



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LÁZARO CÁRDENAS

CARRERA:

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

SEMESTRE:

8^{vo}

DOCENTE:

VALDEZ RAMÍREZ ESTEBAN

MATERIA:

AUDITORIA DE LA CALIDAD

ALUMNA

CARRERA GONZALEZ SARA

INDICE

1.1 Antecedentes históricos de las auditorias.....	3
1.2 Definiciones relacionadas con la auditoria.....	4
1.3 conceptos de la auditoria de la calidad.....	7
1.4 Finalidad.....	8
1.5 Importancia.....	9
1.6 Clasificación.....	10
1.7 Tipos de auditoria de certificación.....	11

1.1 Antecedentes históricos de las auditorías

La auditoría surge con la llegada de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir procesos tanto productivos como comerciales de una empresa, como dice Humberto Gutiérrez “significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna” (PULIDO, 2007, pág. 9). Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas, para tener mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa.

La auditoría se origina como una necesidad social generada por el desarrollo económico, la complejidad industrial y la globalización de la económica como dice la norma ISO 9001-2011 “auditoría, es proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría”. (ISO N. C., 2011, pág. 24) Hoy día es un requisito obligatorio para la obtención de la certificación ISO 9001 de una organización realizar una auditoría.

Con el transcurso del tiempo, las relaciones comerciales y operaciones de negocios empezaron a crecer rápidamente, sobre todo a partir de la Revolución Industrial, en ese momento el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión mediante el cual el dueño tuviera su control y vigilancia como dice la iso 9011-2011” Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de lo procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.”. (ISO N. C., 2011, pág. 14) Es por eso que se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías.

Desde su fundación en 1947 hasta 2009, la ISO ha publicado más de 17 500 estándares internacionales y otro tipo de documentos normativos, que comprende áreas tan variadas como agricultura, construcción, ingeniería mecánica, equipo médico, hasta aspectos relacionados con tecnologías de la información. La familia de normas ISO-9000 e ISO-14000 son de las más conocidas y exitosas. La primera se ha convertido en un referente internacional para los requerimientos de calidad. Al contrario de la mayoría de normas ISO, que son altamente específicas para un producto, material o proceso particular, el estándar ISO-9000 surgió como un estándar para sistemas administrativos. (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 58)

1.2 Definiciones relacionadas con la auditoría

Las auditorías de calidad tienen un gran protagonismo los últimos años, ello ha conducido a que desarrollen normas sobre la metodología de las auditorías de la calidad la norma ISO 9000, define la auditoría de la calidad como "proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas". (ISO S. C., 2005, pág. 9) de esta manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Las evidencias de la auditoría son registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable "La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa". (ISO S. C., 2005, pág. 2) De esta manera podemos percibir de una manera más clara los problemas y fallas que tiene la empresa auditada de forma clara y precisa.

Los hallazgos de la auditoría son resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría tal y como dice la norma iso 9011 "Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad". (ISO N. C., 2011,

pág. 3) Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.

Las personas o empresas pueden hacer una auditoría para ver si su empresa se encuentra bien estructurada o cumple con los lineamientos tal y como dice la norma ISO 9011 se entiende como cliente de la auditoría “a la organización o persona que solicita una auditoría”. (ISO N. C., 2011, pág. 4) En el caso de una auditoría interna, el cliente de la auditoría también puede ser el auditado o la persona que gestiona el programa de auditoría.

Cuando requieres o solicitas una auditoría en la empresa un equipo auditor es el que te aplica la auditoría en ciertas áreas como dice la norma ISO 9011 “es uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos”. (ISO N. C., 2011, pág. 4) A un auditor del equipo se le designa como líder del mismo el equipo auditor puede incluir auditores en formación.

Cuando realizan una auditoría siempre tiene que haber un experto técnico que te ayude en aquellas dudas específicas que no pueda atender la norma ISO 9011 dice que un experto técnico “Es una persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor”. (ISO N. C., 2011, pág. 5) el conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación o incluso la cultura. Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

En todo momento de la auditoría tiene que haber un observador para tener como un testigo en todo lo que se hace en la norma ISO 9011 dice que un observador es “una persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita”. (ISO N. C., 2011, pág. 5) Un observador no es parte del equipo auditor y no influye ni interfiere en la realización de la auditoría, un

observador puede designarse por el auditado, una autoridad reglamentaria u otra parte interesada que testifica la auditoría.

Para toda auditoria lo más importante es saber programarlas para así estar en tiempo y forma en el lugar auditar, como dice la norma iso 9000 que un programa de auditoría “son detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico”. (ISO S. C., 2005, pág. 6) Es muy importante tener en cuenta un planificación para que las cosas de los resultados más óptimos posibles.

El alcance de la auditoría es muy importante ya que tienes cierto tiempo para realizar sin pasarte de las fechas programas es por eso que la norma iso 9000 nos dice que es “extensión y límites de una auditoría”. (ISO S. C., 2005, pág. 7) El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Tener buena planificación para realizar auditoria en las empresa ayuda a estar en tiempo y forma y que los resultados salgan como se planeó como dice la norma iso 9000 “Eficacia grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”. (ISO S. C., 2005, pág. 11) De esta manera se alcanzan los resultados esperados.

Cuando realizamos una auditoria, se planifica para obtener buenos resultados pero también es muy importante la manera de como realizamos todo lo planificado y también tenemos que tener eficacia, es por eso que la norma iso 900 dice “Eficacia relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”. (ISO S. C., 2005) De esta manera sabremos si lo que en realidad aplicamos para llevar una auditoria funciona correctamente.

La mejora continua nos ayuda a que la empresa sea mejor cada día y sea competitiva ante las demás como dice la norma ISO 9000 “El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas”. (ISO S. C., 2005, pág. 6) De esta manera se incrementa a satisfacción no solo en las empresas sino también en la de sus trabajadores.

1.3 Conceptos de la auditoria de la calidad

Empresa procede del latín inprehensa, que quiere decir cogida o tomada, dando dos acepciones que se aplican al concepto jurídico o como dice Hugo Sandoval “Casa o sociedad mercantil o industrial fundada para emprender o llevar a cabo negocios o proyectos de importancia”. (PULIDO, 2007, pág. 14) también empresa puede ser definido como obra o diseño llevado a efecto, en especial cuando en él intervienen varias personas.

Holmes la define de forma clara y sencilla como: “La auditoría es el examen de las (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 25). Demostraciones y registros administrativos, en donde el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.” (ISO N. C., 2011, pág. 21) Auditoría, Inicialmente la auditoria se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose solamente a observar si los mismos eran exactos.

Según la Universidad de Harvard, se establece la siguiente definición: “La auditoría es el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud”. (ISO S. C., 2005) así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen.

1.4 Finalidad

La finalidad de realizar la investigación integral de auditoría en sectores privados, públicos, sociales, legislativos y académicos nos sirve de mucho para la mejora. “En una auditoría se determina que la mayoría de los elementos de desempeño son adecuados, mientras que algunos muestran alguna discrepancia”. (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 233) Dichos datos serán analizados por los auditores. El hacer uso de la clasificación de seriedad dentro de las auditorías nos traerán un mejor nivel dentro de la estandarización.

Algunos programas de auditoría usan la clasificación de seriedad de las inadecuaciones. “Este enfoque es bastante común en las auditorías de productos, donde los defectos se clasifican en términos de críticos, mayores y menores, cada uno con un “peso” en forma de demérito”. (ISO S. C., 2005, pág. 537) El cual nos ayudara a obtener información confiable y de gran ayuda para la auditoría realizada.

Con las unidades de medida se pretende que las organizaciones encuentren un numero de inadecuaciones que existan en ella “Para los planes de auditoría, procedimientos, documentación, etc., es deseable comparar las inadecuaciones encontradas contra algunas estimaciones sobre la oportunidad de inadecuaciones”. (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 532) Lo cual les dará la oportunidad de establecer un estándar de inadecuaciones por determinados periodos de tiempo.

Una vez que la auditoría realizada a la organización fue concluida se tendrá que elaborar un reporte de la misma “Documento que se le envía a la alta dirección para notificar, revisar y dar un posible seguimiento”. (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 532) Dicho documento nos permitirá analizar las deficiencias encontradas.

Al finalizar las auditoria los auditores tendrán algunas recomendaciones y soluciones a los problemas encontrados “Se espera invariablemente que los auditores hagan recomendaciones para reducir las deficiencias y mejorar el desempeño”. (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 530)Con estas recomendaciones y soluciones se verán reflejadas las mejoras.

1.5 Importancia

Unas de las importancias que se toman más en cuenta son las auditoría internas tal y como lo menciona el libro de auditorías de calidad que dice “Las auditorías internas permiten a los responsables de la empresa debatir con sus colaboradores la situación de la gestión de la calidad en un momento dado” (ISO N. C., 2011, pág. 21). Los fines de la auditoria son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado.

El no contar con una buena calidad en nuestra organización nos traerá costos de la mala calidad “Pérdida anual monetaria de los productos y procesos que no logran sus objetivos de calidad” (ISO N. C., 2011, pág. 28). Dichos costos afectaran a la empresa.

Nuestra empresa puede tener fallas internas las cuales también generan un costo “Los costos de fallas internas son los costos de las imperfecciones descubiertas antes de la entrega, que están asociadas con el fracaso de cumplir con los requisitos explícitos o con las necesidades implícitas de los clientes” (ISO S. C., 2005, pág. 28). Dichas fallas se deben analizar y por consecuencia remediar.

Los desperdicios se generan en cualquier área de las organizaciones “La mano de obra, el material y, usualmente, los gastos generales de un producto defectuoso que no pueden repararse económicamente. Los títulos son numerosos: desechos, despojos, defectuosos, etcétera” (ISO S. C., 2005, pág. 28). Todos estos desperdicios también afectaran a la empresa.

Reajustar los errores en la organización mejoraría enormemente la productividad de esta para eso se realizan los trabajos de reelaboración “Corregir los defectos en los productos físicos o los errores en los productos de servicios” (ISO N. C., 2011, pág. 28). Esto le daría a la organización mayor prestigio ante el cliente.

1.6 Clasificación

Auditoría interna o de primera parte es más compleja como dice morales “miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, para fines internos” (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 236). Proporcionan información para la dirección y para las acciones correctivas, preventivas o de mejora.

Auditoría externa o de segunda parte dice que son “clientes de la organización o por otras personas que actúan de parte de éste, cuando existe un contrato” (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 238). Proporcionan confianza al cliente en la organización suministradora.

Auditoría externa o de tercera parte “organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad” (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 445). Proporcionan confianza a los clientes potenciales de la organización.

En una auditoría se detectan no conformidades “discrepancias entre lo que exige la Norma de referencia y se define en el manual de Calidad y documentos anexos, o entre éstos y la forma de operar en la realidad” (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 445). Es por eso que no se detectan conformidades.

1.7 Tipos de auditoria de certificación

Existen auditorias de calidad del proceso las cuales miden el desempeño de la calidad conforme a estándares establecidos “Una auditoría de calidad de un proceso incluye cualquier actividad que pueda afectar la calidad final del producto” (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 421). Dicha auditoria suelen realizarlas aquellas personas que se encuentra en relación a la operación de los procesos.

Una vez que se ha realizado la inspección del producto se lleva a cabo la auditoria de producto “una evaluación independiente de la calidad de un producto para determinar su aptitud para el uso y conformidad con la especificación” (PULIDO, CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD, 2010, pág. 537). A través de esta se podrá conocer el nivel de calidad del producto para con el cliente.

Así como llegamos a tener una buena eficiencia y eficacia en lo panificado también existe quien mide de ello, lo cual se le llama auditoria operacional se dice que “evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización”. (ISO S. C., 2005). Esto se aplica más que nada para que todo esté en perfecto orden.

También existe la auditoría de cumplimiento que nos ayuda a ver si lo se realiza correctamente como dice la norma iso 9011 que dice que “determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido”. (ISO N. C., 2011, pág. 20). De esta manera veremos si se aplicó los requerimientos establecidos.

Como en toda empresa, hay una área que se encarga de los estados financieros de la empresa la cual también es auditada por “Auditoría de estados financieros se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido” (ISO S. C., 2005, pág. 24). Es mejor que en este tipo de área o departamento de la empresa haya un auditor que se encargue de ello ya que es un poco más complicado la cuestión monetaria.

Bibliografía

Gutierrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. (3ra. ed.). Mexico: McGRAW-HILL.

ISO 9001.2008. (2005). *NORMA ISO 9001-2008*. NORMA CENTRAL DE LA ISO.

ISO, N. C. (2011). *ISO 9001.2011*. GINEBRA SUIZA: secretaria central de la ISO.

ISO, S. C. (2005). *ISO 900:2005*. GINEBRA SUIZA: ATR.

PULIDO, H. G. (2007). MEXICO: MC GRAW GILL.