|  |
| --- |
| Instituto tecnologico delazaro cardenas |
| 1. Origen y antecedentes |
| Conceptos y definiciones |
|  |
| **Arantza Aquino Prado** |
| **06 de febrero de 2015** |

|  |
| --- |
|  |

Contenido

[1.1 Origen y antecedentes 2](#_Toc410988085)

[1.2 Definiciones relacionadas con la auditoria. 3](#_Toc410988086)

[1.3 Conceptos De La Auditoria De Calidad 5](#_Toc410988087)

[1.4 Finalidad 6](#_Toc410988088)

[1.5 Importancia 7](#_Toc410988089)

[1.6 Clasificación 8](#_Toc410988090)

[1.7 Tipos De Auditorias De Certificación 8](#_Toc410988091)

[Bibliografía 9](#_Toc410988092)

# Origen y antecedentes

Los estándares y parámetros para la realización de auditorías están estipulados en la norma ISO 19011, pero de ¿Dónde surge la necesidad de esta norma y otras de la serie ISO?, Humberto Gutiérrez Pulido, en su libro Calidad Total y Productividad, nos explica que:

Durante la Segunda Guerra Mundial, en la década de 1940, cuando los soldados de diferentes países quisieron ayudarse unos a otros, se llevaron una gran sorpresa: las tuercas no coincidían con los tornillos, las armas y municiones eran diferentes, el tamaño de las herramientas variaba por nación. Esto consolidó la necesidad de estandarizar productos y procedimientos que habían iniciado en 1906 en el campo electrotécnico al establecerse la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC, del inglés International Electrotechnical Commission).

En 1926 también se fundó la Federación Internacional de las Asociaciones Nacionales de Normalización (ISA, del inglés International Federation of the National Standardizing Associations) que desarrolló un trabajo pionero en este campo. Las actividades de esta federación culminaron en 1942. En 1946, los delegados de 25 países que se reunieron en Londres, Inglaterra, decidieron crear una nueva organización con el objetivo de “facilitar la coordinación internacional y la uniﬁcación de estándares industriales”. Le dieron el nombre de Organización Internacional de Normalización (o, en inglés, International Organization for Standardization) y le asignaron las siglas ISO, que son un prefijo griego que significa “igual”. Oficialmente, la ISO inició sus operaciones el 23 de febrero de 1947.

En la actualidad es una red de institutos nacionales de normalización de 159 países, con un miembro por país y un secretariado central que coordina el sistema desde la sede en Ginebra, Suiza. 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 de industriales. Los comités técnicos de ISO se encargan de la preparación de las normas internacionales.

Cada organismo miembro, interesado en una materia para la cual se estableció un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. De esta manera, los Borradores Finales de Normas Internacionales (FDIS, del inglés Final Draft International Standard) adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para su votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación de al menos 75% de los organismos requeridos a votar.

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).

En este contexto podemos decir que la principal razón para la creación de estas normas, es la necesidad de la estandarización de criterios a nivel internacional, para que de esta manera los procedimientos dentro de estas normalizaciones sean similares.

# Definiciones relacionadas con la auditoria.

La definición más aceptada del concepto de Auditoria es la establecida por la norma ISO 19011 que la define como: “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, 2002, pág. 1). Esta definición está relacionada con otras que podemos encontrar en esta misma norma como Criterios de auditoría, que se define como: “Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos”. (ISO, 2002, pág. 2), además de Evidencias de la Auditoria que están representadas por: los “registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables”. (ISO, 2002, pág. 2), esta misma norma nos explica que estas evidencias pueden ser cualitativas o cuantitativas.

Dentro del concepto de Auditoria, podemos identificar otros términos como los Hallazgos de la Auditoría, que están definidos por esta misma norma como: el “resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría” (ISO, 2002, pág. 2), una observación nos indica que estos hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad a los criterios de la auditoria, presentándose así, con ellos oportunidades para mejorar. Partiendo de los hallazgos se define a las “Conclusiones de la Auditoria como: el "resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría” (ISO, 2002, pág. 2).

Otras definiciones importantes relacionadas con el concepto de auditoria y las personas que intervienen en un proceso de auditoria como: Cliente de la Auditoria, Auditado, Equipo auditor, Experto Técnico, están definidos en la misma norma como: Cliente de la Auditoria: “Organización o persona que solicita una auditoría” (ISO, 2002, pág. 2), que es en si la organización en la que se realizara el proceso de auditoría. Se define al Auditado como: “organización que es auditada” (ISO, 2002, pág. 2), Se dice que el auditado también puede ser el cliente de la auditoria.

En el contexto de esta misma norma se denomina Equipo Auditor a: “Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos” (ISO, 2002, pág. 2), otra de las personas que intervienen en un proceso de auditoría, es también identificada en esta norma como el Experto técnico definido como: la “persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor” (ISO, 2002), cada una de estas personas aporta sus conocimientos y su tiempo para la realización de la auditoria, en el caso del experto técnico es importante recalcar que no actúa como un auditor.

En la norma ISO 19011 también se consideran términos y definiciones relacionadas al propio método para la realización de la auditoria, entre ellas podemos encontrar: al Programa de auditoria que es un “conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico” (ISO, 2002, pág. 3), este programa incluye todas las actividades y materiales necesarios para la realización de la auditoria, un Plan de Auditoria es: la “descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría” (ISO, 2002, pág. 3), entre otras términos como alcance de la auditoria y competencia.

# Conceptos De La Auditoria De Calidad

Podemos definir en palabras más simples la auditoria de la calidad como el proceso de evaluación de la calidad, para esto se considera la empresa y sus procedimientos como un sistema, la norma ISO 900 en su apartado 2.8 define que:

Cuando se evalúan sistemas de gestión de la calidad, hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:

a) ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?

b) ¿Se han asignado las responsabilidades?

c) ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?

d) ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos? (ISO, 2005, págs. 5-6)

La respuesta a estas preguntas le permite a un auditor de la calidad saber si los procedimientos se conocen y se aplican adecuadamente.

Gutiérrez Pulido (2010), entiende que.

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un sistema de gestión de la calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, como auditorías y revisiones del sistema de gestión de la calidad y autoevaluaciones.

Así, las evaluaciones deben orientarse a mantener y mejorar el funcionamiento del SGC, poniendo énfasis en investigar si se ha identificado y definido apropiadamente el proceso, si se han asignado las responsabilidades, si se han implementado y mantenido los procedimientos y si el proceso es eﬁcaz para lograr los resultados requeridos. La norma establece que la evaluación de un SGC varía en alcance y comprende una diversidad de actividades. De manera especíﬁca, incluye tres tipos de evaluaciones: auditorías, revisiones y autoevaluaciones. (Pp. 71)

De esta forma nos damos cuenta de la importancia de las preguntas que la mimas ISO nos plantea, ya que las conclusiones del proceso de evaluación determinaran el resultado de esta evaluación. Es de suma importancia la evaluación de los SGC estén debidamente identificados y definidos.

Dentro de la revisión de un SGC el papel de la dirección es de suma importancia pues se trata de llevar a cabo en tiempo y forma las evaluaciones, adecuación, eficacia y eficiencia de estos sistemas, con respecto a los objetivos y políticas de calidad establecidas por la empresa.

La norma ISO 9000 establece que: “Esta revisión puede incluir considerar la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas. La revisión incluye la determinación de la necesidad de emprender acciones”. (ISO, 2005, pág. 6). Estas evaluaciones de los SGC a su vez dan paso a la implementación de procesos y planes de mejora continua, además de que orillan a las organizaciones a adaptarse a las necesidades de los clientes.

En este contexto esta norma establece que:

La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia.

La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas de la organización que precisan mejoras y a determinar las prioridades. (ISO, 2005, pág. 6)

# Finalidad

Como se ha venido estudiando, la finalidad de Auditar un SGC dentro de una empresa es identificar que todos los procesos y procedimiento se estén llevando acabo de la manera que la organización misma estableció.

El autor Humberto Gutiérrez Pulido (2010) en su libro Calidad Total y productividad nos explica la finalidad pues “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” (PP. 71). En pocas palabras podemos decir que la Finalidad principal de las Auditorias de los SGC es la mejora continua. La norma señala que: “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta” (ISO, 2002). Esto quiere decir que para mejorar el desempeño de una organización es necesario mejorar de forma permanente los métodos para realizar las diferentes tareas.

Humberto Gutiérrez Pulido define a la mejora continua como:

La consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identiﬁcando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevan do a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 67)

De acuerdo a la norma ISO 9000-2005 se define el objetivo de la mejora continua como “Incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas” (ISO, 2005, pág. 6), así mismo la norma establece las principales acciones de mejora a seguir:

a) el análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;

b) el establecimiento de los objetivos para la mejora;

c) la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;

d) la evaluación de dichas soluciones y su selección;

e) la implementación de la solución seleccionada;

f) la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;

g) la formalización de los cambios.

De esta manera podemos darnos cuenta que como el objetivo primordial de la ISO es la mejora continua y garantizar a los clientes calidad, así mismo la norma propone las actividades a realizar para alcanzar estos objetivos.

Otras dos definiciones de suma importancia en un proceso de mejora continua son eficiencia y eficacia, estas palabras están definidas en la norma internacional ISO 9000-2005 de la siguiente manera, Eficacia: “Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”, Eficiencia: “Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados” (ISO, 2005, pág. 10), como podemos darnos cuenta, hablar de mejora continua es hacer las cosas de manera eficaz y eficiente, reducir costos, mermas y hacer que los procedimientos sean los más idóneos.

# Importancia

La importancia de la Implementación de los SGC y su evaluación desde mi perspectiva puede ser dividida en dos apartados:

* Basado en hechos, para la toma de decisiones
* Relaciones beneficiosas entre el proveedor y la organización

Con respecto a la toma de decisiones, La norma ISO 9000 establece que “Las decisiones eﬁcaces se basan en el análisis de los datos y la información”. (ISO, 2002). En otras palabras podemos decir que las decisiones deben ser objetivas y estar sustentadas en análisis y datos adecuados.

De acuerdo a las relaciones beneficiosas entre los proveedores y la organización la norma establece que: “Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneﬁciosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor” (ISO, 2002). En otras palabras esto significa que los proveedores son la primera etapa de los procesos y es necesario que en desde ellos el producto tenga calidad, pues de lo contrario existen retrasos o simplemente no se mejora y esto impacta directamente en el crecimiento de la organización.

# Clasificación

Las auditorias de calidad persiguen el mismo objetivo, medir el desempeño de la calidad conforme a estándares establecidos por la misma organización. Uno de estos tipos de auditoria es la de un proceso: “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).

Estas auditorías generalmente son relacionadas de manera interna, con personal capacitado por la empresa para este fin.

Estando el procedimiento adecuado y funcionando de manera eficiente el producto no debería presentar fallas, sin embargo para garantizar la entera satisfacción de los clientes es necesaria la realización de una auditoria al producto que “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). Así garantizamos la satisfacción de los clientes y evitamos perdidas innecesarias en nuestros procesos.

Otros tipos de certificaciones que podemos identificar, nos las presenta Donna C. S. Summers, en su libro administración de la calidad.

Las corporaciones más importantes suelen adquirir materia prima, partes, subensamblajes y en samblajes a partir de fuentes externas. Para garantizar la calidad de los productos, los proveedores de dichas partes y materiales están sujetos a rigurosos lineamientos. Los compradores establecen los requerimientos correspondientes y juzgan su cumplimiento a través de visitas a las fábricas de los proveedores, y mediante la revisión del sistema de calidad vigente en ellas. Entre los fabricantes de vehículos automotores, por ejemplo, aun cuando cada comprador ha desarrollado sus propios lineamientos, se advierten fuertes similitudes en los requerimientos respecto de sistemas de calidad y documentación. La redundancia de requisitos y las múltiples visitas que los compradores realizan a sus fábricas, representan una carga importante para los proveedores.

Q S 9000 está conformado por dos normatividades principales: ISO 9001 y e l Customer-Specifie Requirements (Requerimientos específicos del cliente). Los proveedores de autopartes deben contar con la certificación ISO 9001. Por su parte, la Customer- Specific Requirements incluye el uso de métodos de Control Estadístico de Procesos (S P C), Proceso de Aprobación de Partes para Producción (PPAP), Análisis de Modos y Efectos de Fallas (FMEA), Análisis de Sistemas de Medición (M S A ), Planificación Avanzada de la Calidad del Producto y Planificación de Control ( APQP), y Evaluación de Sistemas de Calidad (Q SA ). (Summers, 2006)

# Tipos De Auditorias De Certificación

De acuerdo a la norma ISO 9000 se definen tres tipos de auditorías que Gutiérrez Pulido (2010) resume de la siguiente manera:

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 el 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. (Pp. 71)

Como podemos darnos cuenta las auditorias son aplicables a toda la organización desde diferente punto de vista, o digamos que el resultado de una auditoria dependerá del tipo de auditoria que se planee**.**

# Bibliografía

C. S. Summers, D. (s.f.). *Administracion de la calida.*

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

ISO. (2002). *ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestion de la calidad y/o ambiental.* Suiza: ISO.

ISO. (2005). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. En ISO, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario* (pág. 32). Suiza: ISO.

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

Summers, D. C. (2006). *Administracion de la calidad.* Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.