

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LÁZARO CÁRDENAS**

**ING. GESTIÓN EMPRESARIAL**

**AUDITORIA DE LA CALIDAD.**

**UNIDAD 1: ORIGEN Y ANTECEDENTES**

**ESTÉBAN VALDEZ RAMÍREZ**

**ESMERALDA INFANTE MONGE**

**No. DE CONTROL: 11560074**

Contenido

[ORIGEN Y ANTECEDENTES 3](#_Toc410900418)

[1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LAS AUDITORIAS 3](#_Toc410900419)

[1.2 DEFINICIONES RELACIONADAS CON LA AUDITORIA 3](#_Toc410900420)

[1.3 CONCEPTOS DE LA AUDITORIA DE CALIDAD 4](#_Toc410900421)

[1.4 FINALIDAD 5](#_Toc410900422)

[1.5 IMPORTANCIA 6](#_Toc410900423)

[1.6 CLASIFICACION 7](#_Toc410900424)

[1.7 TIPOS DE AUDITORIAS DE CERTIFICACION 7](#_Toc410900425)

[BIBLIOGRAFIA 9](#_Toc410900426)

# ORIGEN Y ANTECEDENTES

## ANTECEDENTES HISTORICOS DE LAS AUDITORIAS

Dentro de la evolución de la calidad nos encontramos con la gran mejoría que esta ha tenido durante el paso del tiempo al implementarlo dentro de las organizaciones *“*mediante los tres componentes de una estrategia de calidad: innovación, control y mejora, también ha provocado un cambio continuo en los conceptos y métodos de la calidad”(PULIDO, 2007, pág. 10). Dichos componentes nos proporcionan mayor rapidez, menor costo y por lo tanto mayor productividad.

Las normas ISO fueron creadas con la finalidad de estandarizar los procesos dentro de la industria

La ISO es una organización no gubernamental, es decir, sus miembros no son, como en el caso de la ONU, delegados de los gobiernos nacionales. No obstante, ocupa una posición especial entre los sectores público y privado, ya que, por un lado, muchos miembros son parte de la estructura gubernamental de sus países o son designados por sus dirigentes. Por otra parte, otros miembros provienen del sector privado y son propuestos por las asociaciones industriales. (PULIDO, 2007, pág. 58)

Dichos miembros buscan la mejora continua mediante la estandarización de sus procesos.

La norma ISO 9000 consta de un conjunto de principios de gestión de la calidad “enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor” (PULIDO, 2007, pág. 61) con dichos principios se rige esta norma además de ser complemento de las demás normas ISO existentes.

## DEFINICIONES RELACIONADAS CON LA AUDITORIA

La realización de auditorías en las organizaciones permitirán a estas obtener mejores resultados la ISO 91011 (2002) dice: “que la auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría” (ISO 91011, 2002, pág. 1). Dicho proceso nos dará la oportunidad de encontrar errores o deficiencias y por consiguiente mejorarlos.

Al realizarse una auditoria se debe de seguir ciertos criterios de auditora ISO 91011 (2002) nos dice que son: “Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos” (ISO 91011, 2002, pág. 2). Para llevarla a cabo de manera correcta.

Todos los datos y documentos recopilados ayudaran para tener una evidencia de la auditoria más completa ISO 91011 (2002) la define como: “Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables” (ISO 91011, 2002, pág. 2). Todo esto nos ayudara para tener un panorama más completo sobre las auditorías realizadas.

Todas aquellas irregularidades encontradas durante la auditoria serán de vital importancia la ISO 91011 (2002) define los hallazgos de la auditoria como: “Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría” (ISO 91011, 2002, pág. 2). Los cuáles serán analizados para su posterior mejora.

Al final de la auditoria obtendremos las conclusiones de la auditoria lo que la ISO 91011 (2002) define como: “Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría” (ISO 91011, 2002, pág. 2). Con los cuales tendremos una visión más clara acerca de la situación real de la organización.

En muchas ocasiones los clientes solicitan una auditoria para lo cual la ISO 91011 (2002) define cliente de la auditoria como: “Organización o persona que solicita una auditoría” (ISO 91011, 2002, pág. 2). Debido a faltantes detectados o simplemente por conocer las condiciones en las que se encuentra su organización o empresa.

La ISO 91011 (2002) define auditado como: “Organización que es auditada” (ISO 91011, 2002, pág. 2)

La realización de las auditorias puede ser llevada a cabo por un auditor que ISO 91011 (2002) define como: “Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría” (ISO 91011, 2002, pág. 2). En el caso de que solo una persona la realice, o como equipo auditor el cual es definido por la ISO 91011 (2002) como: “Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos” (ISO 91011, 2002, pág. 2). Esto dependerá de magnitud de la auditoria.

## CONCEPTOS DE LA AUDITORIA DE CALIDAD

Realizar auditorías de calidad sería realmente provechoso ya que la calidad es un punto de vital importancia “Revisión independiente que se lleva a cabo para comparar algunos aspectos del desempeño de calidad con un estándar para ese desempeño” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 520). Siempre en toda organización se busca contar con calidad en general.

Para tener una adecuada evaluación de calidad se deben analizar todas y cada una de las áreas “Espectro total de las actividades de calidad e incluye con frecuencia asuntos administrativos tales como el costo de la mala calidad, la posición en el mercado y la cultura de calidad” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 520).

Las auditorias se encuentran divididas en diferentes enfoques dependiendo de las unidades organizativas

*Las* grandes empresas comprenden diversos niveles de organización, (…). Oficina corporativa, divisiones operativas, plantas, etc. Dichas compañías por lo general usan muchos equipos de auditores de calidad; cada uno revisa su tema de especialización y reporta los resultados a su propia “clientela” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 522).

Para al finalizar de analizar cada una de estas áreas por separado se obtengan mejores resultados.

Las auditorias se rigen por medio de enfoques como lo son las líneas de producto “Aquí las auditorías evalúan los aspectos de calidad de las líneas específicas de producto (como tableros de circuito impresos, bombas hidráulicas) desde el diseño hasta el desempeño en el campo” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 522). Los sistemas de calidad “Aquí las auditorías están dirigidas hacia los aspectos de los diferentes segmentos del enfoque sistemático general hacia la calidad, como el diseño, manufactura, calidad del proveedor y otros procesos” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 522). Y las actividades específicas “Las auditorías también pueden estar diseñadas para destacar procedimientos específicos que tengan un significado especial para la misión de calidad: la disposición de los productos no conformes, la documentación, la calibración del instrumento, el software” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 523). Para hacerlo más fácilmente.

## FINALIDAD

Para la realización de las auditorias habrá datos que nos lleven a ella “En una auditoría se determina que la mayoría de los elementos de desempeño son adecuados, mientras que algunos muestran alguna discrepancia” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 531). Dichos datos serán analizados por los auditores.

El hacer uso de la clasificación de seriedad dentro de las auditorias 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 (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 532).

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” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, 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” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, 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” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 530). Con estas recomendaciones y soluciones se verán reflejadas las mejoras.

## IMPORTANCIA

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 (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, 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” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, 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” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, 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” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 28). Esto le daría a la organización mayor prestigio ante el cliente.

Con las auditorias también se rescata aquella información perdida o faltante “Recuperar una información que debería haberse suministrado” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 28). Y que es de vital importancia para la organización.

Una vez detectadas las fallas o errores se pueden realizar los procesos cambiantes *“*Modificar los procesos de manufactura o servicios para corregir las deficiencias” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 30). Los cuales nos ayudaran a obtener mejores resultados.

## CLASIFICACION

Existen tres tipos de auditoria las cuales realizan una función similar pero en diferente manera

La auditoría interna “La que lleva a cabo dentro de una organización un auditor empleado por ella misma”, la auditoría externa de segunda parte “La lleva a cabo dentro de la organización del proveedor la organización que está haciendo la compra”, (…). Y la auditoria externa de tercera parte “Conducida por una organización de auditoría que es independiente del comprador o de la organización proveedora” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 521).

Dichas auditorias se realizaran de acuerdo a las especificaciones del cliente.

## TIPOS DE AUDITORIAS DE CERTIFICACION

Existen auditorias de calidad del proceso las cuales miden el desempeño de la calidad conforme a estándares establecidos “Una auditoría de calidad de un procesoincluye cualquier actividad que pueda afectar la calidad final del producto” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, 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 “es una evaluación independiente de la calidad de un producto para determinar su aptitud para el uso y conformidad con la especificación” (M. GRYNA, C. H. CHUA, & A. DEFEO, 2007, pág. 537). A través de esta se podrá conocer el nivel de calidad del producto para con el cliente.

# BIBLIOGRAFIA

ISO 91011. (2002). *DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD Y/O AMBIENTAL.* SUIZA: SECRETARIA CENTRAL DE ISO.

M. GRYNA, F., C. H. CHUA, R., & A. DEFEO, J. (2007). *METODO JURAN ANALISIS Y PLANEACION DE LA CALIDAD.* MEXICO: MG GRAW HILL.

PULIDO, H. G. (2007). *CALIDAD TOTAL Y COMPETITIVIDAD.* MEXICO: MC GRAW GILL.