



Introducción a la Auditoría de Calidad.

Día Mes 20XX

La auditoría.

- Origenes de la auditoría.
- Porqué se audita.
- Cuándo se audita.
- Qué se audita.
- Cómo se realiza.
- Quienes participan.

Un poco de historia.

Ser auditor fue un empleo honorífico en la antigüedad clásica.

El auditor trasladaba a los jerarcas todas aquéllas propuestas que, de viva voz, recibía de la plebe acerca de herencias, disputas, particiones y cualquier otro asunto que concerniera a la comunidad.

Ante tales propuestas, la jerarquía dictaba la solución oportuna.



Hoy en día.

Con la aparición, a mediados del siglo XIX, de las corporaciones industriales se fueron incorporando los términos de auditor y auditoría al terreno financiero.



La definición.

“Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos”.

UNE 66-001-88 (ISO 8402 - Vocabulario)

Para qué una auditoría de calidad?

- **Evaluar de un proveedor.**
 - Previo a la contratación.
 - Verificar el cumplimiento de requisitos.
- **Verificar que un sistema de calidad satisface las exigencias especificadas, y que está implantado.**
- **Evaluar el sistema de calidad respecto a una normativa determinada.**



Tipos en función del sujeto.

□ Internas.

- Evaluación del propio Sistema de Calidad.

□ Externas.

- Evaluación de proveedores.
- Seguimiento de proveedores.
- Certificación.

Tipos en función del objeto.

- **Auditoría de la política y los objetivos.**
- **Auditoría de los Planes de Calidad.**
- **Auditoría de los procesos.**
- **Auditoría de los proveedores.**
- **Auditoría del producto.**

Quienes intervienen.

- **El cliente.**
- **El auditado.**
- **El equipo auditor.**

El cliente.

El cliente pone en marcha el proceso de auditoría determinando:

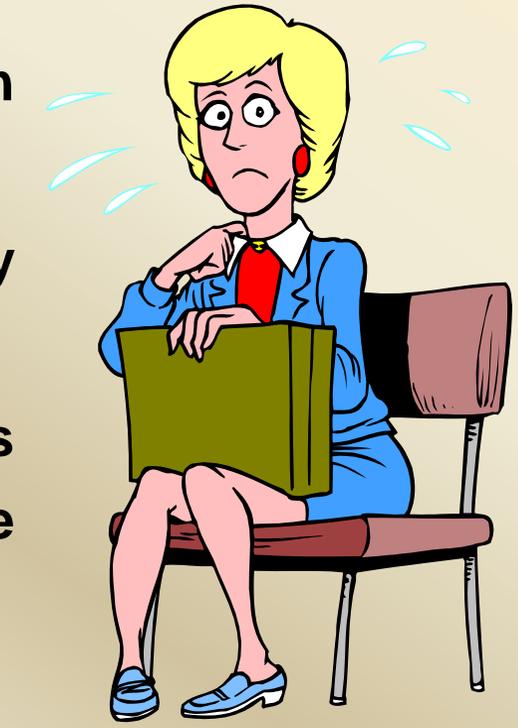
- **Los objetivos**
- **Alcance de la auditoría y la Norma de aplicación o especificaciones.**
- **Receptor de la información recogida y del informe de auditoría**
- **Pone en marcha las acciones correctoras.**
- **Debe abstenerse de interferir en el desarrollo de la auditoría.**



El auditado.

Debe brindar la máxima colaboración al auditor.

- Designar interlocutores apropiados.
- Poner todos los medios necesarios a disposición del equipo de auditoría.
- Dar acceso, bajo petición, a las instalaciones y equipos de ensayo.
- Determinar y poner en marcha las acciones correctoras que se desprendan del informe de auditoría.



El equipo auditor.

- **El auditor jefe.**
- **El auditor o auditores.**



El Auditor Jefe.

- Representa al equipo de auditoría ante la organización auditada y el cliente.
- Define los requisitos de la auditoría.
- Selecciona al equipo auditor.
- Planifica la auditoría y prepara el Plan de Auditoría.
- Presenta el Informe Final.



El auditor o auditores.

- **Estar libres de prejuicios.**
- **Conservar la documentación de la auditoría en condiciones de seguridad**
- **Recoger evidencias relevantes que permitan establecer conclusiones sobre el Sistema de Calidad del auditado**
- **Garantizar la confidencialidad de la información**



Fases de la auditoría.

- **Fase de iniciación.**
- **Fase de preparación.**
- **Fase de ejecución.**
- **Reunión de clausura.**
- **Informe de auditoría.**
- **Fase de cierre.**

Fase de iniciación.

El cliente define:

- **Alcance y Objetivos.**
- **Grado de profundidad.**
- **Normas y/o documentos.**
- **Planificación.**

Fase de preparación.

- **El Jefe Auditor elabora el Plan de Auditoría.**
- **El equipo elabora los documentos de trabajo.**
 - **Listas de comprobación, etc.**
- **Se elimina cualquier discrepancia del auditado al Plan.**

Fase de ejecución (I).

□ Reunión de Inicial.

- Presentación de los miembros del equipo de auditoría a la dirección del auditado
- Recordar los objetivos y campo de aplicación de la auditoría
- Presentar resumen de métodos y procedimientos a utilizar para efectuar la auditoría
- Determinar cauces de comunicación oficial entre auditor y auditado
- Confirmar la puesta a disposición del auditor de medios e instalaciones
- Confirmar fecha y hora de reunión de clausura
- Clarificar los puntos oscuros del plan de auditoría

Fase de ejecución (II).

- **Recogida de pruebas:**
 - Por medio de entrevistas
 - Examen de documentos
 - Observación de actividades - Situaciones
 - Verificación de afirmaciones de conversaciones mediante elementos objetivos como observaciones físicas o mediciones
- **Recoger Observaciones:**
 - Apoyadas en pruebas
- **Identificar las no conformidades respecto a las exigencias específicas de la normativa.**

Reunión de clausura.

- **Se presentan al auditado las no conformidades y observaciones detectadas.**
- **Se debe asegurar la completa comprensión de éstas por parte del auditado.**

Informe de auditoría.

El Jefe Auditor presenta al cliente el Informe de Auditoría:

- **Es preciso y completo.**
- **Está redactado en un estilo constructivo.**
- **Contiene:**
 - **Datos del Plan de Auditoría (auditores, fechas, etc)**
 - **Las observaciones de no conformidades, pruebas tangibles, comentarios .**
 - **Apreciación del equipo de auditoría del grado de conformidad.**

Fase de cierre.

- **La auditoría se da por concluida: El informe de la misma ha sido remitido al cliente.**
- **Entre el cliente y el auditado se establece el calendario del Plan de Acciones Correctoras.**
- **Seguimiento posterior de acciones correctoras.**

Errores de la auditoría.

- ❑ El tipo de muestreo y la elección de la muestra no ha sido la adecuada.
- ❑ Excesiva profundización en los "muchos triviales". Los informes que llegan a la Dirección contienen excesivas recomendaciones.
- ❑ Falta de formación, de los auditores y de los auditados, en el qué y el cómo se va a auditar y para qué sirven las auditorías.
- ❑ El auditor tiene prejuicios o emite observaciones subjetivas.

Beneficios de la auditoría.

- **La mentalización del personal hacia la calidad.**
- **La reducción de costes, al buscar los problemas en las fuentes.**
- **Productos más fiables.**
- **La mejora de la imagen de la empresa entre los empleados y entre los clientes.**

Conclusiones

- **Detecta la eficacia de un sistema.**
- **Detecta puntos de mejora.**
- **Es una herramienta útil para la mejora continua.**
- **Evaluación y seguimiento de los proveedores.**