



## ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1.DEFINICIÓN DE AUDITORÍA.....</b>	<b>4</b>
1.1 Definición genérica de auditoría	
1.2 Definición de auditoría interna de Calidad	
<b>2.TIPOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD.....</b>	<b>8</b>
2.1 Auditorías del Sistema de Calidad	
2.2 Auditorías según su propósito	
2.3 Auditorías según el ámbito de acción	
<b>3.PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS NORMAS ISO 9000 E ISO 19011....</b>	<b>15</b>
3.1 Principios de la gestión	
3.2 Descripción del modelo de gestión de la calidad bajo la serie de normas ISO 9000	
<b>4.ASPECTOS BÁSICOS Y ALCANCES DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD.....</b>	<b>20</b>
4.1 Criterios de la auditoría	
4.2 Aspectos Básicos de auditoría	
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>24</b>
<b>RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS.....</b>	<b>28</b>
<b>CONTROL DEL DOCUMENTO - CREATIVE COMMONS.....</b>	<b>29</b>

## INTRODUCCIÓN

# Generalidades de la Auditoría Interna

Las empresas que tienen un sistema de gestión de calidad, deben garantizar que su sistema se mantiene en el tiempo y que además debe ir mejorando para satisfacer o cumplir con los requisitos del cliente, que es la razón de ser de haber tomado la decisión de implantar el sistema. Una de las formas de garantizar que su sistema de gestión sea dinámico y cumpla con los objetivos propuestos, son las auditorías internas de calidad. La auditoría interna es un control que le permite a la dirección de la organización hacer una evaluación de la eficacia de los procesos del sistema a nivel gerencial, táctico y operativo. Surge con posterioridad a la auditoría externa, ante la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y la necesidad de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo.



La auditoría interna clásica se ha venido ocupando del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficacia operativa y optimizar la calidad de la información económica-financiera.

Este sistema se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero. La auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que esta aumenta en volumen y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

Los contenidos propuestos en este curso de formación, van encaminados a mostrar la importancia de la planificación, preparación y realización de las auditorías internas de Calidad dentro de una organización para que se genere la satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y proveer herramientas prácticas para una gestión integral.

## MAPA CONCEPTUAL

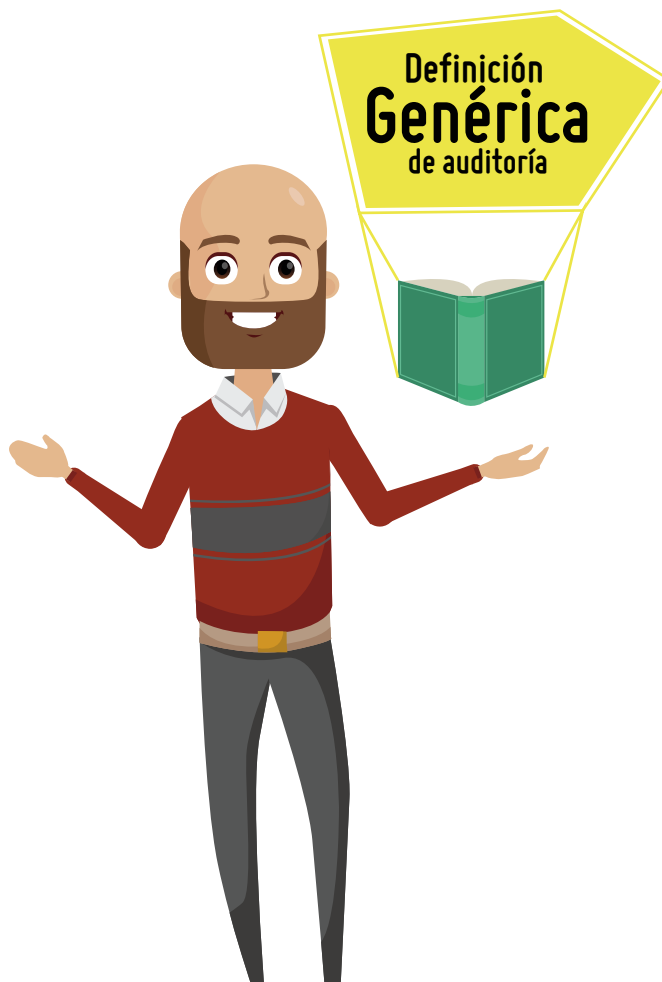


## 1. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

### 1. 1 Definición genérica de auditoría:

Existen varias definiciones del término auditoría, las cuales dependen del proceso a aplicar dentro de una empresa; pero en forma general, se verán las definiciones genéricas de auditoría:

- ✓ Una recopilación, acumulación y evaluación de evidencia sobre información de una entidad, para determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos.
- ✓ Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada. El fin del proceso, consiste en determinar el grado de precisión del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.



El término auditoría es utilizado en diferentes contextos, con más énfasis en la administración de una empresa o entidad, lo que se conoce como auditoría contable, es un proceso realizado por un auditor independiente de la empresa, que recurre al examen crítico y sistemático de libros, cuentas y registros de la misma para corroborar si es correcto su estado financiero y si los comprobantes están adecuadamente presentados, de acuerdo a las normas contables vigentes de cada país.

Las auditorías son confidenciales y, al final de ellas se presenta un informe detallado sobre que se examinó, el diagnóstico jurídico, sugerencias que permitan a la empresa seguir en crecimientos y lograr sus objetivos económicos y, por último, las conclusiones por parte del auditor.

## 1.2 Definición de auditoría interna 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 conforme a la norma ISO 9001:2015 puesto que esta es la norma mundial que describe los requisitos de un sistema de gestión de la calidad.



### **La norma ISO 9000:2005 define la auditoría de calidad 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 9000:2005 Apartado 3.9.1

Los diferentes actores en una auditoría son:

<b>Auditor/es</b>	Son las personas que llevan a cabo la auditoría. Sólo las personas que cumplen con ciertos requisitos necesarios, pueden realizar una auditoría de calidad.
<b>Auditado</b>	Es la organización o parte de la organización que se somete a la auditoría.
<b>Cliente</b>	Persona u organización que solicita la auditoría. El cliente y el auditado pueden pero no tienen por qué ser la misma persona u organización

Se sabe que la auditoría involucra una comparación, entre la calidad observada y la calidad deseada de acuerdo con unas normas técnico-científicas previamente establecidas.

Se debe tener presente que una auditoría de calidad, es un examen metódico e independiente, que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se llevan a cabo de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos. (Mora Vanegas, 2001-2002).

Así mismo, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos relacionados con la auditoría interna:

**A**

La auditoría de la calidad se aplica normalmente, pero no se limita a un sistema de la calidad o a sus elementos, procesos, productos o servicios. Tales auditorías se denominan habitualmente "auditoría del sistema de la calidad", "auditoría de la calidad del proceso", "auditoría de la calidad del producto" y "auditoría de la calidad del servicio".

**B**

Las auditorías de la calidad se llevan a cabo por personas que no tengan responsabilidad directa en las áreas que se desean auditar, pero trabajando preferentemente con la cooperación del personal de esas áreas.

**C**

Uno de los objetivos de una auditoría de calidad, es evaluar si es necesario introducir acciones de mejora o correctoras. No se debe confundir una auditoría con actividades de "supervisión de la calidad" o de "inspección"; el objetivo de estas últimas es el control de un proceso con la aceptación de un producto.

**D**

Las auditorías de la calidad pueden realizarse a propósitos internos o externos.



Los objetivos y el alcance deben ser comunicados al auditado antes de la auditoría. Una auditoría de calidad debe enfocarse en criterios claramente definidos y documentados. La auditoría solamente se lleva a cabo después de consultar con el cliente y tener en cuenta la opinión del líder con respecto a:

- ✓ Existe información suficiente y apropiada sobre el tema de la auditoría.
- ✓ Existen recursos adecuados que respalden y avalen el proceso de la auditoría.
- ✓ Existe una cooperación adecuada por parte del auditado.

Se recomienda además que el auditor avise al responsable del área afectada, con al menos dos semanas de antelación, de la fecha y hora de inicio en que tendrá lugar la auditoría.

La reunión inicial es la primera actividad con la que se inicia la auditoría y tiene por objeto:



**Definición**

- ✓ Presentación del equipo auditor
- ✓ Recordar los objetivos y el alcance de la auditoría
- ✓ Hacer mención de métodos y procedimientos
- ✓ Determinar la comunicación/medios necesarios
- ✓ Establecimiento del calendario de reuniones
- ✓ Clarificación de la planificación

Como conclusión, un especialista en calidad y productividad sabe que la auditoría de la calidad es un proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva, para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría y cómo se comunican los resultados de este proceso al cliente. A ello se le agrega que para alcanzar su máximo logro, debe además apoyarse en aspectos como el diseño de la calidad; que consiste en planear y desarrollar el proceso.



**Conclusión**

## 2. TIPOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD

Actualmente existen varias formas de clasificar las auditorías que se pueden realizar en las empresas, incluyendo las de calidad. Entre las más conocidas o aplicadas están las auditorías del sistema de calidad, del proceso de producto, que a su vez pueden ser internas o externas o de adecuación o de cumplimiento.

### 2.1. Auditorías del Sistema de Calidad

Las auditorías del sistema de calidad de una empresa son una actividad que se realiza para comprobar, mediante el examen y la evaluación de evidencias objetivas, que el sistema de calidad es adecuado y ha sido desarrollado, documentado y efectivamente implantado de acuerdo con los requisitos especificados.



### De 1ª parte

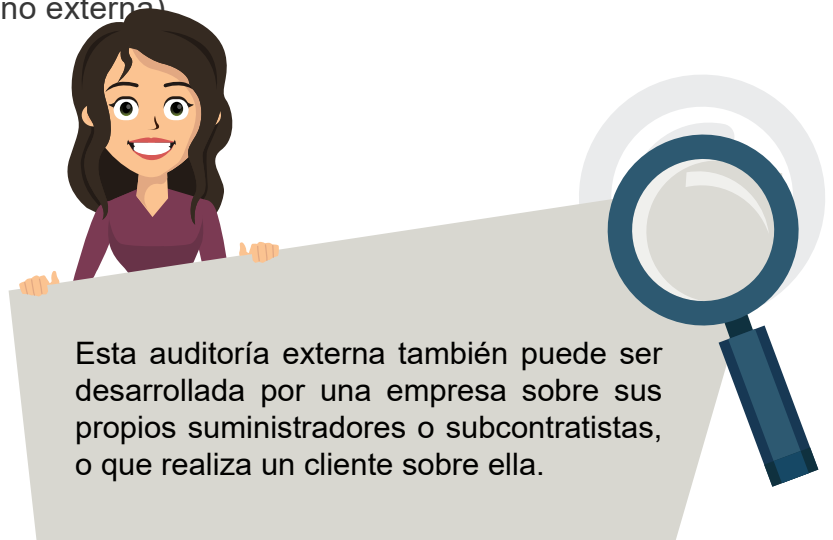
**a. Auditorías de primera parte:** La auditoría de primera parte es conocida como auditoría interna. Esta se realiza dentro de su propia compañía, puede ser que un grupo de la compañía central audite a una de las plantas; que se realice una auditoría dentro de la división, que sea una auditoría local dentro de la planta o cualquier número de combinaciones parecidas. Aquí no existe una relación de auditoría externa y cliente-proveedor, solo clientes externos y proveedores. Estas auditorías proporcionan información de si sus políticas están siendo cumplidas, de si los sistemas son tan eficientes y efectivos como deberían ser y si se precisa algún cambio. Pueden establecer una línea de comunicación por toda la compañía y convertirla en un gran elemento motivador.





### De 2ª parte

**b. Auditorías de segunda parte:** Un cliente puede realizar auditorías de segunda parte a un proveedor. Generalmente esto se hace cuando existe un contrato entre ambas partes y ya se están suministrando o se proveerán bienes en el futuro. Si usted utiliza estas técnicas de auditoría en el proceso de aprobación de un proveedor potencial, antes de firmar el contrato, en realidad usted está inspeccionando a dicho proveedor. Si por el contrario, se efectúa después de que el contrato esté firmado, entonces se le denomina auditoría. A las auditorías de segunda parte, también se les conoce como auditorías externas, si es usted quien la realiza. Si su cliente lo audita a usted, aún se le denomina auditoría de segunda parte, pero ya que es usted quién la recibe, se le denomina auditoría extrínseca (no externa).



### De 3ª parte

**c. Auditorías de tercera parte:** Es la auditoría externa efectuada por un organismo independiente de las partes, que verifica la efectividad del sistema de calidad y el cumplimiento de las normas internacionales de Calidad (ISO). Tiene varias ventajas, ya que al estar hecha por alguien independiente y con credibilidad, es probable que los clientes decidan no efectuar otras auditorías, con el consiguiente ahorro económico y de tiempo para ambas partes (cliente y suministrador).

Las entidades encargadas del cumplimiento de las o los certificadores, son quienes realizan las auditorías de tercera parte o auditorías de registro. Las auditorías de registro son realizadas como una condición para pertenecer a un grupo o para aprobar su registro. Existen agencias no gubernamentales que acreditan que los hospitales y universidades cumplen con ciertas normas industriales. Quizá las organizaciones de comercio podrían desear promover la seguridad y calidad de sus productos industriales o servicios a través de un programa de auditoría y de un sello de aprobación. Otros países

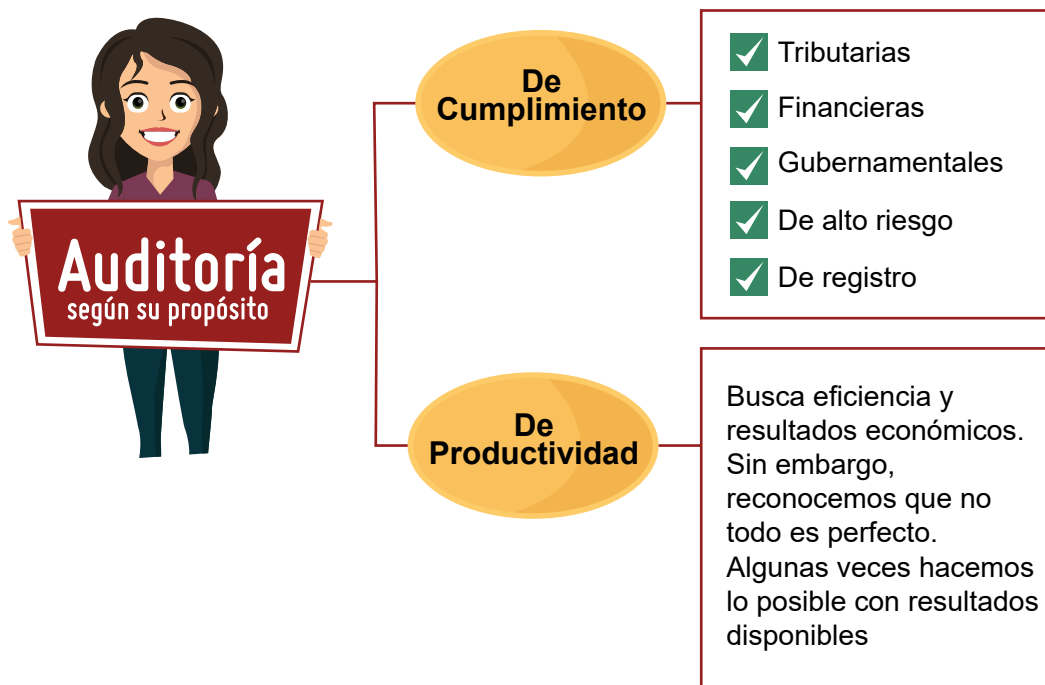
utilizan a menudo el término certificación en lugar del de registro. Los negocios al nivel mundial están registrando sus instalaciones bajo la norma ISO 9001 para lograr con ello una ventaja de mercadotecnia. Cuando el registro se realiza de manera apropiada, este promueve mejores prácticas empresariales y mejora la eficiencia. (Arter, 2003).

### De Suficiencia

**d. Auditoría de suficiencia:** Permite realizar una detallada revisión de los documentos que componen un sistema de gestión de la calidad para determinar el grado de cumplimiento con los “debes” de la Norma, consiste en hacer una revisión de papeles de oficina y además no implica visita a las instalaciones de la empresa.

Esta revisión permite asegurar que el sistema de gestión de la Calidad cumpla con todos los requerimientos de la Norma sobre las cuales está basado. Se trata de una revisión de papeles que se realiza en dos o tres días y cubre únicamente el manual de calidad en las auditorías de certificación. En las auditorías internas de calidad se debe incluir el manual de calidad y los procedimientos.

## 2.2 Auditorías Según su propósito.



## De Cumplimiento

Las auditorías de cumplimiento están diseñadas para asegurar que las actividades se han realizado de una manera adecuada. Por su propia naturaleza, son reactivas (no pro activas). Uno no cuestiona las reglas. Uno sólo verifica el cumplimiento de esas reglas. Como sucede con la inspección, estas auditorías son binarias: aprueban o reprueban. Las reglas se cumplen o no se cumplen.

### Deficiencias de las auditorías de cumplimiento

**A**

Una auditoría de cumplimiento cuenta con mucha evidencia pero con poco juicio. A menudo los resultados son presentados como una lista de verificación completa de las condiciones observadas. La inspección nunca es perfecta. Tampoco lo es una auditoría de cumplimiento. Tal y como una foto instantánea una auditoría de cumplimiento dice: “en éste momento se cumplen esas condiciones, no se sabe si esto continuará así”.

**B**

Las auditorías de cumplimiento no prueban que el cumplimiento de las reglas logre los objetivos de la organización. El auditor supone que las reglas sirven y deja que otros realicen el análisis; probablemente durante la revisión anual de la administración o como parte de una respuesta de acción correctiva ante una condición insatisfactoria.

**C**

Este tipo de auditorías tiende a desalentar la innovación, ya que hay momentos en los que usted no desea realizar cambios. En ciertas situaciones de alto riesgo y costo, se ha puesto una gran cantidad de energía en desarrollar métodos que funcionan y la innovación no es bienvenida.



La **Auditoría de productividad** busca tres cosas:

- ✓ Cumplimiento de las reglas.
- ✓ Saber qué tan efectiva es la aplicación de las reglas.
- ✓ Qué tan adecuadas son las reglas para alcanzar las metas de la organización.

El primer punto relacionado con el cumplimiento se discutió anteriormente. Con respecto al segundo podemos decir que un control efectivo es aquel que trabaja de acuerdo a como fue diseñado. ¿Es técnicamente correcto? ¿El usuario lo entiende fácilmente? ¿Es accesible? El tercer y último punto, la adecuación examina la habilidad de los controles para finalizar de manera eficiente una labor.

Auditoría de cumplimiento	Auditoría de productividad
✓ Los requerimientos están establecidos.	✓ Los requerimientos son cuestionados.
✓ Está enfocada en la estabilidad.	✓ Está enfocada en los resultados de la empresa.
✓ Realizada por auditores de primera, segunda y tercera parte.	✓ Generalmente solo la realizan auditores de primera parte.
✓ Es muy bien conocida.	✓ No es muy conocida.

(After, 2003)



## 2.3 Auditorías según el ámbito de acción.



Tiene por objeto la valoración de la eficacia del sistema de calidad mediante la comprobación de que los procesos y desarrollo del trabajo en las distintas secciones o servicios, se ajusta a los procedimientos especificados, y en especial los conocimientos y mentalización, especialmente de los mandos responsables, son los correctos para la consecución de una calidad óptima.

En este tipo de auditoría las actividades que se pueden auditar son:

- ✓ Limpieza de cada área o sección.
- ✓ Orden e identificación del material en proceso o almacenado.
- ✓ Utilización adecuada de las instalaciones a su cargo.
- ✓ Utilización y cumplimentación adecuada de los documentos bajo su responsabilidad.
- ✓ Limpieza de maquinaria, útiles y herramientas a su cargo.
- ✓ Uso adecuado de maquinaria, instalaciones y documentación.
- ✓ Seguimiento estricto de las fases programadas.
- ✓ Uso adecuado de calibres, y demás elementos de medida a su cargo.
- ✓ Eficacia de la motivación, dirección e instrucción de su personal.
- ✓ Valoración del rendimiento.
- ✓ Otros.



Tienen como fin comprobar que los productos están en conformidad con la documentación técnica (planos, especificaciones, normas, disposiciones legales, etc.), por lo que aparte de la propia documentación técnica requerida, se necesitan los medios de medida y ensayo necesarios para comprobar los productos.

Las auditorías de producto requieren la inversión de muchos recursos, pero a menudo la ganancia obtenida de tal inspección es muy baja. Estas se enfocan en qué tan completos están los bienes terminados o servicios ofrecidos y no requieren una gran capacitación por parte de los auditores, no obstante su utilidad es limitada.

Un sistema es una agrupación de procesos interrelacionados, en la que todos trabajan juntos para lograr una meta en común. Una auditoría de sistema auditará los procesos (y controles) y se encuentra en un nivel más elevado que las auditorías de proceso o de producto. Estas auditorías son más largas y cumplen muchas aplicaciones distintas. Analiza a una empresa a un nivel macro, mientras las auditorías de producto y de proceso hacen lo propio con las actividades de la empresa a nivel micro.



Las auditorías de sistema por su naturaleza, a menudo cruzan los límites entre la organización, el proceso y el producto. Algunos ejemplos incluyen uno o más de los siguientes:

- ✓ Líneas de producto.
- ✓ Áreas de proceso.
- ✓ Departamentos funcionales.
- ✓ Sistemas de calidad.
- ✓ Establecimientos de manufacturas.
- ✓ Clientes.
- ✓ Proyectos específicos.
- ✓ Tiempo.

Así mismo las auditorías de sistema, pueden ser:

## Horizontal

En la auditoría horizontal se revisará la aplicación de los procesos y controles a través de varios grupos funcionales. Nos proporcionará un buen entendimiento de la manera en que se aplican las reglas comunes en toda la empresa. Este tipo de auditoría sirve bien para analizar la consistencia.

## Vertical

Revisará la aplicación de varios procesos y controles dentro de una sola unidad. Lo que nos permite darnos cuenta si todas las distintas reglas trabajan en conjunto de una manera eficaz y efectiva.

### 3. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS NORMAS ISO 9000 E ISO 19011



#### 1- Principios de la Gestión.

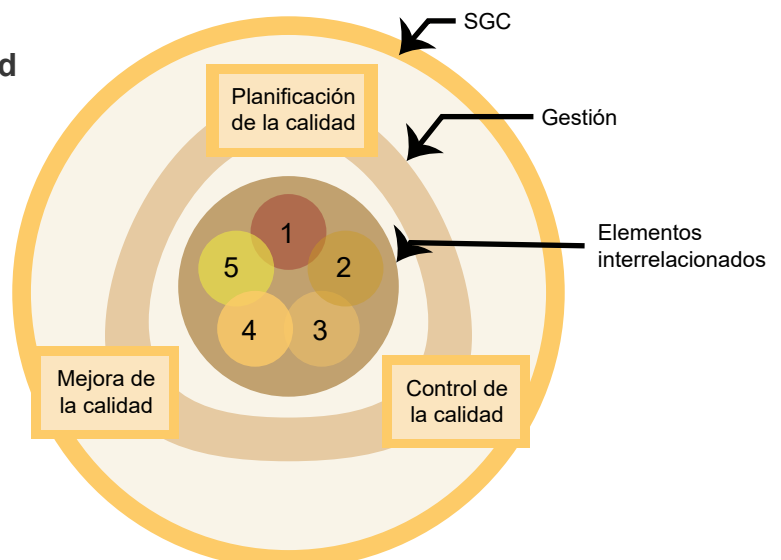
Un sistema de gestión de calidad es una serie de actividades coordinadas que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir es planear, controlar y mejorar aquellos aspectos que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Entre los elementos de un sistema de gestión de la calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí (de ahí a que es un **SISTEMA**) y a su vez, son gestionados a partir de tres procesos de gestión, como bien dice Juran: planear, controlar y mejorar. En la siguiente figura se presenta un esquema gráfico de esta relación:

#### Sistema de Gestión de la Calidad



## Planificación de la calidad

Es una actividad para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad (Juran & Godfrey, 1998).

La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos:

1. Establecer el proyecto
2. Identificar los clientes
3. Identificar los requisitos del cliente
4. Desarrollar el producto
5. Desarrollar el proceso
6. Desarrollar los controles y enviar a operaciones



## Control de la calidad

Lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se encuentren (Juran & Godfrey, 1998).

## Principios de la gestión

## Mejora de la calidad

Constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio benéfico (Juran & Godfrey, 1998).

Para que un sistema de gestión de la Calidad falle, solo bastará con que uno de estos cinco elementos lo haga, o que se realice una mala gestión sobre ellos. No es posible tener un Sistema de Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos citados anteriormente esté presente.





## Importancia

Podríamos usar la analogía del cuerpo humano, tal como lo explica Víctor Medellín, en donde todo el cuerpo es un complejo sistema formado a su vez por varios elementos, tales como: Sistema Respiratorio, Sistema Digestivo, Sistema Circulatorio, etc. Cada uno de estos elementos que conforman al cuerpo humano están relacionados entre sí, y no es posible que el cuerpo humano pueda operar sin uno de ellos.

Continuando con la analogía anterior, podríamos agregar que si no hacemos una adecuada gestión sobre los elementos del cuerpo humano, nuestro sistema corporal empezará a fallar, provocando así un deterioro en nuestra salud, en el caso del sistema de gestión de la calidad, provocará un deterioro en la Calidad de los productos o servicios que ofrezca la organización.

Con la entrada de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, es muy importante, que se cumplan los 7 principios de la calidad y ayuden a mejorar el funcionamiento de estos mismos para hacer más eficientes nuestros procesos.

### Enfoque del cliente

Debemos siempre comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarnos por exceder sus expectativas

### Liderazgo

Debemos crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización.

Los líderes de la organización deben aplicar las 3 bases del liderazgo (3 D's):

1ª Base: dirigir

2ª Base: delegar

3ª Base: desarrollar/preparar

### Compromiso y Competencias de las Personas

El total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos	Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso.
Mejora	La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
Toma de decisiones Informadas	La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
Gestión de las relaciones	Una relación de beneficio mutuo aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

## Descripción del Modelo de gestión de calidad

### Norma ISO 9000

Son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad, que han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad.-

La serie ISO 9000, está constituida por tres normas básicas:

#### ISO 9000:2005

***Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario.***

Tienen como propósito establecer un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de las normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.



## ISO 9001:2015

### *Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos.*

Esta norma se emplea para cumplir eficazmente con los requisitos del cliente y con los reglamentarios aplicables para conseguir e incrementar la satisfacción del usuario. Está orientada a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La nueva versión 2015, tiene siete (7) cláusulas que trata sobre los pilares requeridos para los procesos y tres (3) de introducción o informativas:

- Cláusula 1: Alcance
- Cláusula 2: Referencias normativas
- Cláusula 3: Términos y definiciones
  
- Cláusula 4: Contexto de la organización
- Cláusula 5: Liderazgo
- Cláusula 6: Planificación
- Cláusula 7: Soporte
- Cláusula 8: Operaciones
- Cláusula 9: Evaluación del desempeño
- Cláusula 10: Mejora

## ISO 9004:2009

### *Gestión para el éxito sostenido de una organización:*

Enfoque de gestión de la calidad. Esta norma internacional proporciona orientación para ayudar a conseguir el éxito sostenido para cualquier organización en un entorno complejo, exigente y en constante cambio, mediante un enfoque de gestión de la calidad.

Esta norma además abarca tanto la eficiencia como la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. (Icontec Internacional, 2010)

## ISO 19011:2011

### *Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión*

Esta norma internacional proporciona directrices sobre la auditoría a sistemas de gestión, incluyendo los principios de auditoría, el manejo de un programa de auditoría y la realización de las auditorías a sistemas de gestión, así como directrices sobre la evaluación de competencia de los individuos involucrados en el proceso de auditoría, incluyendo el personal que maneja el programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditoría.

Esta es aplicable a todas las organizaciones que requieren llevar a cabo auditorías internas o externas a sistemas de gestión o manejar un programa de auditoría. (ISO, 2011)



## 4. ASPECTOS BÁSICOS Y ALCANCES DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD.



### 4.1 Criterios de auditoría

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para llevar a cabo la auditoría.

Las fuentes de criterio de auditoría son determinadas por todo el fundamento legal, normativo u operativo que regula u orienta, las diversas áreas sujetas de examen. Las cuales el auditor identifica mediante la revisión de los proyectos involucrados en el proceso de auditoría.

#### 4.1.1. Identificación de las fuentes de criterios de auditoría:

Las fuentes de criterio entre otras pueden ser:

- ✓ Leyes, reglamentos, instructivos y demás normativas que regule el funcionamiento de la entidad.
- ✓ Manuales operativos y de procedimientos de la entidad.
- ✓ Literatura relacionada con el tema sujeto de examen (libros, tesis, guías, folletos, etc).
- ✓ Plan de gobierno central.



#### 4.1.2. Identificación de criterios generales de auditoría:

Los criterios de auditoría proporcionan normas razonables para la evaluación del diseño y el rendimiento de los sistemas. El jefe de equipo, deberá cerciorarse de que se identifiquen criterios adecuados de auditoría.

Los criterios de auditoría deben:

- ✓ Suministrar pautas útiles para la evaluación del manejo de los recursos físicos, humanos y financieros; en términos de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales.

- ✓ Suministrar un medio o herramienta de evaluación para medir el desarrollo de los procedimientos administrativos en la entidad.
- ✓ Construir las bases de evaluación de la estructura orgánica de la entidad.
- ✓ Por otra parte, cuando no existen criterios, el equipo de auditoría los desarrolla según las circunstancias del caso. Ante la ausencia de criterios explícitos, el auditor podrá aplicar su juicio y conocimiento profesional para desarrollar criterios aplicables a situaciones particulares.

### 4.2 Identificación de criterios generales de auditoría:

La auditoría de la calidad interna nos permite hacer una evaluación para analizar de qué manera la gerencia está utilizando sus recursos, sus procesos de fabricación, cómo se han interpretado los requerimientos que los clientes hacen con respecto a las satisfacciones de sus necesidades, cómo la gerencia de mercadeo lo interpreta y así presentar estas inquietudes a producción.

Recuerde, que el auditor después de adentrarse en donde están las debilidades de la organización con respecto a calidad y productividad, y de tener un previo diagnóstico, procede a establecer un plan de acción que favorezca el logro de una calidad altamente competitiva.

La realización de dicho plan comprende:



- ✓ **Obtención de información:** a través de la realización de entrevistas, el examen de documentación, la observación de las actividades e instalaciones de las áreas a auditar, entre otros ejemplos. Se trata de la búsqueda del hecho contrastado, la evidencia objetiva que ponga al descubierto las posibles debilidades del sistema.
- ✓ **Contraste de la información:** mediante fuentes objetivas como la observación física, las mediciones y los registros.
- ✓ **Registro de los indicios de no conformidades:** es necesario “Documentar” y hacerlo de manera clara y precisa.
- ✓ **Revisar las observaciones:** para determinar las que pueden considerarse como no conformidades.

- ✓ Basar las no conformidades detectadas en evidencias objetivas: después de puesto en acción el plan, el auditor debe reunirse con todas aquellas personas involucradas con el propósito de oír opiniones, y como los expertos indican, formular recomendaciones para: la mejora, proponer acciones correctivas.

Esto no significa que el auditor sea el encargado de implantar tales recomendaciones, puesto que esta responsabilidad ha de asumirla el auditado. No debe descuidarse tampoco, que entre los objetivos de la auditoría interna están los de eficacia, de eficiencia y de mejora. La experiencia demuestra que cuando se van a hacer cambios ante las recomendaciones sugeridas, las personas afectadas deben tener claridad y evitar la resistencia, explicándoles: el alcance, las repercusiones y ventajas, así como también tener presente que son un equipo integrado y no individualidades aisladas, y recordar que las funciones de trabajo bien integradas dan resultados altamente positivos.

Por último, el auditor elabora un informe final que debe presentárselo a los gerentes involucrados en los procesos de transformación, en pro de optimizar la calidad y productividad, además se formulan recomendaciones para la mejora, proponer acciones correctivas o preventivas.

### Contenido del informe de auditoría

- ✓ Objetivo y alcance de la auditoría.
- ✓ Identificación del equipo auditor.
- ✓ Personas responsables del área auditada.
- ✓ Detalles del plan de auditoría.
- ✓ Identificación de los documentos de referencia en la auditoría.
- ✓ Desarrollo de la auditoría y juicio del equipo auditor.
- ✓ Las observaciones de No conformidades.
- ✓ Lista de distribución del informe.



A todo lo anterior se puede agregar que es correcto cuando se señala que, el auditado junto al responsable de calidad, serán los encargados de iniciar las acciones correctivas necesarias para disminuir las no conformidades detectadas durante la auditoría. Ambos también llevarán a cabo el seguimiento y posterior cierre de dichas acciones correctivas, una vez hayan comprobado su eficacia.

## GLOSARIO

**Alcance de la auditoría:** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.

**Auditado:** Organización que se audita.

**Auditor:** Persona calificada para realizar auditorías.

**Auditor líder:** Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.

**Auditores externos:** Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

**Auditores internos:** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

**Auditoría:** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

**Auditoría de calidad:** Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva, para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría y cómo se comunican los resultados de este proceso al cliente.

**Auditoría de cumplimiento:** Consiste en el examen y evaluación que se realiza con el objetivo de verificar el cumplimiento de las leyes, decretos-leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas inherentes a la actividad sujeta a revisión.

**Auditoría de gestión u operacional:** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

**Auditoría de seguimiento o recurrente:** Consiste en el examen y evaluación del cumplimiento de las medidas dictadas para dar solución a las deficiencias detectadas en una auditoría anterior, a fin de determinar si la entidad ha tenido o no, avances en la administración y control de sus recursos; incluye la verificación del sistema de control interno.



**Auditoría de tecnologías de la información:** Consiste en el examen de las políticas, procedimientos y utilización de los recursos informáticos; confiabilidad y validez de la información, efectividad de los controles en las áreas, las aplicaciones, los sistemas de redes y otros vinculados a la actividad informática.

**Criterio de auditoría:** Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.

**Control interno:** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

**Eficacia:** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

**Eficiencia:** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**Evidencia de auditoría:** Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente estos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.

**Equipo auditor:** Grupo de auditores o del auditor, designados para desempeñar una auditoría dada. El equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en práctica. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de auditor líder.

**Experto técnico:** Persona que provee el conocimiento y la experiencia específica al equipo auditor, pero que no participa como un auditor.

**Hallazgos:** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

**Informe de auditoría:** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

**Informe de los auditores:** El informe emitido después de auditar un tema o los estados financieros de una empresa.

**Limitaciones al alcance de la auditoría:** Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

**Normas de auditoría:** Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

**Objetividad (evidencia objetiva):** La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

**Papeles de trabajo:** Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.

**Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.

**Procedimiento de auditoría:** Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

**Programa de auditoría:** Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.

**Riesgo:** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

**Riesgo inherente:** Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.

**Riesgo de control:** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

**Riesgo de detección:** Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

**Supervisión:** Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.



**Técnicas de auditoría:** Métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arter, D.R. (2003). Auditorías de calidad para mejorar la productividad. (Tercera edición). Wisconsin, Estados Unidos: ASQ Quality Press.
- Canela López, José Ruiz. 2004. *“La gestión por calidad total en la empresa moderna”*. Alfaomega.
- Cantú Delgado, Humberto. *“Desarrollo de una Cultura de Calidad”*. Primera Edición, México 1997, Ed. McGraw\_Hill.
- Deming, W. Edwards. *“Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis”*.
- Harrington James y Harrington James Jr. *Administración Total del Mejoramiento Continuo*. McGraw Hill (1997).
- Icontec Internacional. (2012). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001*. Bogotá: ICONTEC.
- ISO: Auditorías de Calidad*. (s.f.). Obtenido de Mgar.net.
- Maldonado, José Ángel. 2015. *“Fundamentos de Calidad Total”*.
- Mateo C, R. (2009, 21 de agosto). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Un camino hacia la satisfacción del cliente – Parte I*. Obtenido de Qualitytrends.squalitas. Consultado el 2 de marzo de 2017, en: <https://www.squalitas.com/blog/articulo/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Mora Vanegas, C. (2001-2002). *Calidad Auditoría en la calidad*.
- Organización Internacional de Normalización. (2011). *Norma Internacional ISO 19011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión*. Suiza: ISO.
- Qué son las Auditorías de Sistemas de Calidad y Tipos de Auditorías*. (s.f.). Obtenido de Analiza Calidad.
- Sánchez Gómez, A. (2005, 7 de octubre). *Definición genérica de auditoría y sus etapas*. Obtenido de Gestipolis. Consultado el 2 de marzo de 2017 en: <https://www.gestipolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>
- Summers, Donna C. 2006. *“Administración de la calidad”*, primera edición, México, Pearson.

## CONTROL DEL DOCUMENTO

## CONTROL DEL DOCUMENTO

### Generalidades de la Auditoría Interna

**Desarrollador  
de contenido  
Experto temático**

Alejandro Mantilla Cáceres

**Asesor Pedagógico**

Rafael Neftalí Lizcano Reyes  
Claudia Milena Hernández Naranjo

**Productor Multimedia**

Silvia Margarita Garza Rueda

**Productor de Audios**

Víctor Hugo Tabares Carreño

**Programador**

Daniel Martínez Díaz

**Líder Línea  
de Producción**

Santiago Lozada Garcés

### Atribución, no comercial, compartir igual

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.



**Creative Commons**