

Universidad de Oviedo



Escuela de
Ingeniería
Informática



Dirección y Planificación de
PROYECTOS INFORMATICOS

Dirección y Planificación de Proyectos Informáticos

Tema 8: Auditorías de calidad

Seminario 3 – Curso 2023/24

Coral Izquierdo Muñiz, UO285240

Israel Solís Iglesias, UO282162

Omar Teixeira González, UO281847

David Leszek Warzynski Abril, UO278968



Índice

1. ¿Qué es la calidad?
2. Definición de auditoría
3. Norma ISO 9001
4. Objetivos
5. Tipos
6. Proceso de una auditoría de calidad
 1. Planificación
 2. Preparación
 3. Ejecución de la auditoría
 4. Análisis de hallazgos
 5. Informe final
 6. Seguimiento
7. Herramientas y técnicas
8. Beneficios
9. Bibliografía

1. ¿Qué es la calidad?



- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor – RAE 2001
- Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos – ISO 9000:2005
- La concordancia con los requisitos funcionales y de rendimiento explícitamente establecidos, con los estándares de desarrollo documentados y con las características implícitas que se esperan de todo software desarrollado profesionalmente – Pressman 2002

2. Definición de auditoría

Una **auditoría de calidad** es un proceso estructurado e independiente que determina si las actividades del proyecto cumplen con:

- Las políticas
- Los procesos
- Los procedimientos de la organización y del proyecto

Requisito indispensable para obtener la certificación **ISO 9001**



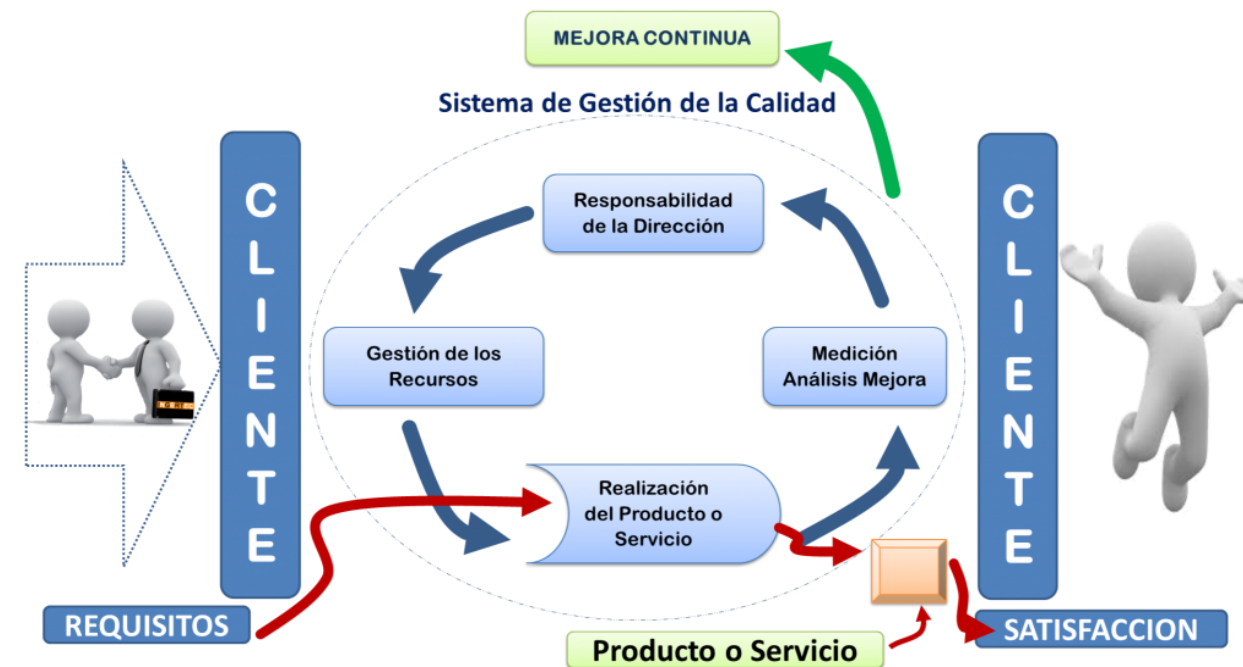
3. Norma ISO 9001

Norma **internacional** enfocada a la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un **SGC** demostrando la capacidad de una empresa para cumplir con las necesidades de sus clientes.



Beneficios:

- Mejora de Costes
- Satisfacción de los clientes
- Imagen de la empresa
- Aumento del acceso al mercado
- Comunicación interna
- Satisfacción de los trabajadores



4. Objetivos



- Identificar las buenas y mejores prácticas implementadas
- Identificar de las no conformidades, brechas y defectos
- Compartir las buenas prácticas introducidas o implementadas en proyectos similares
- Ofrecer ayuda de manera proactiva para mejorar la implementación de procesos
- Resaltar las contribuciones de cada auditoría en el repositorio de lecciones aprendidas

5. Tipos



Interna

- Realizadas por personal dentro de la organización del proyecto

Externa

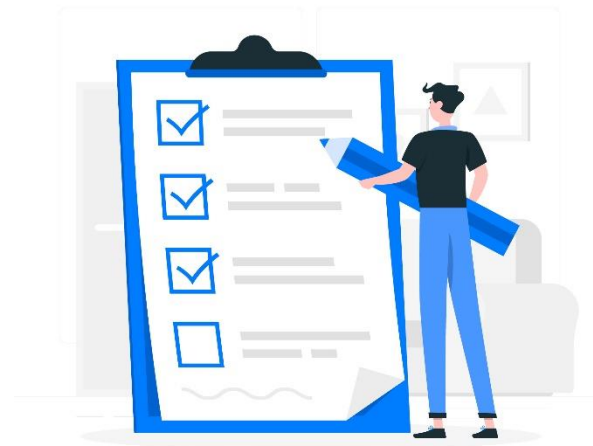
- Realizadas por auditores externos independientes

De certificación o tercera parte

- Realizadas por organismos de certificación

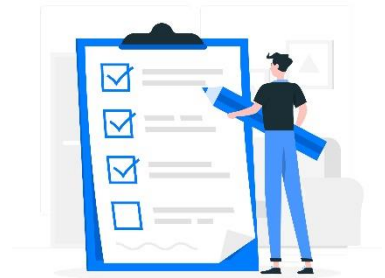
Las auditorías de calidad pueden ser planificadas o aleatorias

6. Proceso de una auditoría de calidad



6. Proceso de una auditoría de calidad

1. Planificación



- **Definir objetivos**

Establecer los propósitos específicos de la auditoría, como la evaluación de la conformidad con los estándares de calidad o la identificación de áreas de mejora.

- **Alcance**

Delimitar los límites de la auditoría, incluyendo los procesos, áreas o sistemas que serán evaluados.

- **Asignación de recursos**

Designar los recursos necesarios, como personal, tiempo y herramientas, para llevar a cabo la auditoría de manera efectiva.

6. Proceso de una auditoría de calidad

2. Preparación



- **Revisión de documentos**

Examinar documentos relevantes, como manuales de calidad, políticas y procedimientos, para comprender los requisitos y estándares aplicables.

- **Estándares de calidad**

Familiarizarse con los estándares de calidad pertinentes, como ISO 9001, para orientar la evaluación durante la auditoría.

6. Proceso de una auditoría de calidad

3. Ejecución de la auditoría



- **Recopilación de evidencia**

Obtener información y datos concretos mediante entrevistas, observación de procesos y revisión de registros para evaluar la conformidad con los estándares y requisitos establecidos.

6. Proceso de una auditoría de calidad

4. Análisis de hallazgos



- **Identificación de puntos fuertes**
Reconocer aspectos del sistema de calidad que demuestran eficacia y cumplimiento de los estándares.
- **Áreas de oportunidad**
Identificar aspectos que requieren mejoras o acciones correctivas para alcanzar niveles óptimos de calidad y eficiencia.

6. Proceso de una auditoría de calidad

5. Informe final



- **Presentación de hallazgos**

Comunicar de manera clara y concisa los resultados de la auditoría, destacando tanto los aspectos positivos como las áreas de mejora.

- **Puntos positivos**

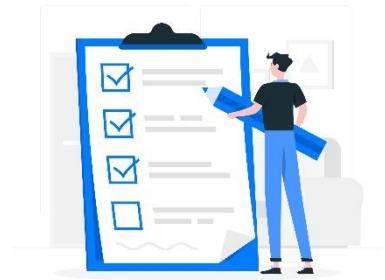
Resaltar los logros y prácticas efectivas encontradas durante la auditoría que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de calidad.

- **Áreas a mejorar**

Sugerir acciones correctivas y recomendaciones para abordar las deficiencias identificadas y promover la mejora continua.

6. Proceso de una auditoría de calidad

6. Seguimiento



- **Acciones correctivas**

Implementar medidas correctivas y preventivas para abordar las áreas de mejora identificadas durante la auditoría.

- **Mejora continua**

Promover un ciclo de mejora continua mediante la revisión periódica de los procesos y la implementación de acciones para optimizar el sistema de calidad.



7. Herramientas y Técnicas (I)

Lista de Verificación (*checklist*).

- Incluye todas las políticas, procesos y procedimientos relevantes del proyecto y la organización.

Entrevistas estructuradas.

- Revisión de cómo se están implementando las prácticas, identificar diferencias y recopilar información sobre posibles áreas de mejora.

Revisión de documentos.

- Examinar documentos relacionados con el proyecto y la calidad, como planes de gestión de calidad o informes de progreso.



7. Herramientas y Técnicas (II)

Matriz de auditoría.

- Organiza los datos de auditoría, mostrando la relación entre criterios, evidencia, hallazgos y acciones, facilitando la comparación, priorización y seguimiento de mejoras en el sistema de gestión de calidad.

Informe de auditoría

- Documento formal que comunica el proceso, resultados y conclusiones de una auditoría, permitiendo registrar objetivamente los hallazgos y respaldar la toma de decisiones y acciones de mejora.

Software de gestión [[ISOTools](#)]

8. Beneficios



- Evaluar el sistema de manera imparcial para medir su efectividad y cumplimiento.
- Comunicar a los auditados tanto las desviaciones encontradas como las áreas de mejora.
- Desarrollar un plan de acciones para corregir las deficiencias identificadas.
- Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas por parte de la dirección.
- Fomentar una cultura de calidad y compromiso entre el personal.

9. Bibliografía

1. Institute, P. M. (2013b). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) quinta edición. Project Management Institute.
2. Certificación de calidad ISO 9001 | AENOR. (s. f.).
<https://www.aenor.com/certificacion/calidad/iso-9001>
3. Comunicacion. (2024, 23 enero). ¿Cómo se lleva a cabo una auditoría de calidad? Escuela Origen.
<https://escuelaorigen.com/auditoria-de-calidad-tipos/>
4. ¿Cuáles son las mejores herramientas de auditoría de calidad para una pequeña empresa? (2023b, septiembre 27).
[www.linkedin.com. https://www.linkedin.com/advice/1/what-best-quality-audit-tools-small-business?lang=es&originalSubdomain=es](https://www.linkedin.com/advice/1/what-best-quality-audit-tools-small-business?lang=es&originalSubdomain=es)



Gracias