el compliment de les accions correctives proposades.

9. Informe de seguiment de les accions correctives i tancament (auditor/auditat)

Per tancar les accions correctives l'auditat o l'auditor, en el cas de les auditories externes, elabora un informe de seguiment de les accions correctives.

Fases (esquema)



5. Vocabulari

A continuació es defineixen alguns dels termes emprats en el text d'aquest mòdul. Per a més informació i detall es pot consultar la norma UNE-EN-ISO 9000:2000 Fonaments i vocabulari.

- Auditoria:** procés sistemàtic, independent i documentat per obtenir evidències de l'auditoria i avaluar-les de manera objectiva amb la finalitat de determinar l'extensió en què es compleixen els criteris d'auditoria.
- No conformitat:** incompliment d'un requisit especificat.
- Desviació:** no conformitat detectada en una auditoria interna.
- Defecte:** incompliment d'un requisit associat a un ús previst o especificat. La distinció entre els conceptes defecte i no conformitat és important per les connotacions legals, particularment aquelles associades a la responsabilitat legal dels productes posats en circulació.
- Especificació:** document que estableix els requisits amb els quals un producte o servei ha de ser conforme. Una especificació pot estar relacionada a activitats o a productes.
- Sistema de gestió de la qualitat:** sistema de gestió per dirigir i controlar una organització pel que fa a la qualitat. Conjunt de l'estructura d'organització, de responsabilitats, de processos, de procediments i de recursos que s'estableixen amb l'objectiu de dur a terme la gestió de la qualitat.
- Auditor intern:** persona de l'organització qualificada per realitzar auditories internes.
- Auditor extern:** persona de fora de l'organització qualificada per fer auditories.
- Equip auditor:** quan és més d'una persona qui du a terme l'auditoria. Un auditor de l'equip es designa com a auditor en cap de l'equip i l'equip pot incloure a auditors en formació i experts tècnics.
- Acció correctiva:** acció o mesura que pren l'organització per tal d'eliminar una no conformitat detectada o una altre situació indesitjable. Tenir en compte que pot haver-hi més d'una causa per una no conformitat.
- Acció preventiva:** acció o mesura que pren l'organització per tal d'eliminar una no conformitat detectada o una altre situació potencialment indesitjable. Tenir en compte que pot haver-hi més d'una causa per una no conformitat potencial.

6. Bibliografia

Normes de referència

ISO 9000: 2000 Sistemes de Gestió de la Qualitat - Fonaments i Vocabulari

ISO 9001: 2000 Sistemes de Gestió de la Qualitat – Requisits

ISO 9004: 2000 Sistemes de Gestió de la Qualitat – Directrius per a la millora del rendiment

ISO 19011: 2000 Directrius per a l'auditoria mediambiental i de la qualitat¹

Guia de la qualitat ISO 9001:2000. Intersectorial Indústria i serveis. CIDEM 2001.

1. Actualment, aquesta norma es troba en procés d'elaboració, sent aplicable a data de la 1a edició d'aquesta guia la norma ISO 10011

7. Annexos

Annex I

Programa d'auditories internes: any

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des
Direcció		●							&			
Comitè qualitat		●							&			
Comercial		●							&			
R. Humans		●							&			
Disseny			●						&			
Producció			●					#	&			
Qualitat			●						&			
Laboratori				●					&			
Logística				●					&			
Postvenda				●					&			
Muntatge			●						&			

● Auditoria interna periòdica

& Auditoria externa seguiment del sistema

Auditoria de client

Annex II

Empresa	Pla d'auditories	Data: Revisió: Pàgina: X de Y
----------------	-------------------------	--

Àrea	Abast	Auditors	Data prev.	Data real	Nº Informe

Annex III

Llistat de comprovació (auditoria interna)

A continuació proposem un qüestionari o check-list a títol d'exemple de l'apartat de COMPRES d'una empresa tipus.

Compres

Requisits generals.

Estan controlats els processos de compra per al compliment dels requisits requerits per l'organització?

Existeixen procediments que documentin aquestes activitats?

Existeix una avaluació i selecció dels seus principals proveïdors basant-se en una valoració de la qualitat?

Informació de les compres.

S'ha fet un estudi de tots els materials, serveis, equips i tot tipus de productes per determinar quins han de tenir especificacions de compra per escrit?

S'ha comprovat que són adequades abans del llançament?

Aquestes especificacions inclouen?:

- Requisits per l'aprovació o qualificació del producte i servei.
- Altres requisits del sistema de gestió.

Són conegudes pel proveïdor?

Verificació dels productes i serveis comprats.

Es manté un control sobre el material i serveis adquirits (o altre sistema equivalent) subministrat i es registren els resultats per assegurar que compleixen els requisits específics del contracte?

Es revisa el grau de compliment dels proveïdors i es basa la seva selecció en aquesta revisió?

Annex IV

Empresa	Informe d'auditoria	Nº informe: Data: Pàgina: X de Y
----------------	----------------------------	---

Àrea	Abast
Responsable d'àrea Firma i data	Auditor: Firma i data
Resultat	<input type="checkbox"/> Desviacions <input type="checkbox"/> Implantació adient

Desviació:	
Acció correctiva:	Responsable: Àrea: Termini: Firma i data:
Comprovació d'execució i eficàcia:	Firma i data auditor:
Aspectes positius:	
Oportunitats de millora:	

Comentaris:

Annex V

Procés de certificació

