

**AUDITORÍA INTERNA PARA  
ISO-9000**

**MÓDULO 3**

**EL SISTEMA DE AUDITORÍA**

<b>El sistema de auditoría</b>
<b>En este módulo veremos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los objetivos de un programa de auditoría</li><li>• Tipos de auditoría</li><li>• Elementos esenciales para que un sistema de auditoría opere efectivamente</li><li>• Factores que se deben considerarlos cuando se esté desarrollando un programa de auditoría</li><li>• Situaciones inesperadas que surgen en auditorías y deben ser cubiertas con auditorías adicionales.</li></ul>



## INTRODUCCIÓN

Un programa de auditoría es una parte importante de cualquier sistema de calidad. La dirección o administración tiene la responsabilidad fundamental para la implantación efectiva del sistema de calidad. El programa de auditoría es una herramienta que proporciona retroalimentación formal del estado y adecuaciones del sistema de calidad a la dirección y administración.

## **SISTEMA DE AUDITORÍA**

El término “auditoría de calidad “ es definido en la ISO 8402 como sigue:

“Un examen sistemática e independiente para determinar si las actividades de calidad y resultados relacionados cumplen con los planes y si esos planes son implementados efectivamente y sus objetivos alcanzados adecuadamente”

El término “auditoría “ contrasta con el término evaluación como sigue:

Evaluación: Un proceso de evaluación incluye la revisión de documentos , la auditoría en sitio, un análisis y reporte .El cliente también puede incluir una autoevaluación, resulta de la auditoría interna y otros materiales en la evaluación.

Auditoría: Una verificación en sitio de las actividades usadas para determinar la efectiva implantación del sistema de calidad documentado del proveedor.

## Auditorías

Una implantación efectiva del sistema de calidad depende por completo del apoyo a tiempo completo de la administración o dirección. La administración /dirección establece políticas y metas de calidad alcanzables y es responsable de las observaciones de estas.

Con el sistema de auditoría se proporciona a la administración/dirección de un método para determinar cómo fueron implementadas las políticas y metas para evaluar el desempeño de la totalidad del sistema de calidad. Los objetivos principales de un sistema de auditoría son:

- Para determinar que un programa de calidad ha sido desarrollado y documentado
- para verificar que el programa de calidad ha sido implantado y que debe ser adherido por la organización.
- para evaluar la efectividad del programa de calidad en el cumplimiento de los requerimientos de calidad y que se alcancen las metas de la dirección/administración.
- Para identificar no conformidades y debilidades del programa
- Para asegurar la corrección de problemas identificados o potenciales

El proceso de auditoría también proporciona un número de funciones adicionales, incluyendo:

- Proporciona retroalimentación a la administración/dirección , sobre cómo los requerimientos regulatorios son cumplidos ayudando a determinar un potencial exposición de la compañía a una acción regulatoria o litigio.
- Proporciona evaluaciones imparciales centradas sobre factores de buen juicio; corrigiendo cualquier observación administrativa preconcebida que pueda tener acerca del área auditada.
- Promoción de la comunicación a través de toda la organización, horizontal y vertical por la transmisión de los resultados a varios niveles de la administración
- Evaluación de las áreas que pueden no ser visibles con facilidad para la administración como las interrelaciones organizacionales.
- Formalización de acciones correctivas y proceso de mejora.

Como resultado, la auditoría proporciona a la administración/dirección una valiosa herramienta para la evaluación del estado general y efectividad de sistema de calidad en cumplimiento con los objetivos de la administración y satisfacción de los requerimientos regulatorios y del cliente.

## Clasificación de Auditorías

Las auditorías pueden ser clasificadas sobre la base de la responsabilidad para el área auditada .

Los tres tipos mayores de auditorías son:

- Auditoría Internas  
Auditorías realizadas para evaluar un sistema de calidad de una organización que tiene el control directo de la organización y su estructura.
- Auditoría Externa  
Auditoría de un sistema de calidad por una organización que no tiene control directo de la misma y su estructura .Una auditoría proveedor es un ejemplo de una auditoría externa
- Auditorías Extrínsecas  
Auditoría realizadas por una tercera parte independiente, que puede ser del sistema de calidad de una compañía o de sus proveedores.

Las auditorías también pueden ser clasificadas por su enlace y su profundidad:

- Auditoría de Procesos  
Auditorías que evalúan la efectividad de un sistema de calidad , de como este es aplicado a un proceso o actividad específica , tales como abastecimiento o control de diseño, La ventaja de este tipo de auditorías es que los procesos y las interrelaciones organizaciones son evaluados.
- Auditoría de Productos/Servicios  
Auditorías que conducen a una evaluación a detalle del sistema de calidad y como es relacionado con un producto o artículo en particular.Como en la auditoría de procesos, son examinados los defectos de los procesos y las interrelaciones organizaciones, en cuanto su impacto en la calidad del producto-.

Para que un sistema de auditoría funcione efectiva y eficientemente, varios elementos críticos deben ser incluidos en el sistema:

- Apoyo y compromiso total de la dirección
- Fuerza de Trabajo, Fondos y Facilidades  
Los límites primarios de cualquier auditoría son siempre el tiempo y la fuerza de trabajo. Fuerza de trabajo real y fondos deben ser presupuestados en orden para planear y realizar adecuadamente la auditoría. Facilidades adecuadas deben estar disponibles para el apoyo del personal.
- Autoridad, Responsabilidades e Independencia Organizacional  
La administración/dirección de la organización auditora, debe tener conocimiento del trabajo de auditoría de calidad, y debe tener suficiente autoridad e independencia de presiones de costo y programas.
- Acceso a Facilidades, Documentos, y Personal Apropiados  
Los resultados de una auditoría dependen de la obtención y evaluación de la información. Debe proporcionarse oportunamente al auditor, acceso a facilidades, documentos, y personal como sea requerido para obtener información.
- Método para el Reporte de Resultados  
Los resultados de la auditoría deben ser reportados al responsable de la función en ambas partes, la organización auditada y la organización auditora.
- Acceso a los Niveles Apropiados de la Administración  
La organización auditora debe tener acceso a la administración/dirección que tenga la autoridad para asegurar que las acciones correctivas sean tomadas para corregir no conformidades o aspectos relativos.
- Verificación de Acciones Correctivas/Preventivas  
El proceso de auditoría debe incluir un método para la verificación oportuna de las acciones correctivas/preventivas.

## **COBERTURA Y PROGRAMACIÓN DE LAS AUDITORÍAS**

Cobertura del Sistema de Auditoría

Una investigación de auditoría es un proceso de muestreo. Las auditorías están siempre limitadas por el tiempo y la fuerza de trabajo. Esto representa que la evaluación debe estar basada sobre un examen de una pequeña porción de las actividades y documentos del área auditada. El porqué de esto, es que, es necesario hacer el mejor uso de los recursos de la auditoría, para alcanzar resultados óptimos sin limitar el alcance o profundidad de las investigaciones.

### Programación de Auditorías

Las áreas a ser auditadas, frecuencias, y cobertura de cada auditoría necesitan ser tomadas en cuenta cuando se desarrolle la programación de las auditorías.

Alguno de los siguientes pueden ser de ayuda en el desarrollo de la programación:

- Documentos regulatorios
- Estándares de la industria
- Compromisos corporativos
- Requerimientos del programa A/C (Aseguramiento de la Calidad)
- Historia previa del desempeño de las áreas a ser auditadas
- Experiencia de la industria
- Importancia, complejidad y estado de la actividad
- Inicio temprano en la vida de la actividad
- El programa debe asegurar la cobertura adecuada de la totalidad del sistema de calidad
- Debe ser suficientemente extensa y profunda para asegurar que el área auditada puede ser adecuadamente evaluada
- Las frecuencias deben ajustarse sobre la base de los resultados de las auditorías y las directrices de la dirección

Como parte del proceso de programación, el alcance de la auditoría es identificado según se describe el área a ser auditada. La definición del programa y alcance de auditoría debe proporcionar al equipo auditor libertad y flexibilidad para seguir los problemas. Esto asegura un alto impacto y mayor efectividad del resultado, a medida que las no conformidades son identificadas y corregidas inmediatamente, sus efectos son minimizados. Las auditorías de vigilancia pueden ser usadas con el propósito de auditorías complementarias de las actividades observadas, y deben ser coordinadas y programadas de acuerdo a ello.

El programa de auditorías debe ser complementado por auditorías adicionales, por una o más de las razones listadas a continuación:

- Cambios significantes hechos en cualquier tiempo que puedan afectar el programa de calidad, como cambios organizacionales, reubicación de facilidades o modificaciones mayores, o cambios a los procedimientos.
- Cuando se sospecha que la calidad de un artículo está en riesgo debido a deficiencias en el programa de calidad.
- Cuando se sospeche que la calidad de un artículo está en riesgo debido a deficiencias en el programa de calidad.
- Cuando se requiere, para verificar la implantación de acciones correctivas.

La determinación de la programación y alcance de la auditoría debe ser cuidadosamente delimitado para asegurar la evaluación adecuada y a tiempo de todos los elementos del sistema de calidad.