

LA CALIDAD



La calidad es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción del usuario interno y externo por los productos o servicios recibidos.

El concepto de calidad determina la definición de políticas, normas, pautas y procesos administrativos, operativos y de control. Este término tiene múltiples significados, y como concepto, cambia y evoluciona en el tiempo.

La calidad de un producto o servicio ha significado tradicionalmente una aptitud para el uso deseado.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE CALIDAD

A lo largo de la **historia** el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su **evolución** histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas del concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los **objetivos** a perseguir.

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Satisfacer al cliente. ➔ Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. ➔ Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Satisfacer una gran demanda de bienes. ➔ Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el coste, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera.	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Minimizar costes mediante la Calidad ➔ Satisfacer al cliente ➔ Ser competitivo
Post-guerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la	Sistemas y Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Satisfacer al cliente.

Etapa	Concepto	Finalidad
Calidad	de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Prevenir errores. ➔ Reducir costes. ➔ Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Satisfacer tanto al cliente externo como interno. ➔ Ser altamente competitivo. ➔ Mejora Continua.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

VENTAJAS DE LA CALIDAD

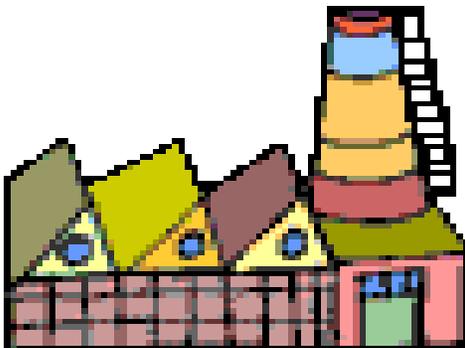
- Mayor retención de clientes o usuarios
- Menos quejas y reclamos por parte del cliente o usuario
- Reducción de costos
- Mayor participación en el mercado
- Mayor satisfacción y compromiso de los empleados

LA CALIDAD VISTA DESDE EL CLIENTE:



- ➔ Satisfacción de necesidades
- ➔ Superar expectativas
- ➔ Sea útil

LA CALIDAD VISTA DESDE LA EMPRESA:



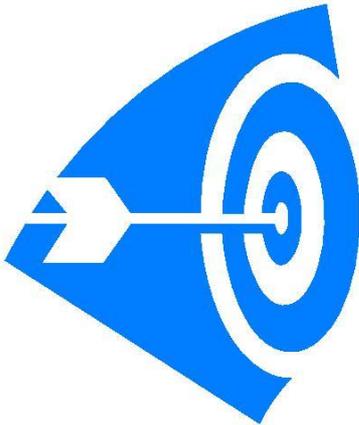
- ➔ Procesos eficaces y eficientes
- ➔ Hacer sentir bien a los clientes
- ➔ El personal tiene competencia para atender las inquietudes de los clientes

EN RESUMEN:

La calidad se basa en: **normas**, que son documentos establecidos por consenso y probado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que proporciona para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados; **técnicas** escritas y formalizadas (Diagrama de Ishikawa, Brainstorming, diagrama de flujo, etc.), que forman parte de los **procedimientos**, los cuales son una sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, para la realización de una actividad específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación, donde se involucra actividades del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones, con el fin de ayudar a las empresas (líderes o no) a medir la calidad de sus servicios y a planificar mejor sus procesos para llevar a cabo una mejora de su productividad y servicio al **cliente** o **usuario**, tal como se muestra en la siguiente figura.



OBJETIVOS DE LA CALIDAD EN LA AUDITORÍA



La auditoría es un proceso

Los procesos pueden ser de calidad

Los procesos pueden carecer de calidad

El objetivo de la calidad en la auditoría es proporcionar criterios a los auditores y supervisores, en concordancia específica con las normas de auditoría gubernamental, de manera que se mantenga o se manejen en el proceso de auditoría las cualidades requeridas por la organización auditada.

De acuerdo con ello, se deben establecer claramente criterios para:

- ➔ **Preservar las cualidades personales:** Deben estar claramente establecidas políticas y normas que aseguren que las personas que realizan las auditorías poseen las aptitudes y actitudes para realizarlas.
- ➔ **Asegurar habilidad y competencia:** Asimismo establecer las políticas y normas que aseguren que las personas que realizan las auditorías han sido capacitadas y por tanto poseen las habilidades y conocimientos requeridos para realizarlas, al igual que la competencia debida para realizar estas tareas.
- ➔ **Regular la asignación de tareas:** Los miembros del equipo de auditoría deben tener claro qué tareas deben realizar en las

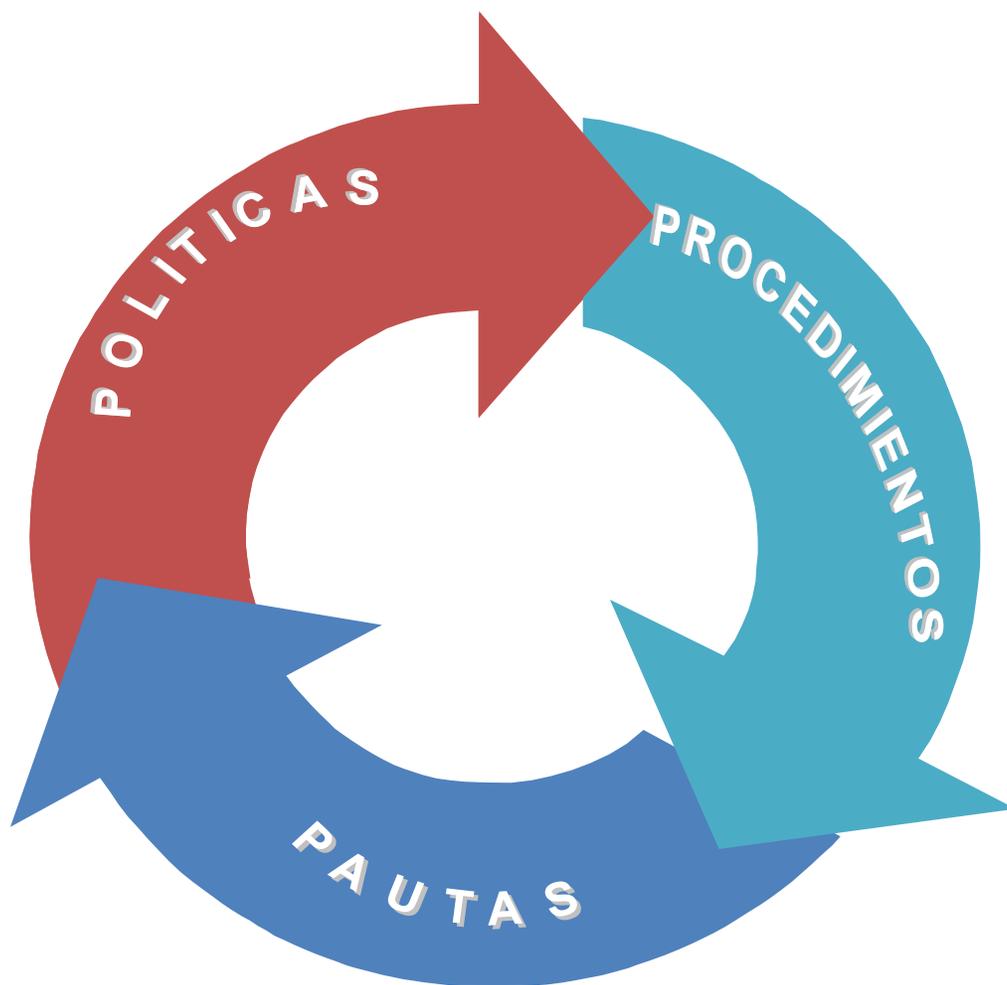
auditorías, y los medios o instrumentos a través de los cuales les fueron asignadas estas tareas

- ➔ La planificación y programación de las operaciones: asimismo deben tener claras las pautas de cómo diseñar los planes y programas a realizar, incluyendo los lapsos y recursos con los que cuentan y los objetivos de cada actividad a realizar.
- ➔ La dirección y supervisión: Se debe definir pautas relacionadas con los roles y responsabilidades de la dirección y la supervisión, así como las formas y aspectos a delegar.
- ➔ La documentación de la auditoría: Establecer la forma de tabular, resguardar y en caso necesario certificar los papeles de trabajo y toda la documentación de la auditoría.
- ➔ El ámbito de resultados: procurar que todo el equipo esté claro en los productos que se esperan lograr de la auditoría, y el alcance en el cual estos resultados han de incidir.
- ➔ La revisión y evaluación del contenido: procurar pautas claras sobre quién y cómo se llevará a cabo la revisión y evaluación del informe y su contenido.
- ➔ La difusión y comunicación: así mismo pautar y definir los medios y momentos en los cuales este informe se publique y pueda ser difundido y comunicado a las distintas instancias interesadas.

El no establecer suficientemente pautas o políticas sobre estos aspectos puede ocasionar malos entendidos entre los auditores y supervisores, que no permitan el logro de los objetivos de la institución de control.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD EN LA AUDITORÍA

Se debe tener en cuenta cuatro elementos fundamentales para lograr el éxito de un sistema de calidad:



1. CUERPO NORMATIVO:

Se refiere a la existencia de **políticas, pautas y procedimientos** suficientes que permitan establecer los criterios a manejar en el proceso de auditoría.

1.1 Entre las políticas se deben considerar las siguientes elementos:

- ➔ Directrices de la Ley Orgánica y su reglamento
- ➔ Marco político y estratégico de la institución de control
- ➔ Sobre principios
- ➔ Objetividad
- ➔ Independencia
- ➔ Confidencialidad
- ➔ Ética

• Sobre competencias:

- ➔ Niveles de responsabilidad
- ➔ Claridad de competencias
- ➔ Manual de funciones
- ➔ Planificación y programación
- ➔ Estructura
- ➔ Requisitos de los puestos de trabajo

• Sobre asignación de tareas:

- ➔ Trabajo en equipos multidisciplinarios
- ➔ Pericia - conocimientos previo
- ➔ Capacitación y desarrollo

• Sobre planificación y programación:

- ➔ Planes de auditoría
- ➔ Definición de objetivos, Naturaleza y alcance
- ➔ Manejo de los recursos

1.2 Entre las Pautas se puede considerar las normas de:

- Calidad en las auditorías
- De auditorías específicas
- Sobre papeles de trabajo
- Sobre el informe
- Sobre la Comunicación

1.3 Entre los Procedimientos podemos considerar los siguientes:

- Instrumentos técnicos
- Manuales y normas de procedimientos
- Instrucciones sobre retroalimentación técnica
- Procesos de coordinación de controles
- Procesos para el mejoramiento continuo
- Formatos y sistemas
- Estándares e indicadores

2. REQUISITOS BÁSICOS:

Son tres requisitos exigidos en las auditorías, para que los auditores y las entidades realicen sus funciones e informen de manera adecuada y eficaz; su aplicación garantiza un sistema de calidad, a saber:

2.1 Capacidad y Competencia:

2.2. Independencia

2.3. Cuidado y diligencia profesional

3. RECURSOS:

Este elemento consiste en asignar a la auditoría la cantidad y la calidad de recursos suficientes y adecuados que permitan eficiencia y economía en el proceso.

Es importante la apropiada asignación de los **Recursos Humanos** idóneos, considerando las capacidades profesionales y niveles de pericia necesarias para la dirección, supervisión, coordinación y desarrollo de las tareas propias de la auditoría.

El factor **Tiempo** debe ser considerado, a fin de preservar que los demás recursos asignados puedan utilizarse eficientemente para lograr los objetivos de la auditoría. La asignación de tiempo insuficiente a la auditoría puede obligar al sacrificio de los objetivos previstos

Es necesario contar con el **Presupuesto** suficiente para prever los viáticos, pasajes y demás gastos de la auditoría.

La utilización de los **Materiales** necesarios en el momento oportuno es de vital importancia.

4. SUPERVISIÓN:

La Supervisión es una actividad continúa en todo el proceso de la auditoría, la cual describiremos ampliamente en la sesión 2.