



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LÁZARO CÁRDENAS

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

SEMESTRE: 8

DOCENTE: VALDEZ RAMÍREZ ESTEBAN

AUDITORIA DE LA CALIDAD

ALUMNA

PINEDA MERAZ AVILENE

INDICE

1.1. Antecedentes históricos de las auditorias	3
1.2. Definiciones relacionadas con la auditoria	3
1.3. Conceptos De La Auditoria De Calidad.....	4
1.4. Finalidad.....	5
1.5. Importancia	6
1.6. Clasificación.....	6
1.7. Tipos De Auditorias De Certificación	7
Bibliografía	8

1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LAS AUDITORIAS

Gutiérrez pulido afirma que la evolución de la calidad ha ido avanzando con un fin.

La búsqueda por hacer las cosas mejor, más rápido y a un menor costo, 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, 1997, pág. p.10)

La administración de la calidad total incluye nuevos supuestos y prácticas sobre la calidad.

Existen muchos enfoques de cómo debe de ser un sistema de aseguramiento de la calidad.

En la década de 1980 se hizo evidente la necesidad de que las organizaciones implementaran sistemas de aseguramiento de calidad con el propósito de complementar los requisitos técnicos sobre los productos y servicios, y de esta manera garantizar al cliente que la calidad se alcanzó de manera consistente. (PULIDO, 1997, pág. 58)

En 19987 se aprobaron normas a la ISO 9000 para tener mejor calidad en productos que se fabricaran o los servicios que se brindaran.

Humberto pulido hace referencia en su libro calidad total y productividad a los ocho principios de gestión de la calidad que la norma ISO-9000:2005 nos dice que son: “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, 1997, pág. 61), dichos principios forman parte de las demás normas.

1.2. DEFINICIONES RELACIONADAS CON LA AUDITORIA

La auditoría es un examen crítico que realiza un grupo de personas “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 19011, 2002, pág. 1), dicha auditoria nos servirá para mejorar.

Todas aquellas irregularidades que se detectaron durante la auditoria serán de suma 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 mejorar la situación de la empresa.

Las empresas son auditadas para conocer poder conocer de la manera en que están trabajando la ISO 91011 (2002) define auditado como: “Organización que es auditada” (ISO 91011, 2002, pág. 2). Mediante auditorías internas o externas.

La realización de auditoría se puede llevar 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 que tan grande sea la empresa.

1.3. CONCEPTOS DE LA AUDITORIA DE CALIDAD

Las auditorías de calidad son aquellas en las que se evalúa la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización. Normalmente, se auditan sistemas de gestión de la calidad conformes a la norma. “Auditoría de la calidad, Examen y revisión sistemáticos e independientes para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen los acuerdos planificados y si estos acuerdos se implementaron efectivamente y si son adecuados para alcanzar los objetivos”. (SUMMERS D. C., 2006, pág. 381). Se realiza con la finalidad de verificar si se está siguiendo la serie de pasos acordados.

Mantener en mejoría a la organización es muy importante ya que permite que la empresa tenga mejores resultados aplicando la mejora continua nos permitirá obtener mejores resultados la ISO 9000 (2005) la define como: “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta” (ISO 9000 , 2005, pág. 7). A través de esta se logra satisfacer a los clientes y así poder lograr reducir pérdidas.

El mantener a una empresa con la mejora continua es muy importante ya que se mantendrá en competencia por lo cual ISO 9000 (2005) define competencia como: “aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades” (ISO 9000 , 2005, pág. 9) permitirá crecer en el mercado y poder conseguir nuevos clientes.

1.4. FINALIDAD.

El objetivo que persigue una auditoria se puede encontrar en el libro de calidad total y productividad en el cual define: “Se utilizan para determinar el grado en el que se han alcanzado los requisitos del SGC. Los hallazgos de las **auditorías** se emplean para evaluar la eficacia del SGC y para identificar oportunidades de mejora” (Pulido, 2010, pág. 71). En el libro se explica que es necesario llevar a cabo una auditoria y así poder evaluar a las empresas, y poder llegar a tomar decisiones.

Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría.

Se utilizan para determinar el grado en el que se han alcanzado los requisitos del SGC. Los hallazgos de las auditorías se emplean para evaluar la eficacia del SGC y para identificar oportunidades de mejora. La norma ISO-19011 da orientaciones más específicas en el campo de las auditorías. (PULIDO, 2008, pág. 71)

Es muy importante los hallazgos para poder evaluar que tan eficiente es la empresa, y poder ofrecer una oportunidad de mejora

El concepto adecuado para definir los **Hallazgos de la auditoria** según la norma ISO19011 es: “Resultados de la evaluación de evidencia de auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria (ISO, 2012, pág. 2)”. Los resultados de la auditoria al término de la auditoria ayuda a los altos mandos de las empresas analizar la situación en la que se encuentra la empresa.

La descripción más clara de mejora continua se encuentra en el libro de administración de la calidad que se define como: “El perfeccionamiento frecuente de productos, servicios o procesos mediante mejoras incrementales y cambios radicales” (Summers, 2006, pág. 388).

La mejora continua la tienen muy en cuenta todas las empresas, ir mejorando en sus procesos y servicios para poder ser una empresa competitiva.

Eficacia es cumplir con los objetivos establecidos. “grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”. (ISO 9000, 2005) Siempre sea menor el rango estimado de eficacia establecido.

La eficiencia consta en cumplir con los requerimientos necesarios para poder ser empresas competentes. “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”. (ISO 9000, 2005, pág. 10). Se logra atraer más clientes cuando una organización cuenta con eficiencia.

1.5. IMPORTANCIA

La calidad es un conjunto de procedimientos que conducen al éxito de la empresa. “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (ISO 9000, 2005, pág. 08). La cual deberá estar regida por normas y auditada para su acreditación.

1.6. CLASIFICACIÓN

Las auditorías son muy importantes para las empresas ya que les permite llevar un control del trabajo que se va realizando “Las auditorías podrían enfocarse en el desarrollo y diseño de productos, adquisición de materiales, facturación, levantamiento de pedidos o producción. Un cliente podría solicitar una auditoría antes de adjudicar un contrato a un proveedor”. (SUMMERS D. C., 2006, pág. 328). Realizar una auditoría antes de ofrecer sus productos es una buena opción ya que la empresa al realizar su auditoría se dará cuenta si sus productos son de calidad.

Existen diferentes tipos de auditorías un concepto claro se encuentra en el libro de Donna c.s Summers donde define los tipos de auditorías al diseño del producto (SUMMERS D. C., TIPOS DE AUDITORIA, 2006, pág. 328) Define que “Otros tipos de auditoría incluyen

auditorías al diseño de productos, auditorías a la preproducción, auditorías a la conformidad, auditorías a la producción y auditorías a los sistemas de calidad del proveedor”. Existen diferentes tipos de auditorías de acuerdo a las necesidades de cada empresa.

La palabra Auditor se encuentra el concepto dentro de la norma ISO 19011 la cual define describe como: “Persona que lleva a cabo una auditoria” (ISO, 2012, pág. 2). Son las personas que llevan a cabo las auditorias en las empresas.

La norma ISO 19011 se define el concepto auditado como: “Organización que es auditada” (ISO, 2012, pág. 2). Este concepto tiene referencia que es la empresa a la cual será auditada.

1.7. TIPOS DE AUDITORIAS DE CERTIFICACIÓN

Es importante definir cuál es el tipo de auditoria que le conviene a cada empresa aplicar. La norma ISO-9000 establece tres tipos de auditorías dependiendo de quién lleva a cabo ésta y por qué. Así, señala que las auditorías de primera parte las realiza la organización, u otras personas u empresa en su nombre, con fines internos y pueden constituir la base para la auto declaración de conformidad de una compañía Las auditorías de segunda parte las realizan los clientes de una organización u otras personas en nombre de ellos. Las auditorías de tercera parte las realizan organizaciones externas independientes. Éstas, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas como la ISO-9001.(AUDITORIAS, 2010, pág. 71) Estas auditorías también pueden ser llamadas auditorías internas y auditorías externas.

La definición de lo que es un **cliente de auditoria** la norma ISO 19011 lo marca como: “organización o persona que solicita una auditoria” (ISO, 2012, pág. 2). Para conocer lo que es una auditoria la podemos consultar en la misma norma ISO.

Bibliografía

ISO 19011. (2002). *PRINCIPIOS DE AUDITORIA*. suiza: secretaria de ISO.

ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestion de la calidad-fundamentos y vocabulario*. Suiza: ATR.

PULIDO, H. G. (1997). *PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD*. MEXICO: Mc Graw Hill.

Summers, D. C. (2006). *Administracion de la calidad*. México DF: Pearson Education.