

Título del documento	
Auditorías de calidad	
Nombre del docente	
Diana Karen Servín Arreola	
Fecha de producción	Lugar
22 de Julio 2022	DEA UTEQ
Programa educativo (Marque un solo programa con una X):	
P26 TSU EN LOGÍSTICA ÁREA CADENA DE SUMINISTROS	
Nombre de la asignatura	Unidad Temática
Calidad	IV
Propósito	
Desarrollar en el alumno el conocimiento sobre las auditorías.	
Referencia (en formato APA):	Licencia Creative Commons:
<p>AENOR (s/f) ISO 9000 para la pequeña empresa. ISO/TC 176. AENOR.</p> <p>Armendariz, J. L. (2013) Gestión de la calidad y de la seguridad e Higiene alimentarias, Madrid: Ediciones Paraninfo, pág. 9.</p>	



IV. Auditorías de calidad

DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

La auditoría de gestión abarca una variedad de objetivos con el fin de evaluar:

- ✓ Eficacia, la consecución de las metas programadas.
- ✓ Eficiencia, el uso inteligente de los recursos
- ✓ Calidad, el nivel de satisfacción logrado en los procesos, productos o servicios.



OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

- a) Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos, metas, estrategias, planes y programas a través de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de eficiencia, efectividad y eficacia; como también el impacto que esta genera en el entorno.

- b) Localizar las oportunidades para eliminar ineficiencias que inciden en el costo del producto o servicio



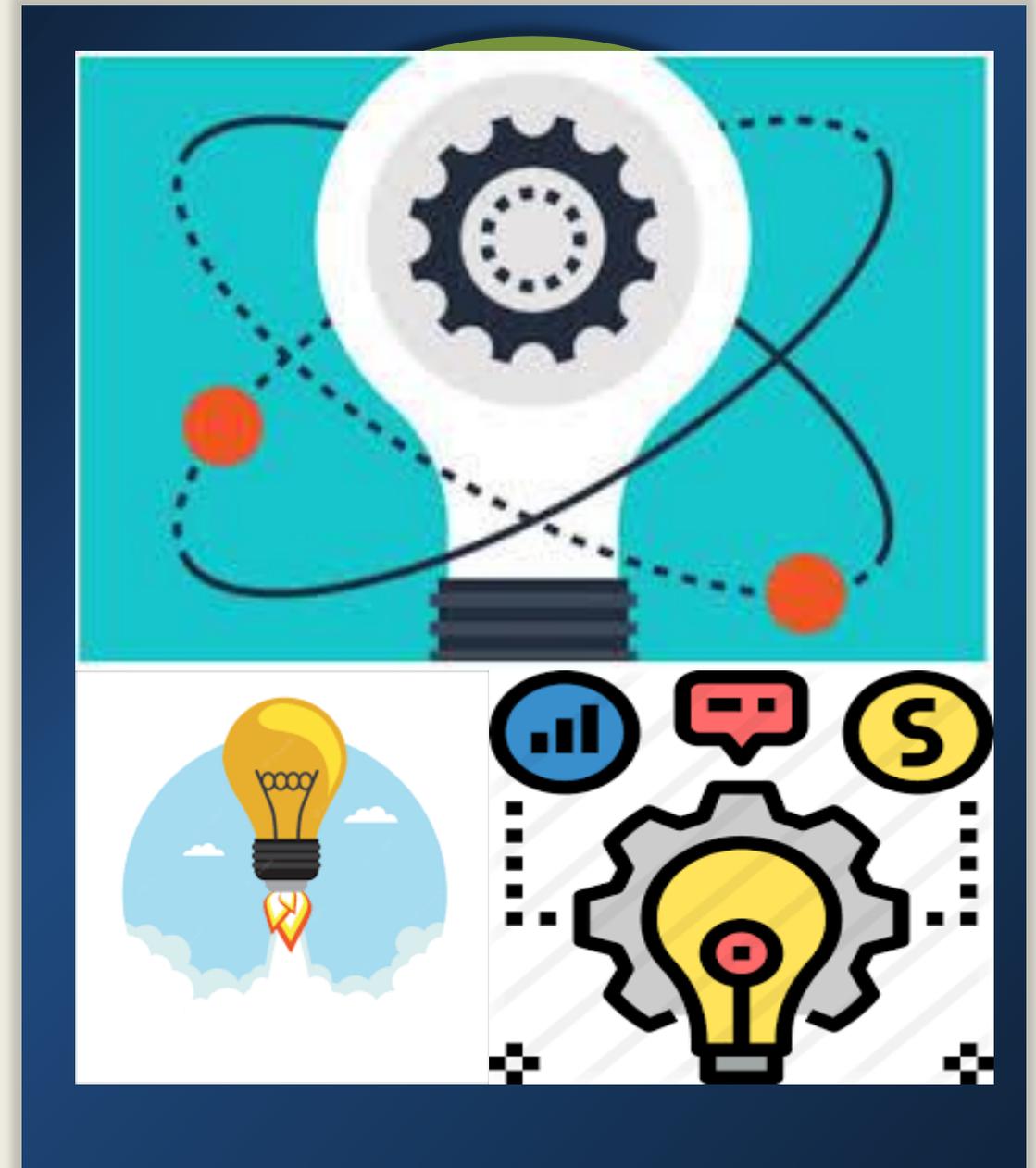


c) Identificar las variables generadas por la gestión, en procesos o actividades que generan valor agregado.

d) Determinar el grado de confiabilidad del Control Interno a través de la evaluación de riesgos o factores de riesgo internos y externos que podrían afectar a la consecución de metas y objetivos.

PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

El auditor calificado, competente o facultado para realizar la auditoría, debe sujetarse al cumplimiento de las siguientes fases que comprenden el proceso.



FASES DE LA AUDITORÍA

FASE 1. Diagnóstico Preliminar

FASE 2. Planificación específica

FASE 3. Ejecución

FASE 4. Comunicación de resultados.

FASE 5. Seguimiento e implementación de recomendaciones



Fase 1:

- Es el inicio de esta fase, y, obtener un conocimiento integral de la empresa, es su objetivo más importante. El tener un conocimiento claro de la misión, visión, objetivos, metas, políticas, estrategias y cultura organizacional; tanto en su nivel estratégico como en los niveles táctico y operativo, manteniendo un enfoque sistémico; es la condición que satisface el cubrir en forma efectiva, es otro objetivo de esta primera fase..



Responsabilidad del auditor

- Se debe tener presente que la misión es la razón de ser de la empresa, que de ella se generan variables que nos permita medir la gestión, a través de la implementación de indicadores que nos servirán para la ejecución de esta primera fase de la auditoría de gestión. Es necesario familiarizarse con los principales procesos, la información y la documentación que se ha generado.



-
- El auditor debe revisar el archivo corriente y permanente de la información de auditorías anteriores; por lo cual es importante aplicar desde esta primera fase, las técnicas de auditorías siguientes:
 - ✓ Verbales
 - ✓ Oculares
 - ✓ Documentales
 - ✓ Físicas y escritas



-
- Antes de la entrevista o Haga cita con el entrevistado o Explique el objetivo de la entrevista en forma clara o Calcule el tiempo requerido o Remita con la debida anticipación las preguntas al entrevistado
 - Al iniciar la entrevista o Preséntese de forma amistosa o Procure dar una visión general de los temas que se cubrirán en la entrevista o Inicie con preguntas amplias y generales



- Durante la entrevista o Mantenga una relación amable y relajada o Sondee las preguntas para obtener más información o Parafrasee (repetir la afirmación) con frecuencia para asegurar su comprensión o Balancee las preguntas problema con las preguntas solución o Evite hacer preguntas que sólo requieran un sí o un no como respuesta, excepto para clarificar un punto o Analice el lenguaje verbal y no verbal. Ciertas actitudes dicen mucho o Mantenga una conversación fluida, evitando interrupciones
- Al finalizar la entrevista o Ofrezca la oportunidad para generar comentarios que necesiten elaboración o se analicen temas que no se preguntó durante la entrevista o Agradezca al entrevistado por su tiempo e información

Productos de la planificación preliminar



- Reporte de diagnóstico preliminar.- contiene la siguiente información:
 - a) Motivo de la auditoría.
 - antecedentes que constan en un plan de control se sustenta con la orden de trabajo (contrato de auditoría – términos de referencia).
 - b) Objetivos de la auditoría.
 - consta en la orden de trabajo.



c) Alcance de la auditoría.

- puede incidir en la determinación del alcance los resultados de la Componente Calificación del Riesgo Enfoque Riesgo Preliminar Inherente Fundamento De control Fundamento 15 evaluación preliminar (diagnóstico), por lo que, cualquier sugerencia se revelará en ese sentido.

d) Conocimientos de la entidad

Estructura orgánica

Misión y objetivos organizacionales

Principales, actividades,

operaciones e instalaciones.

Funcionarios responsables por

área relevantes



e) Seguimiento a la aplicación de recomendaciones.

- verifica el cumplimiento de las recomendaciones que constan en informes anteriores

f) Concluye el reporte con las firmas de responsabilidad.

- el objetivo del reporte de diagnóstico preliminar es documentar la auditoría, y diseñar una estrategia de trabajo global

Referencias Bibliográficas

AENOR (s/f) ISO 9000 para la pequeña empresa. ISO/TC 176. AENOR.

Armendariz, J. L. (2013) Gestión de la calidad y de la seguridad e Higiene alimentarias, Madrid: Ediciones Paraninfo, pág. 9.