

AUDITORÍAS INTERNAS

Temperatura elevada, alta tensión



Los días que precedieron a la llegada de los auditores a nuestra industria fueron de alta tensión. Es lo normal, por supuesto: es como rendir un examen, hacer una prueba... ¡A pesar de bien preparados, sabemos que estamos siendo evaluados y no se desea ser reprobado!

En una industria de gran porte es difícil evitar no conformidades: son muchos detalles, mucha gente involucrada, muchos procedimientos que deben ser analizados. Pero fue en la auditoría que notamos, que las normas ISO no determinan rígidamente lo que debe ser hecho, pero sí recomiendan un método de gestión. Esto se volvió claro en el momento en que el auditor llegó a un tanque de tinta - nuestra fábrica actúa en el sector químico - y la temperatura era de 77° C. El auditor indicó eso como una no conformidad, ya que en el Manual estaba escrito que la temperatura debería ser de 80° C. Tratamos de argumentar que no había diferencia en la calidad final, ya que para que la tinta saliera fuera del padrón, se admitía una variación superior o inferior de hasta 5° C.

No resultó. Si la empresa determinó que la temperatura correcta es la de 80° C, entonces debe ser de 80° C. Bastaría con que hubiésemos determinado como parámetro una temperatura de entre 75° C y 85° C y todo hubiera estado resuelto... O sea: es el fabricante o proveedor de servicios que va a definir sus propios límites - en algunos casos, determinados por exigencias legales del país, pero nunca por el propio auditor. El auditor controla si tales exigencias están siendo respetadas. Y punto final.