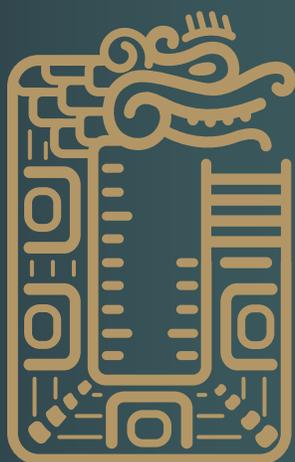


KAANBAL

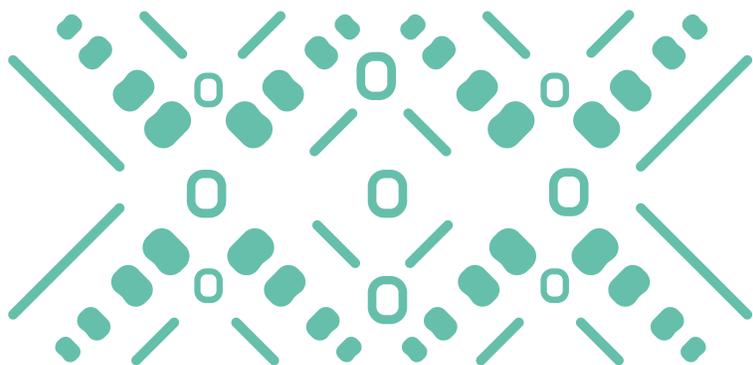
**PROGRAMA DE
TRANSFERENCIA
DE CONOCIMIENTO**



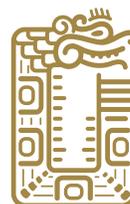
**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK



LECCIÓN 1

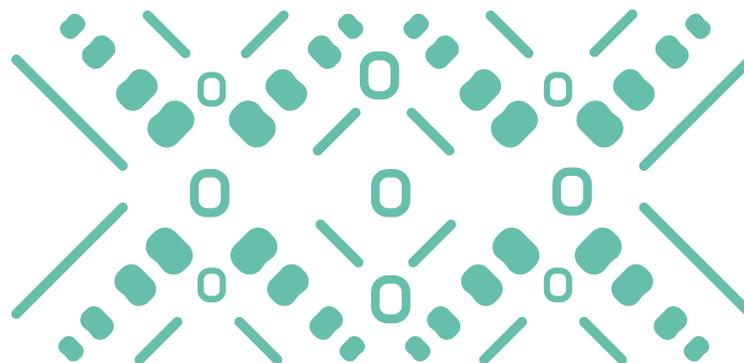


CURSO 10
AUDITORÍAS
con Yaneth Ivonne Nava López



ÍNDICE **DE IMÁGENES**

Imagen 6: Ley de Infraestructura de la Calidad	4
Imagen 7: Principios fundamentales de auditoría	10
Imagen 8: Principios de una auditoría	11



LECCIÓN 1

NORMATIVA, ESTÁNDARES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE AUDITORÍA

Normativa y estándares

La norma es, en todos los casos, el criterio primordial para la evaluación de la conformidad y las buenas prácticas de la calidad. Un auditor no puede realizar una auditoría sin conocer en profundidad las normas respectivas al SGC que audita, no conocer la norma resulta en la incapacidad para realizar la auditoría, ya que la conformidad se desprende de los lineamientos de la ley y normativa aplicable y, como se explicará en detalle más adelante, una de las principales funciones del auditor es verificar la conformidad de un SGC con la normativa y estándares.

Para el caso específico de México, en 2020, en el marco del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (en su versión conocida como TMEC), la Ley de infraestructura de la calidad (LIC) entró en vigor, abrogando su equivalente anterior, la Ley federal sobre metrología y normalización (LFMN).

La ley, por tanto, vela por el desarrollo del país y su competitividad ante los integrantes del TMEC; esto añade importancia a la labor del auditor ya que no sólo es vinculante relevante para la satisfacción del cliente, también lo es con el desarrollo de la industria mexicana.

Imagen 6: Ley de Infraestructura de la Calidad



La LIC (Ley de Infraestructura de la Calidad) tiene algunas diferencias con la LFMN (Ley Federal sobre Metrología y Normalización):

La LIC mantiene, en esencia, el sistema de normalización y evaluación de la conformidad creado al amparo de la LFMN, actualizando algunas denominaciones y definiciones de los instrumentos normativos y agilizando y modernizando los procedimientos de formulación de las Normas Oficiales Mexicanas y de los Estándares (anteriormente, Normas Mexicanas).

• En ese sentido, los bienes, productos, procesos y servicios que se produzcan, importen, comercialicen y/o se presten en territorio mexicano, seguirán sujetos al cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas y de los Estándares en los casos en que estos últimos resulten de observancia obligatoria.

Para acreditar el cumplimiento con las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares, los sujetos obligados deben acudir en primera instancia a los organismos de evaluación de la conformidad, unidades de inspección, y organismos de certificación. A falta de éstos, podrán acudir directamente a las autoridades normalizadoras.

De acuerdo con la LIC, las autoridades normalizadoras competentes podrán emitir Normas Oficiales Mexicanas de acuerdo a los objetivos legítimos de interés público, como pueden ser: de protección y promoción a la salud; protección a la integridad física, a la salud, y a la vida de los trabajadores en los centros de trabajo, sanidad e inocuidad agroalimentaria, acuícola, pesquera, animal y vegetal, seguridad alimentaria educación, protección al medio ambiente, seguridad vial, protección de las denominaciones de origen, entre muchos otros.

El incumplimiento con las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares obligatorios en términos de la LIC será sancionado administrativamente por las autoridades competentes, entendiéndose por éstas a las autoridades normalizadoras que hayan expedido las Normas Oficiales Mexicanas y las identificadas como tales en cada una de esas normas, mediante la aplicación de una o más de las siguientes sanciones:

- Apercibimiento;
- Multa de aproximadamente USD \$116 a \$ 373,556;
- Clausura temporal o definitiva, que podrá ser parcial o total;
- Arresto administrativo hasta por treinta y seis horas;
- Suspensión, cancelación o revocación de la autorización, aprobación, acreditación, registro o designación, según corresponda;
- Suspensión o cancelación del documento donde consten los resultados de la Evaluación de la Conformidad, y
- Suspensión o prohibición de la comercialización de bienes, productos y servicios, incluyendo la inmovilización de estos para impedir su comercialización.

Por su parte, en materia de metrología, la LIC mantiene el Sistema General de Unidades de Medida y el Centro Nacional de Metrología, así como las Entidades de Acreditación, crea los Institutos Designados de Metrología, y los Organismos de Evaluación de la Conformidad y establece lo referente a la metrología científica, metrología legal y la metrología aplicada o industria.

La LIC, específicamente, regula:

- El Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad;
- El Sistema de Calidad e Innovación;
- El Sistema de Metrología y la Metrología Científica;
- La Metrología Legal, y Metrología Industrial o Aplicada;
- La Plataforma Tecnológica de Infraestructura de la Calidad, así como los incentivos, y la vigilancia del mercado. (Ballesteros, 2020)

Como se menciona anteriormente, para lograr la conformidad o acreditación, la entidad con la intención de lograrla debe acudir a los organismos de evaluación de la conformidad que pueden ser:

- I. Laboratorios de ensayos y pruebas, medición o calibración
- II. Unidades de inspección
- IV. Organismos de certificación

V. Otros proveedores y prestadores de servicios previstos en el reglamento de la Ley.

Estos organismos deben estar acreditados por una Entidad de Acreditación para llevar a cabo la evaluación de la conformidad, o sea, deben tener autorización y reconocimiento de una entidad autorizada por la Secretaría de Economía para reconocer la competencia técnica y confiabilidad de los organismos.

El proceso que debe seguir un organismo se detalla en el título quinto, capítulo II, sección segunda, artículo 54. Con esto, se entiende que aquella persona que realice una revisión sobre la conformidad, un auditor y su empresa, deben contar con acreditación ante una Entidad de Acreditación.

Los organismos acreditados pueden operar como Organismos de Evaluación de la Conformidad para la Evaluación de la Conformidad de Normas Oficiales Mexicanas, Estándares y Normas Internacionales detalladas en su solicitud a la Entidad de Acreditación. Los organismos deben ajustarse a las reglas, procedimientos y métodos establecidos en las Normas Oficiales Mexicanas y las Normas Internacionales.

Las actividades de los organismos, según la Ley son las siguientes:

I. La evaluación de los bienes, productos, procesos y servicios, o bien de la informalización de los símbolos, embalaje, marcado o etiquetado, o terminología de éstos y, en su caso, sus métodos de producción, mediante inspección ocular, muestreo, pruebas, certificación, investigación de campo o revisión y evaluación de los programas de calidad;

II. En su caso, a través de una autodeclaración de conformidad por parte de los sujetos obligados de acuerdo con el último párrafo del artículo 69 de esta Ley;

II. En caso de ser aplicable, el seguimiento posterior a la Evaluación de la Conformidad inicial, para comprobar el cumplimiento con las Normas Oficiales Mexicanas, Estándares, Normas Internacionales ahí referidos o de otras disposiciones legales y contar con mecanismos que permitan proteger y evitar la divulgación de propiedad industrial o intelectual de sus clientes, y

IV. En caso de ser aplicable, la elaboración de propuestas, revisión y, en su caso, aprobación de criterios generales en materia de certificación de la Evaluación de la Conformidad, a través de comités técnicos de certificación integrados por los sectores interesados, o directamente por las Autoridades Normalizadoras competentes.

En el marco legal, una auditoría es un evento que ocurre dentro de un proceso de acreditación, esto supone al menos una auditoría que compruebe la conformidad del proceso, producto o servicio sometido a revisión.

La Evaluación de la Conformidad, comprende el proceso técnico de demostración de cumplimiento con las Normas Oficiales Mexicanas o con Estándares.

Las autoridades normalizadoras o los Organismos de Evaluación de la Conformidad podrán evaluar la conformidad a petición de parte, para fines particulares, oficiales, de importación o de exportación. Los resultados de la Evaluación de la Conformidad se harán constar por escrito.

La evaluación de la conformidad podrá ser efectuada por parte de las autoridades normalizadoras, a falta de infraestructura en el sector privado para llevarla a cabo.

La Evaluación de la Conformidad podrá realizarse por tipo, línea, lote o partida de bienes, o por sistema, ya sea directamente en las instalaciones que correspondan o durante el desarrollo de las actividades, servicios o procesos de que se trate. Los Organismos de Certificación podrán auxiliarse de expertos en la materia que corresponda. (Ley de la infraestructura de la calidad, 2020, Art. 62.)

Una vez realizada realizado este proceso, las autoridades competentes, una Entidad de Acreditación, por ejemplo, deben reconocer los resultados de la evaluación realizada por el organismo; en caso de encontrar una discrepancia, debe notificarse a la Entidad Normalizadora competente para que ésta instruya al organismo las correcciones sin costo para el particular y sin perjuicio de las sanciones que le correspondan.

Los procedimientos de una evaluación, según la Ley, son los siguientes:

- I. La descripción de los requisitos y datos que deben cumplir los sujetos obligados o responsables del bien, producto, proceso o servicio o bien de la información de los símbolos, embalaje, marcado o etiquetado, o terminología de éstos y, en su caso, sus métodos de producción;
- II. En su caso, los esquemas de Evaluación de la Conformidad, incluyendo la forma en que se documentarán sus resultados;
- III. Las fases o etapas aplicables incluyendo su duración;
- IV. Las consideraciones técnicas y administrativas;
- V. El plazo de prevención y de respuesta del resultado de la Evaluación de la Conformidad, así como su vigencia;
- VI. Los formatos relacionados con la Evaluación de la Conformidad que deban aplicarse, y
- VII. La mención de si la demostración del cumplimiento es obligatoria y quien puede llevar a cabo la evaluación de la conformidad. (Ley de la infraestructura de la calidad, 2020, Art. 69.)

Etapas de una auditoría



Estas evaluaciones deben hacerse con las tecnologías más recientes, confiables y reconocidas por las Entidades de Acreditación, en algunos casos, el reglamento de la Ley incluye elementos complementarios para el proceso de elaboración y modificación del Procedimiento de Evaluación de la Conformidad.

Las normas por cumplir varían según el sector, producto o servicio y proceso que es sometido a una Acreditación de la Conformidad. Para ser realizadas a cabalidad, un auditor debe estar acreditado ante su respectiva Entidad de Acreditación para realizar la evaluación de esas normas específicas, de lo contrario, el evaluador incurre en el incumplimiento de la Ley, lo que implica sanciones al evaluador.

Además de la Ley mexicana, existen leyes internacionales a las cuales se adhiere México por medio de Tratados; este es el caso de las normas ISO, como la Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de calidad – Requisitos que especifica los requisitos mínimos para la implementación y buen funcionamiento de un SGC de forma general. Por tanto, el auditor debe conocer esta norma de forma detallada, ya que está presente en casi cualquier evaluación de SGC.

En resumen, el auditor debe conocer y cumplir la Ley para poder realizar su trabajo de forma correcta y tener al alcance estos documentos se vuelve vital en su actividad profesional. El incumplimiento de la Ley puede significar sanciones para el organismo del auditor o el cliente del organismo; retrasando la entrada en el mercado de un producto o servicio, para el caso del cliente, o una multa o suspensión, del lado organismo.

Principios fundamentales de auditoría

Las auditorías de calidad desempeñan un papel fundamental, ya que son el único medio para obtener la certificación. Por esta razón, la Organización Internacional de Normalización (ISO) crea la norma ISO 19011, que ofrece “Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental”. Además de la obligación de realizar auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC de ahora en adelante), se crea también la norma ISO 9001.

Este proceso es crucial para evaluar la eficacia de SGC en las organizaciones y asegurar que los productos y servicios cumplan con los requisitos establecidos. Estos principios fundamentales guían el enfoque y la ejecución de las auditorías de gestión de calidad, promoviendo una mejora continua en los procesos organizacionales.

Imagen 7: Principios fundamentales de auditoría



Fuente: Elaboración propia

La Norma Internacional ISO 19011/2018, describe lo siguiente:

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Estos principios deberían ayudar a hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización pueda actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores, que trabajan independientemente, alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares (ISO 19011, 2018).

En el mismo documento se señalan 7 principios fundamentales de la auditoría, de los cuales, se hablarán a continuación:

Imagen 8: Principios de una auditoría

Para la auditoría

Un enfoque de auditoría que considere riesgos y oportunidades.

Método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.

La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.



Para los auditores

El fundamento del profesionalismo

Obligación de reportar con veracidad y exactitud

La aplicación de diligencia y juicio al auditor.

Seguridad de la información

Integridad: El fundamento de la profesionalidad

La profesionalidad refiere a la necesidad de que los auditores actúen con honestidad, sinceridad y equidad en todas sus acciones y decisiones profesionales.

Este principio establece que los auditores deben ser confiables y transparentes en su trabajo, asegurando que no oculten, alteren ni manipulen información en favor de intereses propios o de terceros. La integridad es esencial para mantener la credibilidad de la auditoría y para garantizar que los resultados sean justos, imparciales y reflejan fielmente la situación financiera de la entidad auditada.

En términos más prácticos, la integridad implica que los auditores deben:

I. Ser honestos: Actuar sin engaños, falsificaciones o tergiversaciones.

II. Ser objetivos: No dejarse influir por presiones externas ni prejuicios, y basar sus conclusiones únicamente en la evidencia objetiva.

III. Mantener la ética profesional: No aceptar pagos o beneficios que puedan comprometer su independencia o compromiso con los principios de la auditoría.

La integridad no solo es un principio ético, sino que también tiene un impacto directo en la confianza del público, inversores, y otras partes interesadas en los resultados de la auditoría. Es, en muchos sentidos, la base sobre la que se construye la profesionalidad en la auditoría, ya que, sin ella, no puede garantizarse la calidad ni la objetividad de los trabajos realizados.

Este principio está alineado con las normas éticas y los códigos de conducta profesional que guían a los auditores en su labor diaria.

Presentación imparcial: la obligación de informar con veracidad y exactitud

Tomando como referencia la ISO 19011, describe lo siguiente:

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría. Se debería informar de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debería ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa. (ISO 19011, 2018)

Refiere a la obligación de los auditores de proporcionar información veraz, exacta y objetiva sobre los procesos y resultados de un sistema de gestión de calidad, sin prejuicios ni influencias externas que puedan alterar la interpretación de los hechos observados.

El propósito de una auditoría de gestión de calidad es evaluar cómo una organización está gestionando la calidad en sus procesos, productos y servicios, asegurándose de que se cumplen los estándares establecidos y que se mejoran continuamente. En este proceso, la imparcialidad es fundamental y debe alcanzar las siguientes metas:

I. Objetividad: Los auditores deben evaluar los sistemas de gestión de calidad con base en hechos y evidencias verificables, sin dejarse influenciar por intereses o relaciones personales.

II. Veracidad y exactitud: La información presentada en los informes de auditoría debe reflejar con claridad la realidad de la situación auditada. No debe haber distorsiones ni omisiones de datos significativos.

III. Independencia: Los auditores deben ser independientes de los procesos y áreas que están evaluando para evitar conflictos de interés. Esto asegura que los hallazgos sean confiables y no estén sesgados por otros intereses.

IV. Transparencia: La auditoría debe ser clara y comprensible, sin ocultar ninguna información importante que pueda influir en la toma de decisiones sobre la calidad en la organización.

La presentación imparcial en una auditoría de gestión de calidad implica un compromiso con la integridad, objetividad y transparencia al comunicar los resultados de la auditoría; así, todos los hallazgos, tanto positivos como negativos, se reportan de manera precisa y sin sesgo.

Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar

El debido cuidado profesional refiere a la aplicación de diligencia y juicio por parte de los auditores al realizar su trabajo para llevarlo a cabo de manera competente, precisa y razonada. Es un principio fundamental que establece la responsabilidad de los auditores de aplicar sus conocimientos y habilidades profesionales con la debida atención, sin negligencia, para obtener una evaluación válida, confiable y justa del sistema de gestión de calidad de la organización auditada.

En términos más específicos, el debido cuidado profesional implica:

I. Diligencia: Los auditores deben realizar su trabajo con el máximo esfuerzo y atención al detalle, siguiendo todas las fases del proceso de auditoría con rigurosidad y asegurando que se cumplan los procedimientos y estándares aplicables. Esto incluye la recopilación adecuada de evidencia, la realización de entrevistas, la revisión de documentación y la evaluación de procesos.

II. Juicio profesional: Los auditores deben utilizar su experiencia, habilidades y conocimientos técnicos para interpretar la información de manera adecuada. Esto implica tomar decisiones razonadas sobre qué evidencia es relevante, cómo interpretar los datos y cuáles son las conclusiones apropiadas. Además, deben ser capaces de identificar riesgos, áreas de mejora y posibles problemas en el sistema de gestión de calidad que no siempre son obvios a simple vista.

III. Objetividad: Aunque se aplica juicio profesional, este debe basarse en una evaluación objetiva, libre de prejuicios. El auditor debe evitar que sus opiniones o conclusiones estén influenciadas por intereses personales o externos.

IV. Cumplimiento de normas y estándares: El auditor debe seguir las normas, directrices y metodologías de auditoría establecidas, así como las regulaciones específicas del sector o las normas internacionales de calidad (por ejemplo, ISO 9001). Esto asegura que el proceso sea coherente, transparente y esté alineado con las mejores prácticas.

Confidencialidad: seguridad de la información

La confidencialidad se refiere a la seguridad y protección de la información sensible que los auditores recopilan durante el proceso de auditoría. Es un principio clave para garantizar que cualquier dato, detalle o documento relacionado con la auditoría no sea revelado o compartido sin el permiso adecuado.

En otras palabras, la confidencialidad asegura que la información obtenida a lo largo de la auditoría sea tratada con discreción y respeto, y solo sea accesible a las personas autorizadas.

En el contexto de una auditoría de gestión de calidad, la confidencialidad implica varios aspectos importantes:

I. Protección de la Información sensible: Durante una auditoría de calidad, los auditores tienen acceso a información interna de la organización, como procesos, procedimientos, resultados, informes financieros, datos de clientes, estrategias empresariales, entre otros. Muchos de estos datos pueden ser confidenciales o de alto valor para la organización. El auditor debe asegurarse de que esta información no se divulgue de forma inapropiada.

II. Acuerdos de Confidencialidad: Es común que los auditores firmen acuerdos de confidencialidad antes de comenzar la auditoría. Estos acuerdos legalmente vinculantes establecen que el auditor no compartirá la información que reciba durante la auditoría con ninguna parte no autorizada. Este tipo de acuerdos también se aplican al equipo de auditoría, que tiene acceso a la misma información sensible.

III. Limitación del acceso a la información: Los auditores deben tener cuidado que la información recolectada durante la auditoría solo se comparta con las personas que necesitan conocerla dentro de la organización, como los responsables de los procesos auditados o los directivos, respetando las políticas de confidencialidad de la empresa.

IV. Seguridad en el almacenamiento de la información: Los datos recogidos durante la auditoría deben almacenarse de forma segura. Esto incluye medidas físicas (por ejemplo, mantener documentos en un lugar seguro) y digitales (como proteger archivos electrónicos mediante contraseñas o encriptación).

V. Transparencia en la divulgación de resultados: Aunque la información debe mantenerse confidencial, los hallazgos importantes de la auditoría deben ser presentados de manera clara y completa a la organización auditada. Sin embargo, estos hallazgos deben compartirse de manera confidencial, sin que se divulguen detalles que puedan comprometer la competitividad o la seguridad de la empresa.

VI. Ética y confianza: La confidencialidad es también un aspecto ético. El auditor debe manejar la información con integridad y responsabilidad, promoviendo la confianza tanto de la organización auditada como de las partes externas involucradas (por ejemplo, clientes o partes interesadas).

En una auditoría de gestión de calidad, la confidencialidad asegura que los auditores manejen la información de manera segura y discreta, protegiendo los datos sensibles que pueden tener un impacto negativo si se divulgan indebidamente. El principio de confidencialidad es fundamental para mantener la confianza de la organización auditada y asegurar que el proceso de auditoría se lleve a cabo de forma ética y profesional.

Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría

La independencia es uno de los principios en el proceso de auditoría, y está estrechamente relacionada con la imparcialidad y la objetividad de la auditoría. En términos sencillos, la independencia significa que el auditor debe ser libre de influencias externas o intereses personales que puedan afectar su juicio y evaluación durante la auditoría.

Aspectos clave de la independencia en una auditoría de gestión de calidad:

I.Objetividad en el proceso de auditoría: La independencia permite que el auditor pueda evaluar los procesos de la organización sin ser influenciado por relaciones o intereses externos. Al ser independiente, el auditor puede emitir juicios basados exclusivamente en los hechos y evidencias observadas durante la auditoría, sin que su evaluación se vea afectada por opiniones o presiones de la organización auditada.

II. Imparcialidad de las conclusiones: La independencia garantiza que las conclusiones y los informes de la auditoría se basen únicamente en la información recopilada y no estén sesgados por factores ajenos al proceso. Si un auditor no es independiente, existe el riesgo de que sus conclusiones no reflejan con precisión la realidad de los procesos de calidad auditados.

III. Prevención de conflictos de interés: Los auditores deben evitar cualquier relación que pueda crear un conflicto de interés, como ser responsables de los mismos procesos que están auditando o tener vínculos estrechos con los empleados o directivos de la organización. Por ejemplo, un auditor no debe haber participado en el diseño o implementación de los procesos que va a auditar. Esto asegura que la evaluación sea justa y sin prejuicios.

IV. Libertad de influencias: Un auditor independiente no debe estar sujeto a presiones o influencias de los directivos o de cualquier otra persona dentro de la organización auditada. Debe ser capaz de expresar sus hallazgos de manera honesta y transparente, sin temor a represalias o a la modificación de sus conclusiones debido a intereses corporativos o personales.

V. Asegurar la confianza en el proceso: La independencia también es clave para que los resultados de la auditoría sean aceptados y confiables por todas las partes interesadas. La imparcialidad y objetividad que derivan de la independencia son fundamentales para que los hallazgos de la auditoría se consideren válidos, honestos y útiles para la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la organización.

La independencia en una auditoría de gestión de calidad es esencial para que el auditor pueda evaluar los sistemas y procesos sin estar influenciado por factores ajenos al análisis objetivo. Al garantizar la imparcialidad en el proceso, se asegura que las conclusiones sean precisas y reflejan fielmente el estado del sistema de gestión de calidad auditado, sin sesgos ni conflictos de interés.

Este principio es crucial para la credibilidad y efectividad de la auditoría, ya que contribuye directamente a la confianza en los resultados de la auditoría y en la mejora continua de la calidad dentro de la organización.

Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático

El enfoque basado en la evidencia es un principio fundamental en las auditorías, asegura que las conclusiones del auditor se basen en datos objetivos y hechos verificables, y no en suposiciones o juicios personales.

Este enfoque establece que las decisiones y hallazgos del auditor deben estar respaldados por pruebas claras y verificables obtenidas a lo largo del proceso de auditoría. De esta forma, se garantiza que las conclusiones de la auditoría sean fiables, precisas y reproducibles.

Aspectos clave del enfoque basado en la evidencia en una auditoría de calidad:

I. Recopilación de evidencia objetiva: En una auditoría de calidad, el auditor debe recopilar evidencia concreta y verificable a través de diversas técnicas, como entrevistas, observación directa de procesos, revisión de documentos y registros, y análisis de datos. La evidencia debe ser suficiente y adecuada para evaluar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

II. Técnicas y métodos racionales: El enfoque basado en la evidencia emplea un método racional y sistemático para recopilar, analizar e interpretar la información. Esto implica un proceso claro y estructurado que sigue ciertas fases: planificación de la auditoría, recolección de evidencia, análisis de la información, y finalmente, formulación de conclusiones basadas en esa evidencia.

III. Fiabilidad de las conclusiones: Las conclusiones de la auditoría deben ser basadas en hechos verificables obtenidos durante la auditoría. Por ejemplo, si el auditor encuentra que un proceso no está cumpliendo con los estándares de calidad, debe estar basado en evidencia objetiva como registros de producción, informes de calidad o resultados de pruebas de calidad, y no en impresiones personales o subjetivas.

IV. Reproducibilidad de los resultados: Un enfoque basado en la evidencia asegura que los resultados de la auditoría sean reproducibles. Esto significa que, si otro auditor siguiera el mismo procedimiento, con las mismas evidencias y bajo las mismas condiciones, debería llegar a conclusiones similares. La evidencia debe ser clara, documentada y accesible para que otras partes puedan revisar el proceso y los resultados de manera coherente.

V. Minimización de la subjetividad: La evidencia es clave para minimizar la subjetividad en el proceso de auditoría. El auditor debe evitar que sus opiniones, percepciones o creencias influyan en la evaluación de los procesos de calidad. En lugar de ello, se enfoca en la evidencia recolectada de manera sistemática y objetiva.

Ejemplo práctico

Durante una auditoría de calidad de un proceso de producción, el auditor puede recopilar evidencia revisando los informes de control de calidad, los registros de máquinas, y realizando entrevistas con los operadores.

Además, puede observar directamente el proceso de producción para verificar que se sigan los procedimientos establecidos. Basándose en esta evidencia objetiva, el auditor puede hacer conclusiones sobre si el proceso cumple con los estándares de calidad o si necesita mejoras.

El enfoque basado en la evidencia es el método racional utilizado por los auditores para obtener conclusiones fiables y reproducibles durante una auditoría de calidad. Esto se logra a través de la recolección de datos objetivos y verificables que permiten una evaluación precisa y transparente de los procesos de calidad auditados.

La evidencia obtenida garantiza que la auditoría sea confiable, clara y esté respaldada por hechos, lo que permite tomar decisiones informadas sobre la mejora continua del sistema de gestión de calidad en la organización.

Enfoque basado en riesgos: un enfoque de auditoría que considera los riesgos y oportunidades

El enfoque basado en riesgos es un enfoque de auditoría que se centra en identificar, evaluar y priorizar los riesgos y oportunidades asociados con los procesos de una organización. Este enfoque ayuda a dirigir los esfuerzos de la auditoría hacia aquellas áreas que presentan los mayores riesgos o que ofrecen las mayores oportunidades de mejora dentro del sistema de gestión de calidad.

Aspectos importantes del enfoque basado en riesgos:

I. Identificación de riesgos y oportunidades: El primer paso en un enfoque basado en riesgos es identificar los riesgos que pueden afectar negativamente la capacidad de la organización para cumplir con sus objetivos de calidad, y las oportunidades que pueden mejorar su desempeño.

Por ejemplo, un riesgo puede ser un proceso de producción ineficiente que aumenta el riesgo de defectos en los productos, mientras que una oportunidad puede ser la automatización de ciertos procesos que mejoran la calidad y reducen costos.

II. Evaluación de riesgos: Una vez identificados los riesgos, es crucial evaluarlos en función de su probabilidad de ocurrencia y el impacto que tendrían si se materializan. Esto ayuda a priorizar las áreas que requieren más atención durante la auditoría. Por ejemplo, si un proceso tiene un alto riesgo de fallos, el auditor dedicará más tiempo a revisar ese proceso en detalle.

III. Enfoque proactivo: El enfoque basado en riesgos no solo se enfoca en los problemas existentes, sino que también busca anticipar futuros riesgos y actuar proactivamente para mitigar posibles problemas antes de que ocurran. Además, se enfoca en identificar áreas donde se pueden aprovechar oportunidades para mejorar la gestión de la calidad.

IV. Priorización de recursos: Debido a que una auditoría tiene un tiempo limitado, el enfoque basado en riesgos permite a los auditores priorizar los recursos hacia las áreas con mayores riesgos o que representan oportunidades significativas de mejora. Esto asegura que los esfuerzos de auditoría se utilicen de manera eficiente y efectiva.

V. Toma de decisiones informadas: El uso del enfoque basado en riesgos facilita la toma de decisiones informadas. Los auditores, al considerar los riesgos y oportunidades, pueden formular recomendaciones que no sólo aborden los problemas inmediatos, sino que también ayudan a la organización a prepararse para futuros desafíos o a aprovechar áreas de mejora continua.

VI. Mejora continua: Este enfoque está estrechamente vinculado al concepto de mejora continua. Al identificar y gestionar riesgos y oportunidades de manera eficaz, se fomenta un ciclo de retroalimentación en el cual las acciones correctivas y preventivas no sólo resuelven problemas inmediatos, sino que también contribuyen a la mejora a largo plazo del sistema de gestión de calidad.

Ejemplo práctico

Imagina que, durante una auditoría de calidad en una planta de fabricación, el auditor utiliza un enfoque basado en riesgos. Al evaluar los procesos de producción, el auditor podría identificar que uno de los equipos tiene un alto riesgo de fallar debido a su antigüedad, lo que podría resultar en una interrupción significativa de la producción.

Al mismo tiempo, el auditor podría identificar que una nueva tecnología de monitoreo en tiempo real tiene el potencial de reducir el riesgo de fallas y mejorar la calidad del producto. El auditor luego recomendaría tanto la actualización del equipo (para mitigar el riesgo) como la implementación de la nueva tecnología (para aprovechar la oportunidad).

El enfoque basado en riesgos en una auditoría de calidad es un enfoque que prioriza la identificación, evaluación y gestión de los riesgos y las oportunidades dentro de los procesos de una organización. Este enfoque permite a los auditores concentrar sus esfuerzos en las áreas más críticas, abordando problemas potenciales y aprovechando las oportunidades para mejorar la calidad, ayudando a la organización a tomar decisiones más informadas y a lograr una mejora continua en su sistema de gestión de calidad.

Principios fundamentales de una auditoría de SGC: meta práctica y resultados esperados

Los principios fundamentales de una auditoría de gestión de calidad juegan un papel crucial en asegurar que el proceso de auditoría sea efectivo, imparcial y beneficioso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad de una organización.

La independencia es esencial para que los auditores puedan realizar su trabajo sin influencia externa, asegurando que sus conclusiones sean objetivas y fiables. Este principio permite mantener la imparcialidad y garantiza que los hallazgos sean justos y sin sesgos.

Además, el debido cuidado profesional asegura que los auditores apliquen su conocimiento, experiencia y juicio con la debida diligencia, evitando negligencias y actuando con responsabilidad en cada etapa de la auditoría.

La confidencialidad protege la seguridad de la información, lo que es fundamental para mantener la confianza de la organización auditada y asegurar que la información sensible no sea divulgada indebidamente.

Por otro lado, el enfoque basado en la evidencia es crucial para garantizar que las conclusiones de la auditoría sean reproducibles y respaldadas por hechos verificables. Este enfoque permite que los auditores tomen decisiones racionales basadas en datos objetivos, lo que fortalece la credibilidad y la precisión de los resultados.

Finalmente, el enfoque basado en riesgos permite a los auditores identificar y evaluar los riesgos y oportunidades dentro de los procesos de la organización, lo que facilita una toma de decisiones más informada y estratégica, orientada a la mejora continua.

Estos principios interrelacionados forman la base de una auditoría de calidad efectiva, asegurando que los resultados sean confiables, útiles y conducentes a un mejor desempeño organizacional.

La aplicación rigurosa de estos principios no solo contribuye a la mejora de los procesos de calidad, sino que también promueve la transparencia, la eficiencia y la confiabilidad dentro de la organización.

Referencias bibliográficas

Ballesteros, A. (17 de noviembre de 2020) "Nueva Ley de Infraestructura de la Calidad en México". Consejo Mexicano de la Carne. <https://comecarne.org/nueva-ley-de-infraestructura-de-la-calidad-en-mexico/>

Ley de la infraestructura de la calidad de 2020, Nueva Ley publicada en el DOF 01-07-2020.

ISO. (2018). ISO 19011 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Ginebra, Vernier, Suiza.

NOM, Varios. (03 de enero de 1991). NORMA OFICIAL MEXICANA, SISTEMAS DE CALIDAD – AUDITORÍAS DE CALIDAD. Estados Unidos Mexicanos.

Secretaría de contraloría y desarrollo administrativo. (s.f.). Normas y lineamientos que regulan el funcionamiento de los órganos internos de control – Boletín B