

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROGRAMA DE CURSOS MODULARES

“Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa SOLITEX, S.A.”



Trabajo Final Presentado Por
Tania Mercedes Vargas Martínez 09-0447
Vanessa Aideé Cabrera Peña 09-0851

Para La Obtención De Grado De
Licenciada En Contabilidad y Auditoría.

Santo Domingo, D.N.

SEPTIEMBRE 2012

ÍNDICE

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
JUSTIFICACIÓN.....	iii
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	v
OBJETIVOS.....	vii
AGRADECIMIENTOS.....	1
DEDICATORIA.....	2
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE SOLITEX, S.A.....	3
1.1 SOLITEX, S.A.....	4
1.2 PROCESOS DE SOLITEX, S.A.....	6
1.3 GESTIÓN DE PROCESOS.....	7
1.4 RELACIÓN DE LOS PROCESOS CON LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	7
1.5 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	8
1.6 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS	8
1.7 VISIÓN Y MISIÓN DE LOS PROCESOS.....	10
1.8 CONTROL DE LOS PROCESOS.....	11

CAPÍTULO II: AUDITORÍA DE UN SISTEMA DE GESTION (SG)	13
2.1 PRINCIPIOS DE AUDITORÍA.....	14
2.2 GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	15
2.3 REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	21
2.4 EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES.....	29
CAPÍTULO III: APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE UN SISTEMA DE GESTION CALIDAD (SGC).....	35
3.1 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS.....	36
3.2 HALLAZGOS DE AUDITORÍA.....	40
3.3 EL INFORME DE AUDITORÍA.....	41
HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES.....	xliii
BIBLIOGRAFÍA.....	xlvii
RELACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	1
GLOSARIO.....	lii
ANEXOS.....	lvii

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

La norma ISO 19011 Directrices para una Auditoría de Gestión, cuya primera edición fue en el año 2002, proporciona una guía sobre el manejo de un programa de auditoría, sobre la planeación y realización de una auditoría a un Sistema de Gestión (SG), así como sobre la competencia y evaluación de un auditor que pertenezca al equipo auditor.

La norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad explica que la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) debe ser una decisión estratégica de la organización. El diseño e implementación del SGC de una organización están influenciados por factores como el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea y su tamaño y la estructura de la organización.

Mediante de la investigación se realizará una auditoría de gestión al SGC de la empresa SOLITEX, S.A. para llegar a las conclusiones de lugar con la finalidad de implementar mejoras en el sistema y proporcionar a la administración las medidas de mejora para una gestión de calidad.

JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN

Las empresas generadoras de bienes o de servicios están preocupadas por la competencia del mercado, lo cual exige que los negocios determinen o implementen estrategias que les permita mayor estabilidad y así competir eficazmente en el mercado.

Un Sistema de Gestión de Calidad permite definir estrategias sustentadas para lograr un uso de los recursos financieros y humanos tomando en cuenta el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente; los cuales deber tener parámetros legales. Por tanto, la empresa es capaz, a su vez, de reducir costos, evitar fallos e implementar controles.

El SGC como uno de sus requisitos realizar auditorías, y así, a través de las conclusiones de auditoría lograr mejoras, las cuales se presentan en el informe final a la Gerencia.

Los auditados se comprometen a corregir las desviaciones detectadas, por lo que todo el personal participa en el esfuerzo de mejora auspiciado por auditoría y apoyado por la administración general de la organización.

Se debe por igual realizar auditorías de seguimiento, que tienen como propósito verificar que el desarrollo del SGC continúe de manera eficiente y de acuerdo con la normativa. Además, verificar que las recomendaciones de auditorías previas hayan sido ejecutadas. Esta auditoría genera reportes de incumplimiento de algún requisito de producto y acciones destinadas a la mejora continúa del sistema, que constituyen parte de los hallazgos de auditoría a incluir en el informe final a la Gerencia.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN UTILIZADA

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN UTILIZADA

La metodología utilizada será a través de una **investigación descriptiva y analítica**, la cual contempla realizar una auditoría del sistema de gestión de calidad de la empresa SOLITEX, S.A.

Se realizara un trabajo de campo incluirá en entrevistas, observación de procesos y revisión de documentación relacionada al SGC de la empresa SOLITEX, S.A., esta entrevista consistirá en intercambio de preguntas y respuesta por parte de ejecutivos de esta institución, la observación de cada uno de los procesos que se realizan dentro de la empresa y la revisión para futuro análisis de la documentación de la empresa.

Adicional a estas se consultaron diferentes fuentes como son:

Norma de Calidad ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de Calidad.

Norma de Calidad ISO 19011: Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.

Uso de medios electrónicos.

Consulta de documentos relacionados con el tema.

Tesis y Monografías relacionadas al tema.

Normas para el Ejercicio de la Práctica Profesional de Auditoría Interna.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la aplicación de los procesos de acuerdo a la norma de calidad ISO 9001: 2008 en la empresa SOLITEX, S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar que la documentación de SGC sea vigente y validado.

Verificar que los recursos humanos tienen asignada una cuota presupuestal para el desarrollo del SGC.

Verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad en el proceso de confección del producto.

AGRADECIMIENTOS.

A Dios, por darnos la fuerza, aliento y voluntad para continuar a través de este arduo e intenso camino, poniendo ángeles que nos ayudaron a levantar en momentos de debilidad.

A la empresa SOLITEX, S.A. por abrir sus puertas para ayudarnos a superar y ser mejor cada día. Ustedes son parte de que este trabajo sea posible, en especial al Sr. Edwin García, por su hospitalidad, gentileza y buena disposición.

A nuestros padres, Bienvenida Martínez y José Vargas, Felicia Peña y Aladino Cabrera, por apoyarnos y acompañarnos a lo largo de nuestra formación profesional, por confiar en nosotras y por hacernos conscientes de nuestro potencial.

A nuestro asesor Enrique Cambier, Gracias por guiarnos y orientarnos a nuestra meta, por confiar en nuestra capacidad para alcanzarla. Gracias por sus críticas constructivas, correcciones y el tiempo dedicado, para que todo fuese excelente y sacar lo mejor de cada una.

A la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de nuestra universidad, quienes siempre tuvieron sus puertas abiertas y nos ayudaron a lo largo de nuestra formación profesional, en especial a las Licdas. Ana Piantini y Victoria García, por su constante ayuda.

A nuestros familiares, por confiar en nosotras, por sus consejos y disposición. Por no dejarnos caer.

A nuestros lugares de trabajo, por apoyarnos, por las horas otorgadas para cumplir esta meta y por la constante preocupación en nuestro bienestar físico y emocional, en especial a Felicia Peña, Wendy Sosa y Celia Acosta.

A nuestros amigos, porque siempre nos animaron para seguir adelante con sus ocurrencias y el cariño brindado, en especial a Rosemaly Gómez, Kristy Santana y Manuela Encarnación.

A Marcos, gracias por tu paciencia, apoyo y presencia incondicional. Por ser el soporte en los momentos difíciles y por aquellas ocasiones en que tenías las palabras exactas para mí.

A Félix, gracias por el apoyo incondicional, la preocupación, aunque no estuviste presente siempre te sentí cerca por tus palabras de aliento.

Gracias de todo corazón,

Tania Vargas y Vanessa Cabrera.

DEDICATORIA

A Dios,

Por darnos la fe para creer y dar testimonio que en El todo lo podemos.

A nuestros padres,

Ahora nuestras familias son una sola. La unión hace la fuerza.

*.....porque nunca me diste ni esperanza fallida,
ni trabajos injustos, ni pena inmerecida;
porque veo al final de mi rudo camino
que yo fui el arquitecto de mi propio destino;
que si extraje las mieles o la hiel de las cosas,
fue porque en ellas puse hiel o mieles sabrosas:
cuando planté rosales, coseché siempre rosas....*

En Paz, Amado Nervo

(1870-1919)

CAPÍTULO I:

ASPECTOS GENERALES DE SOLITEX, S.A.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE SOLITEX, S.A.

Las empresas para lograr sus objetivos desarrollan aspectos que constituyen la filosofía empresarial, que son los procedimientos, relaciones y modo de actuar de los miembros de la organización; y es aquí donde radica la importancia de que cada miembro comprenda y adopte la filosofía de la empresa.

1.1 SOLITEX, S.A.

SOLITEX, S.A. fue fundada en 1986, por José Ramírez, en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana. El nombre se deriva de la tienda Puerta del Sol, creada por el padre de este, Juan José Ramírez, quien era aficionado con el Sistema Solar, a partir de ese momento surgen otras tiendas como Punto del Sol, El Sol, entre otras, hasta llegar a Sol Textil (SOLITEX). Su actual presidente es Miguel Torron.

La organización de SOLITEX, S.A. está orientada a la producción de su prenda textil. En vista que la empresa no realiza innovaciones de productos, el requisito 7.3 no será evaluado (Anexo 1).

❖ Visión Organizacional

Ser un grupo empresarial líder en la producción de piezas textiles de la República Dominicana y el Caribe.

❖ Misión Organizacional

Somos una organización de alto desempeño, que ofrece productos textiles de calidad, orientada a la plena satisfacción de nuestros clientes.

❖ Valores

Los valores que promueve la organización son:

- **Respeto:** Es el reconocimiento del valor de los demás y el valor propio, así como de los derechos.
- **Lealtad:** Para la satisfacción de las necesidades del cliente, desarrollar un sentido de pertenencia en nuestros colaboradores.
- **Liderazgo:** Orientados al trabajo motivado por ser los primeros en calidad, eficiencia y servicio.
- **Excelencia:** Búsqueda de la mejora a través de la realización de un trabajo profesional, ético y eficiente.
- **Calidad:** Orientados a ofrecer un producto que cumpla con las necesidad y los requisitos del cliente.
- **Integridad:** Mediante este valor se logra que la entidad sea productiva y al mismo tiempo este comprometida con el cumplimiento de los valores.

La empresa SOLITEX, S.A. cuenta con un personal mixto; es decir, un 70% femenino y el restante 30% masculino. La jornada laboral se realiza entre las 8:15 am a las 5:45 pm en un solo turno de trabajo. Con paradas establecidas para el descanso del personal y una hora de almuerzo.

1.2 PROCESOS DE SOLITEX, S.A.

Los procesos administrativos, productivos y de distribución se realizan de una manera verticalmente; es decir, que todas las actividades las realiza un solo ente.¹

La materia prima es la hilaza, la cual es de diferentes materiales: 50% algodón, 50% poliéster y 100% algodón.

Para la realización vertical de su proceso de producción cuenta con 4 departamentos:

1- **Tejeduría:** en este departamento empieza la realización del producto a través de dos máquinas, una rectilínea y otra circular. El departamento de tejeduría realiza cuellos y puños del producto, así como agrega letras, diseños, entre otros.

2- **Tintorería:** este departamento se encarga de proporcionar el color de la tela, se realiza un proceso químico. Dicho proceso tiene una duración de 5 horas a 13 horas dependiendo el color: si es blanco 5 horas y de 8 a 13 horas los demás colores. Se realiza a 80° si la tela es de algodón y a 120° si la tela es poliéster. Tienen tres máquinas, la primera tiene capacidad de 5 rollos de tela, la segunda tiene capacidad de 10 rollos y la tercera tiene capacidad de 14 rollos.

La empresa SOLITEX, S.A. utiliza una máquina de calidad en la fuente, donde los rollos de tela pasan por un proceso de revisión a través de la luz de forma inmediata.

3- **Corte:** en este departamento realizan los cortes de la tela, se trabaja por lotes de cuello y puños. Se cortan en áreas separadas el t-shirt y el poloshirt.

4- **Confección:** en este departamento se encargan de la confección completa del producto. Primero, unen las piezas, luego ponen los botones y sellos y por último, existe un área de inspección del producto, donde determinan cuales productos son de primera o segunda calidad. En esta área también están las máquinas de lavado y secado por si la pieza se ensucia. Utilizan químicos especiales como Bazol.

1.3 GESTIÓN DE PROCESOS

La Gestión de Procesos de la administración es un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente. Las características fundamentales que en general debe tener un proceso son: desarrollar actividades de una manera repetitiva, secuencial y que sea eficiente.

El término Gestión de Procesos constituye un sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua del funcionamiento de las actividades de una organización, mediante la identificación y selección de procesos y la descripción, documentación y mejora de los mismos.¹

1.4 RELACIÓN DE LOS PROCESOS CON LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Una organización con criterios debe conocer perfectamente sus procesos y estos deben llevar a cabo sus actividades teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de sus clientes. Por tanto, es fundamental la relación existente entre los procesos de gestión y su organigrama, definiendo las actividades que se realiza en cada punto de la empresa.

Referencia ¹, chospab, Gestión de Procesos, p. 5-6

1.5 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Se llama tipología a la clasificación de las principales categorías que se obtienen al establecer ciertos criterios.

Respecto a la tipología de los procesos, se pueden diferenciar tres (3): procesos operativos, procesos de apoyo y procesos estratégicos.

1. En los procesos operativos se pueden encontrar procesos relacionados a los bienes o servicios, producción o fabricación, la entrega de productos o los que afecta de manera directa a los clientes.
2. En los procesos de apoyo se puede incluir los procesos relacionados con los recursos humanos, con la informática, o con los procesos financieros de la empresa.
3. En los procesos estratégicos se englobarían los procesos de planificación, de desarrollo de la visión y la estrategia de la empresa e incluso los de relaciones de entidades externas, de marketing, entre otros.

Se consideran también los procesos funcionales e interfuncionales, los primeros serían aquellos que afectan a un solo departamento o área, los segundos, aquellos que afectan a dos o más departamentos o áreas.²

1.6 DOCUMENTACIÓN DE UN PROCESO

El éxito de la gestión de procesos depende, en gran medida, de la rigurosidad con que se lleve a cabo la documentación, siendo tan importante el aspecto de recoger documentalmente todo lo necesario, como el que esta actividad de documentación se realice a tiempo, es decir, que el proceso se mantenga actualizado en todo momento.

Referencia ², emagister, Gestión de Calidad por Procesos, p. 1

La documentación de los procesos se trata como medio para generar y transmitir el conocimiento de los mismos a cualquier persona interesada. Una vez identificados los procesos de primer y segundo nivel, se definen otros parámetros que sirvan para documentarlos, de manera que contengan los suficientes datos e informaciones para posibilitar su consulta.

Se sugiere incluir en la documentación los siguientes conceptos:

- **Asignación de Denominación Significativa:** la denominación de un proceso debe ser concisa, es decir, que expresa las ideas claras y con la menor cantidad de palabras posibles.
- **Descripción de las actividades implícitas:** esta es una forma de expresar como ha de realizarse el proceso en cuestión, y de ser posible en flujogramas.
- **Usuarios del Producto, internos y externos:** todo proceso tiene un resultado al cual se llama producto. Los usuarios de estos productos deben ser definidos. Si es un documento es un usuario interno, si es una transformación de la materia es un usuario externo.
- **Los departamentos o grupo de personas implicados en los diferentes trabajos de procesos:** a través de la flujo-diagramación debe definirse cuáles son los diferentes departamentos que se implican en la realización de cada proceso.
- **El sistema de controles y medidas que va utilizar el proceso:** para asegurar que el proceso funciona correctamente se incluirá herramientas de control.

Para una organización determinar cuáles procesos documentar debe considerar algunos factores como el efecto sobre la calidad, el riesgos económico, la insatisfacción del cliente, la complejidad de los procesos y la eficiencia y eficacia de su personal.

1.7 MISIÓN Y VISIÓN DE PROCESO

La misión de un proceso consiste en una descripción inicial del proceso, a ser posible, breve y concisa, de forma que sirva de orientación y presentación del mismo. La misión de un proceso debe responder a preguntas tales como:

- ✓ ¿Cuál es el bien o servicio que identifica el proceso? Se refiere a cual es el bien o servicio que será el resultado de llevar a cabo dicho proceso.
- ✓ ¿Cuál es su finalidad? Debe establecerse para que será utilizado o los beneficios que se podrán obtener el bien o producto.
- ✓ ¿Quiénes son los usuarios? A quienes va dirigido el producto, sean usuarios internos o externos.
- ✓ ¿Cuáles son los requerimientos? Las necesidades que deben considerarse para que se lleve a cabo.

La visión de un proceso es una visión global de la empresa y se puede aplicar a todos los niveles de una organización, analizando en cada caso quien es el usuario y cuáles son los procesos utilizados.

1.8 CONTROL DE LOS PROCESOS

Establecer controles sobre el sistema permitirá una operación del proceso digna de confianza, al encargarse de alcanzar las condiciones de operación estables, y corregir cualquier desviación que se pudiera producir.³

Las principales características que se necesitan implementar con un sistema de control son:

- Estabilización del sistema.
- Condiciones de operación de forma rápida y continúa.
- Trabajar correctamente bajo una amplia gama de condiciones operativas.
- Manejar las restricciones de proceso de la forma correcta.

Un oportuno sistema de control, que se ajuste a las necesidades, significará una perceptible mejora de la operación. Los principales beneficios obtenidos serán:

- Mejora de la Calidad y la Productividad.
- Seguridad Operativa.
- Mejora de la Operación del Proceso/Utilización del equipo.
- Acceso a la documentación del proceso.

El control de procesos se utiliza en técnicas estadísticas basadas en la determinación de los niveles inferior y superior del valor promedio de producción total. De esta manera los puntos

Referencia ³, Mavainsa, Control de Procesos, p. 1

identificados fuera de los límites de los parámetros superior e inferior se asignan como desviaciones, las cuales deben ser investigadas para su mejora y/o prevenir su aparición (Anexo 2).

CAPÍTULO II:

AUDITORÍA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN (SG)

CAPÍTULO II: AUDITORÍA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN (SG)

La Auditoría es una investigación sistemática o evaluación de procedimientos u operaciones con objeto de determinar la conformidad con el criterio prescrito de referencia. Debido a esto las auditorías internas periódicas conforman uno de los requisitos fundamentales del SGC.

2.1 PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

La auditoría depende de principios, los cuales hacen de esta una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información con la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.

Estos principios son los siguientes:

- a) **Integridad:** Se refiere a las cualidades de completa, no interrumpida, no alterada, fiable, honesta y sincera. El auditor debe poseer estas cualidades debido a la importancia que tiene su opinión de auditoría.
- b) **Presentación Ecuánime:** Se refiere a la obligación de reportar con veracidad y exactitud. La veracidad se refiere a que el auditor deberá solo revelar las informaciones de las cuales tenga absoluta y total certeza y suficiente grado de confiabilidad. La exactitud se refiere al grado de correspondencia la información con los hechos.
- c) **Debido Cuidado Profesional:** Los auditores deben actuar con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la labor que desempeñan y la confianza que depositan en ellos los clientes de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante en el desempeño de su labor con el debido cuidado profesional es tener la habilidad de hacer juicios razonables en toda situación de auditoría.

- d) **Confidencialidad:** Es decir, cuidado de la información. Los auditores deben mantener discreción en el uso y protección de la información adquirida en el curso de sus labores. Este concepto incluye el apropiado manejo de información confidencial sensible.
- e) **Independencia:** Propiedad que tiene la relación entre el auditor y el cliente de no influir sobre las conclusiones e informaciones del primero, las cuales estarán influidas exclusivamente por la evidencia de auditoría descubierta y reunida de acuerdo con las reglas y principios de auditoría.
- f) **Enfoque basado en la evidencia:** se refiere al método racional para alcanzar conclusiones de auditoría factibles y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría debe ser verificable.

2.2 GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

Una organización que necesita realizar una auditoría debe establecer un programa de auditoría que aporte a la determinación de la efectividad del SG del auditado. La gerencia debe asegurar que los objetivos del programa de auditoría se hayan establecido y asignar una o más personas competente para gestionar el programa de auditoría.

El programa de auditoría debe incluir la información y recursos necesarios para organizar y dirigir las auditorías de manera eficiente dentro de los tiempos delimitados, incluyendo los objetivos del programa de auditoría, su alcance y cronograma, los procedimientos a utilizar así como normas y métodos de selección de equipo de auditores y debe destacar la confiabilidad con la finalidad del cuidado de la información.

2.2.1. ESTABLECER LOS OBJETIVOS PARA EL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Los objetivos del programa deben ser consistentes con/y deben soportar las políticas y objetivos del sistema.

Los objetivos pueden estar basados en las prioridades de la administración, las características de los procesos, las necesidades del SG, los requisitos sean legales o contractuales que deba cumplir la organización, la capacidad de desempeño del auditado en cuanto a fallas o quejas de sus clientes, los riesgos que conlleve la auditoría para el auditado, y también, tomar en cuenta los resultados de auditorías previas.

2.2.2. ESTABLECER PROGRAMA DE AUDITORÍA

Para establecer el programa de auditoría se debe definir la responsabilidad del programa, el alcance, los riesgos y procedimientos del programa.

a) Responsabilidad de la Persona encargada del Programa

La persona encargada del programa de auditoría tiene bajo su responsabilidad definir el alcance del programa de auditoría y los procedimientos a ser utilizados, evaluar así como identificar los riesgos de la implementación del programa, administrar los recursos, evaluar si la implementación asegura el manejo y mantenimiento adecuado de los registros y monitoreo y mejoras al programa cuando sea necesario.

La realización de la auditoría se designa como responsabilidad al líder del equipo auditor, esto debe hacerse con suficiente tiempo antes de la fecha de la auditoría, con la finalidad de asegurar una planeación efectiva de la misma.

Al mismo tiempo que se designa al líder del equipo como responsable se debe entregar información necesaria como los propósitos de la auditoría que se realizará, las normas de referencias a utilizar, el alcance que tendrá dicha auditoría, procedimientos y estrategias a utilizar, la estructura del equipo auditor que se necesita, la información de contacto del auditado, fechas y duración de las actividades de auditoría que se realizaran y los recursos apropiados.

b) Alcance del Programa

El alcance del programa de auditoría se define como la extensión y los límites de una auditoría y el mismo pueden variar dependiendo de la naturaleza y el tamaño del auditado, así como de la funcionalidad, nivel de madurez y complejidad y temas significativos para el SG a ser auditado.

El alcance del programa se ve impactado por los factores que vicien la efectividad del SG, los cambios significativos en las operaciones del auditado, ocurrencia de eventos externos e internos (fallas de productos, inseguridad de la información), la disponibilidad de recursos que permitan la comunicación o faciliten la información, teniendo así que implementar otros métodos de auditoría y resultados previos, para verificar que las debilidades hayan sido corregidas.

Las auditorías individuales deben estar basadas en alcance, objetivos y criterios de auditoría documentados. Los objetivos de auditoría establecen el grado de conformidad del SG a ser auditado, o partes de este, con criterios de auditoría; de las actividades, procesos y bienes con los requisitos y procedimientos del sistema de gestión; estimación de la capacidad del sistema de gestión para el cumplimiento con los requisitos legales y contractuales y otros requisitos de

la organización; la efectividad del sistema de gestión para el cumplimiento sus objetivos especificados; y la identificación de áreas de mejora del sistema de gestión.

El alcance de la auditoría debe ser coherente con los objetivos y el programa de auditoría. Los criterios de auditoría son puntos de referencia para establecer la conformidad y pueden incluir normas, políticas, procedimientos, códigos de conducta y otros acuerdos planeados aplicables (ver Anexo 3).

c) Evaluación e Identificación de los Riesgos del Programa

Los diferentes riesgos asociados con el establecimiento, implementación, monitoreo, evaluación y mejora de un programa de auditoría, que pueden perjudicar el logro de sus objetivos. Estos riesgos pueden derivarse de diferentes puntos como la planeación en la determinación de los objetivos para lograr el alcance o en los recursos al no determinar correctamente el tiempo o en la selección del equipo auditor, existencia de una comunicación inefectiva del programa de auditoría o de los resultados del programa de auditoría.

d) Determinar Procedimientos para el Programa

Deben determinarse procedimientos sobre el trato de la programación y planeación de la auditoría tomando en cuenta los riesgos que conlleva, confidencialidad y protección de la información, realización de la auditoría y los métodos de muestreo apropiados, como reportar a la administración acerca del resultado general de las actividades auditadas y aquellos sobre la mejora del programa.

e) Identificación los Recursos del Programa de Auditoría

Dentro de los recursos necesarios para el programa de auditoría se encuentran los recursos financieros necesarios para fomentar, implementar, administrar y mejorar las actividades de

auditoría, los métodos de auditoría, el tiempo y costos del viaje y otras necesidades. Dichos recursos deben estar contemplados en el presupuesto general de la empresa.

2.2.3. IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA

El programa de auditoría se debe implementar mediante la programación de auditorías y actividades relevantes a la implementación del programa de auditoría, selección del equipo de auditoría con la competencia apropiada, abastecimiento de los recursos necesarios a los equipos auditores, realización las auditorías en concordancia con el programa de auditoría y dentro del límite de tiempo establecido y registro de las actividades de auditoría y que estos sean apropiadamente manejados y mantenidos.

a) Determinación de los Métodos de Auditoría

Se debe seleccionar y definir los métodos para realizar una auditoría de manera efectiva, según el alcance, los objetivos y criterios de auditoría determinados. Se debe tomar en cuenta las responsabilidades para obtener los recursos y planear la auditoría.

Entre estos métodos se encuentran los analíticos, la observación y de cumplimiento. Los analíticos aquellos utilizados para analizar la información, los de observación en la verificación visual y de cumplimiento para evaluar los requisitos de auditoría.

b) La Gestión de los Resultados del Programa de Auditoría

Para la gestión se resultados de debe analizar y autorizar los informes de auditoría, incluyendo la evaluación de suficiencia y oportunidad de los hallazgos de auditoría, analizar la causa raíz y la efectividad de las acciones correctivas o preventivas, entregar los informes de auditoría a la gerencia y partes relevantes y evaluar si es necesario realizar una auditoría de seguimiento.

c) Mantenimiento y Gestión de Registros de Programa de Auditoría

Se debe asegurar que se creen, gestionen y mantengan los registros de auditoría para demostrar la implementación de un programa de auditoría. Los registros deberían incluir lo siguiente:

1. Registros dependientes del programa de auditoría, tales como:

- Alcance y objetivos del programa de auditoría documentados;
- Aquellos que traten los riesgos del programa de auditoría;
- Evaluaciones de la efectividad del programa de auditoría.

2. Registros relacionados con las auditorías individuales, tales como:

- Planes e Informes de auditoría;
- Informes de incumplimiento de requisitos o no conformidades;
- Informes de acciones correctivas y acciones preventivas;
- Informes de auditoría de seguimiento, si aplica.

3. Registros relacionados con los miembros del equipo auditor como:

- Competencias y evaluación de desempeño de los miembros del equipo auditor;
- Selección del equipo de auditoría y miembros del equipo;
- Mejora y mantenimiento de la competencia.

2.2.4. MONITOREAR EL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Monitorear la implementación del programa se refiere a revisar la conformidad con los objetivos y cronograma diseñado, el desempeño de los miembros del equipo auditor y su habilidad para implementar un plan de auditoría y retroalimentar a través de la gerencia, auditados, auditores y partes interesadas.

Existen factores que pueden determinar una modificación en el programa de auditoría, como los hallazgos o resultados de la Auditoría, el nivel de efectividad y la variación en el SG del auditado, la variación en la norma, requisitos legales y contractuales y otros requisitos de la organización y la variación de proveedor.

2.2.5. LA REVISIÓN Y MEJORA DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Para evaluar si se han alcanzado los objetivos se debe analizar el programa. La revisión será en base a las tendencias y resultado del monitoreo del programa, la aceptación de los procedimientos, exigencias y expectativas de las partes interesadas, documentos, estrategias nuevas o alternativas, la efectividad de las medidas tomadas para tratar los riesgos asociados al programa, la confidencialidad y protección de la información, el análisis del desarrollo profesional de los auditores e informar los resultados de la revisión del programa a la gerencia.

2.3 REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

Para llevar a cabo la auditoría se debe planificar y realizar actividades como parte del programa de auditoría. Entre las actividades se encuentra el contacto inicial con el auditado, determinar la viabilidad de la auditoría, preparar el plan de auditoría, entre otros.

2.3.1 INICIO DE LA AUDITORÍA

Al iniciar una auditoría, la responsabilidad de realizarla sigue siendo del líder del equipo auditor hasta que la auditoría se haya finalizado.

a) Establecer el contacto inicial con el auditado

La comunicación inicial puede ser formal o informal y debe hacerlo el líder del equipo auditor. Los propósitos de este contacto es establecer relaciones con los representantes del auditado para confirmar la realización de esta, y, proporcionar información sobre los objetivos, alcance y estrategias de la auditoría, la estructura del equipo auditor, incluyendo los expertos técnicos; solicitar el acceso a documentos y registros importantes para la planeación de la auditoría. A su vez, confirmar el acuerdo del auditado con respecto a la divulgación y tratamiento de la información confidencial; y hacer arreglos, incluyendo la programación de fechas, y determinar cualquier área de inquietud del auditado.

b) La determinación de viabilidad de la auditoría

La viabilidad de la auditoría debe ser establecida con la finalidad de dar confianza razonable de que los objetivos de auditoría pueden ser alcanzados. La determinación de la viabilidad se realiza a partir de la verificación de la disponibilidad de la información apropiada y suficiente para la planeación y realización de la auditoría, disponibilidad de cooperación por parte del auditado, y, disponibilidad de tiempo y recursos para la realización de la auditoría.

2.3.2 PREPARACIÓN DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

Las actividades de auditorías deben ser planificadas y determinadas en el tiempo exacto para su realización, se debe revisar documentos, elaborar el plan y asignar el trabajo de auditoría.

a) Revisión de documentos en la elaboración para la auditoría

La documentación relevante del sistema de gestión del auditado debe ser analizada con el fin de reunir información para preparar actividades de auditoría y documentos de trabajo aplicables para determinar una versión general del grado de documentación del SG para detectar posibles vacíos. La documentación debe incluir los documentos y registros del SG, así como informes de auditorías previas.

b) Proyección del Plan de Auditoría

El líder del equipo auditor debe elaborar un plan de auditoría en base a la información contenida en el programa de auditoría y en la documentación entregada por el auditado. Al elaborar el plan se debe considerar las técnicas de muestreo adecuadas, la estructura del equipo auditor y su competencia colectiva, y el riesgo creado por la auditoría para la organización.

El plan de auditoría debería ser lo suficientemente flexible para permitir cambios que puedan ser necesarios durante el progreso de las actividades de auditoría. Debe cubrir los objetivos, alcance y criterios de la auditoría; así como la ubicación, fechas, tiempo delimitado y duración de las actividades de auditoría a realizar, las estrategias a utilizar, las responsabilidades y roles de los miembros del equipo auditor, otorgar recursos adecuados para áreas críticas de la auditoría (ver Anexo 4).

c) Asignación del trabajo al equipo auditor

El líder del equipo auditor debe asignar a cada miembro la responsabilidad para auditar funciones, procesos, lugares, actividades o áreas específicas. Tales asignaciones deben tomar en cuenta la necesidad de competencia e independencia de los auditores. el uso de los

recursos, así como las diferentes responsabilidades y funciones de los auditores y expertos técnicos. Se pueden realizar variación en la asignación de tareas a medida que la auditoría se va realizando para asegurarse de que se cumplen los objetivos de la auditoría.

d) Preparación de documentos de trabajo

Los miembros del equipo auditor deben recolectar y analizar la información concerniente a las tareas asignadas y preparar los papeles de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría. Los papeles de trabajo pueden ser listas de verificación, planes de muestreos de auditorías, y formularios para registrar información, tal como evidencias, hallazgos y registros de reuniones.

Los papeles de trabajo, tomando en cuenta los registros que resultan de su utilización, deben guardarse al menos hasta que finalice la auditoría. Aquellos documentos que contengan información confidencial deben ser guardados con la protección apropiada en todo momento por los miembros del equipo auditor. Sin embargo, no existe una única manera de estructurar el almacenamiento de los papeles de trabajo. Los mismos deben registrar las evidencias organizadas de manera sistemática del proceso de auditoría (Ver Anexo 5).

2.3.3 REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

Para llevar a cabo las actividades planificadas de auditoría se hace en forma de secuencia definida, la cual se puede ajustar a las circunstancias de la auditoría.

a) Llevar a cabo la reunión de apertura

El propósito de la reunión de apertura es confirmar que todas las partes están de acuerdo con el plan de auditoría, presentar el equipo auditor, y asegurar que se pueden realizar todas las

actividades de auditoría planeadas, debe ser presidida por el líder del equipo auditor y se debe tener en cuenta la presentación de los participantes, confirmar el alcance, los objetivos, criterios y el plan de auditoría, presentar las estrategias a utilizar durante la auditoría y las estrategias para gestionar los riesgos que pueda implicar para la organización la estadía de los miembros del equipo auditor, confirmar que durante la auditoría se informará constantemente del progreso de la misma; los temas relacionados con confidencialidad y protección de la información, informar sobre las estrategias de reporte de hallazgos, las condiciones bajo las cuales se finalizará la auditoría y del tratamiento a posibles hallazgos (ver Anexo 6)

b) Revisión de documentos durante la realización de la auditoría

La documentación importante del auditado debe ser revisada para determinar la conformidad del sistema, recolectar información para sustentar las actividades de auditoría.

c) Comunicación en la Auditoría

El líder del equipo auditor debe comunicar periódicamente el progreso de la misma y cualquier duda al auditado. La evidencia recolectada durante la auditoría que sugiera un riesgo significativo inminente para el auditado debe ser reportada sin demora al auditado. Cualquier inquietud acerca de temas que no están contenidas en el alcance de la auditoría debe ser reportada al líder del equipo auditor, para su posible comunicación al auditado.

Cuando la evidencia de auditoría disponible indique que no se pueden alcanzar los objetivos de auditoría, el líder del equipo auditor debe reportar las razones al auditado para determinar las acciones adecuadas como la modificación del plan de auditoría, variaciones a los objetivos de la auditoría, o finalización de la misma.

d) Recolección y Verificación de la información

Durante la auditoría, la información importante a los objetivos, alcance y criterios, incluyendo aquella relacionada a funciones, actividades y procesos debe ser recolectada por medio del muestreo apropiado y debería ser verificada. Solo información verificable debe ser aceptada como evidencia de auditoría, la cual conduce a hallazgos de auditoría. Si durante la recopilación de evidencia el equipo auditor conoce de circunstancias o riesgos variables, estos deben ser tratados por el equipo de manera concordante. Los métodos para recolectar información incluyen entrevistas, observaciones y revisión de documentos (ver Anexo 7).

e) Generación de Hallazgos de Auditoría

La evidencia de auditoría debe ser evaluada contra los criterios con la finalidad de determinar los hallazgos, los cuales pueden indicar conformidad o no conformidad con dichos criterios. Los hallazgos deben incluir conformidad y buenas prácticas junto con su evidencia de soporte, oportunidades de mejora y recomendaciones. Las no conformidades y su aporte de evidencia de auditoría deben ser registradas. Estas deben ser analizadas con el auditado a fin de obtener reconocimiento de que la evidencia de auditoría es correcta y que las no conformidades son entendidas. Se debe realizar todo intento de solucionar opiniones diferentes relacionadas con la evidencia o hallazgos de auditoría (ver Anexo 8).

f) Preparación de conclusiones de auditoría

El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre con la finalidad de analizar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información adecuada recolectada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma, llegar a un convenio respecto a las conclusiones,

tomando en cuenta los riesgos inherentes en el proceso de auditoría, preparar recomendaciones y debatir el seguimiento a la auditoría.

Las conclusiones de auditoría pueden tratar aspectos como la concordancia con los criterios de la auditoría y la firmeza del SG, la implementación, mantenimiento y mejora del SG, la capacidad del proceso de revisión por la dirección de asegurar la continua suficiente del SG, logro de los objetivos de auditoría, el alcance y cumplimiento con los criterios de la auditoría y causas principales de los hallazgos.

g) Reunión de Cierre

Se debe realizar una reunión de cierre, facilitada por el líder del equipo auditor, para dar a conocer los hallazgos y conclusiones de la auditoría. Los participantes deben incluir a la gerencia del auditado y aquellos responsables por las funciones o procesos que han sido auditados. Si está definido en el SG, los participantes deben llegar a un acuerdo sobre el intervalo de tiempo para que el auditado elabore un plan de acción para combatir los hallazgos de auditoría.

Se debe explicar al auditado durante la reunión de cierre que la evidencia de auditoría recopilada se basa en una muestra de la información disponible de la organización, la forma de reporte, el manejo de hallazgos de auditoría y las consecuencias, presentación de dichos hallazgos y conclusiones de auditoría que sean comprendidas y reconocidas por el auditado, y cualquier actividad relacionada post-auditoría.

2.3.4 ELABORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL REPORTE DE AUDITORÍA

Luego de llevar a cabo las actividades de auditoría, la elaboración y distribución del reporte de auditoría para reportar los resultados continúa siendo responsabilidad del líder del equipo auditor.

a) Elaboración del reporte de auditoría

El reporte de auditoría debe proporcionar un registro completo, exacto, claro y conciso de la auditoría y debe incluir los objetivos y el alcance, presentación del cliente de auditoría, y del equipo auditor y los participantes del auditado, los lugares y las fechas donde se realizaron las actividades de auditoría, los criterios, los hallazgos y la evidencia relacionada, la conclusión de la auditoría y una declaración sobre cuanto se han cumplido los criterios de la auditoría.

El informe de la auditoría también puede incluir áreas no cubiertas dentro del alcance de la auditoría, oportunidades o mejoras, buenas prácticas detectadas y la lista de distribución del informe de auditoría.

b) Distribución del reporte de auditoría

El reporte de auditoría debe ser emitido dentro del período de tiempo acordado, debe estar revisado, aprobado y fechado de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría, luego debe ser distribuido a los receptores establecidos en los procedimientos o plan de auditoría.

c) Final de la auditoría

La auditoría finaliza cuando todas las actividades de auditoría programadas hayan sido realizadas. Los documentos correspondientes a la auditoría deben preservarse o destruirse por

acuerdo común entre las partes y de acuerdo con los procedimientos y los requisitos del programa de auditoría. A menos que sea requerido por ley, los responsables de la gestión del programa de auditoría y el equipo auditor no deben revelar el contenido de los documentos ni ninguna otra información encontrada durante la auditoría ni el informe de auditoría a otra parte sin la aprobación explícita del cliente de la auditoría y la del auditado.

d) Realización de seguimiento a la auditoría

Las conclusiones de la auditoría pueden exigir la necesidad de acciones preventivas, correctivas o de mejora, de acuerdo a sus objetivos. Estas acciones por lo general son determinadas y ejecutadas por el auditado en un tiempo delimitado. Según sea adecuado, el auditado debe informar a quien gestione el programa de auditoría y al equipo auditor acerca del progreso de estas acciones.

2.4 EVALUACIÓN DE AUDITORES

La competencia de los auditores implicados en la realización y planeación de la auditoría puede determinar la fiabilidad del proceso de auditoría y la habilidad de alcanzar los objetivos. Esta debe ser evaluada tomando en cuenta la aptitud personal y las habilidades de aplicar el conocimiento, ganadas mediante la experiencia laboral, educación y entrenamiento de auditor.

El proceso de evaluación debe comprender la determinación de la competencia del personal de auditoría para completar el programa de auditoría, el establecimiento los principios de evaluación, la selección de la estrategia de evaluación y la realización de la evaluación.

La conclusión de la evaluación realizada debe proporcionar lineamientos para seleccionar a los miembros del equipo auditor, mejoría de la competencia necesaria y verificación constante

de las destrezas de los auditores. Las destrezas de los auditores deben mejorarse con el continuo desarrollo profesional.

2.4.1. DETERMINACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Los criterios deben ser cualitativos como conocimiento, comportamiento personal o desempeño de habilidades en entrenamiento y cuantitativos como la educación y experiencia laboral, número de auditorías llevadas a cabo, horas en auditoría.

2.4.2. DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA SATISFACER LOS REQUISITOS DEL PROGRAMA

Para determinar cuáles conocimientos y habilidades son adecuados, se debe tomar en cuenta la naturaleza y tamaño de la organización, áreas del SG a ser auditado, alcance y objetivos de auditoría, requisitos de organismos externos, función del proceso de auditoría en el SG auditados, complejidad del SG e inquietud del alcance de los objetivos de auditoría.

a) Comportamiento Personal

Los auditores deben dominar las cualidades que les permiten actuar acorde con los principios de auditoría de integridad, independencia, confidencialidad y cuidado profesional. Además de estos principios, deben mostrar una actitud profesional durante la ejecución de la auditoría, incluyendo ser:

- **Ético**, es decir, imparcial, sincero y discreto;
- **Sin Prejuicios**, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vistas alternativos;
- **Diplomático**, es decir, sutileza en las relaciones con las personas;

- **Observador**, es decir, consciente del entorno físico y las actividades que ocurren a su alrededor;
- **Perceptivo**, es decir, capaz de entender las situaciones e instintivamente consciente;
- **Tenaz**, es decir, persistente, firme hacia el logro de sus objetivos;
- **Seguro de sí mismo**, funciona y actúa de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros;
- Actúa con **Fortaleza**, es decir, capaz de actuar responsablemente y con ética aún cuando puedan resultar confrontaciones;
- **Colaborador**, que interactúa con los demás, dispuesto a ayudar y a proporcionar mejoras.

b) **Habilidades y Conocimientos**

La persona a cargo del programa de auditoría debe dominar conocimientos y habilidades adecuadas para alcanzar los resultados de las auditorías que se espera que logren. Entre estos conocimientos y habilidades están:

1. **Habilidades y Conocimientos Genéricos de los auditores de SG.**

- **Principios, procedimientos y métodos de auditoría:** Un auditor debe ser capaz de aplicar principios, procedimientos y estrategias de auditoría, organizar y planificar el trabajo eficazmente, realizar la auditoría en el horario convenido, determinar prioridades y los asuntos de importancia, recolectar información mediante entrevistas eficaces, observando, escuchando y analizando registros, documentos y datos; entender las opiniones de expertos y adecuado del uso de métodos de muestreo,

evaluar la exactitud y relevancia de la información recolectada, verificar que la evidencia es apropiada y suficiente para apoyar los hallazgos y conclusiones y los factores que puedan afectar a la confiabilidad de estos, documentar los hallazgos y prepara los informes apropiados, defender la confidencialidad y protección de la información, registros y documentos, mantener una comunicación efectiva, oral y por escrito y conocer los tipos de riesgo asociados a la auditoría.

- **Contexto Organizacional:** las habilidades y el conocimiento en esta área permiten al auditor para comprender la estructura la empresa auditada, su negocio y prácticas gerenciales tipos de organizacionales, gobierno, tamaño, estructura, funciones, relaciones, conceptos generales de negocio y gerencia, procesos y terminología relacionada, aspectos sociales y culturales del auditado.
- **Documentos del Sistema de Gestión y de Referencia:** Las habilidades y el conocimiento en esta área permiten al auditor para comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría, y normas de SG u otros documentos, la aplicación de las normas de SG por parte del auditado, conocer la jerarquía de los documentos y aplicar los documentos de referencia a distintas situaciones de auditoría.
- **Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado:** Las habilidades y los conocimientos en esta área permiten al auditor trabajar dentro de los requisitos legales y contractuales de la organización y ser consciente de estos. El conocimiento y habilidades específica que las actividades y productos del auditado debe cumplir con las leyes y regulaciones, términos legales básico y responsabilidad y contratación.

c) Líderes de Equipo Auditor

Un líder de equipo auditor debe tener experiencia adicional de auditoría para desarrollar las habilidades y el conocimiento sobre las competencias del auditor necesarias para satisfacer el programa de auditoría. Esta experiencia adicional debe ser obtenida por trabajar bajo la guía y dirección de un líder de equipo auditor distinto.

2.4.3. SELECCIÓN DEL MÉTODO ADECUADO DE EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Se debe nombrar los miembros del equipo auditor, incluyendo líder del grupo y un experto técnico para la auditoría específica. Al decidir sobre tamaño y estructura del equipo auditor, se debe prestar atención a aspectos como la competencia general que debe tener el equipo, la dificultad de la auditoría que será llevada a cabo, cuales estrategias de auditorías serán utilizadas y el grado de independencia de los auditores de las actividades a ser auditadas; evitando así conflictos.

Existen seis métodos de evaluación. Estos son:

1. **Revisión de Registros:** Cuyo objetivo es verificar los antecedentes del auditor.
2. **Retroalimentación:** Cuyo objetivo es proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor.
3. **Entrevista:** El objetivo de este método es evaluar los atributos personales y las habilidades de comunicación, examinar los conocimientos y para verificar la información, y para obtener información complementaria.
4. **Observación:** El objetivo de este método es evaluar los atributos personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades.

5. **Examen:** El objetivo de este método es evaluar las cualidades personales, los conocimientos y habilidades y su aplicación.
6. **Revisión después de Auditoría:** El objetivo de este método es proveer información sobre el desempeño del auditor durante las actividades de auditoría, identificar debilidades y fortalezas.

2.4.4. REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL AUDITOR

La información recolectada del auditor debe ser comparada en base a los criterios sobre las competencias del auditor solicitadas para satisfacer el programa de auditoría. Cuando un auditor participa en el programa de auditoría y no cumple con los criterios, se debe tomar entrenamiento de auditoría adicional y se debe realizar una re-evaluación posterior.

2.4.5. MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA COMPETENCIA DEL AUDITAR

El líder de equipo auditor y los auditores deben mejorar y mantener su competencia mediante participación regular en auditorías y el desarrollo profesional continuo. Esto se logra con el entrenamiento o la experiencia laboral, preparación, estudio, asistencia a seminarios, reuniones y conferencias. Las actividades de desarrollo profesional continuo deben contar con cambios en las necesidades del individuo, la organización responsable de llevar a cabo la auditoría y su práctica.

CAPÍTULO III:
APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS
DE GESTIÓN DE CALIDAD

CAPÍTULO III: APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

La norma ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de la Calidad, requiere que las empresas deben cumplir con un conjunto de requisitos para su desempeño eficiente. Conforme a la norma ISO 19011: Directrices para una Auditoría de Sistema de Gestión, se realiza una auditoría de cumplimiento con la finalidad de determinar además, posibles mejoras de los procesos, correcciones a las desviaciones, documentación de las mismas y seguimiento a dichas mejoras.

3.1 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS.

- **Requisito 4: Requisitos Generales**

Que son aquellos que explican que la organización debe determinar sus procesos, la secuencia e interacción de estos, los criterios y métodos para asegurar que los procesos serán eficientes, verificar la disponibilidad de la información y los recursos, llevar a cabo seguimiento, la medición y el análisis de esos procesos e implementar las acciones necesarias para el alcance de los resultados antes planificados y la mejora continua de los procesos.

El levantamiento en la empresa SOLITEX, S.A. fue documentado a través de la observación, verificación de los procesos, entrevistas realizadas y validación de pruebas. La empresa ha determinado sus procesos, así como la secuencia e interacción de cada uno de ellos, a través de su ciclo de producción, pero no están de forma documentada, de modo que no han determinado criterios y métodos adecuados para estos procesos. Se pudo detectar que la empresa no cuenta con una disponibilidad de información y recursos de forma documental según la norma ISO 9001.

- **Requisitos 4.2: de Documentación**

El Manual de Calidad y Procedimientos y Registros, incluye por escrito las políticas y objetivos de calidad de la empresa, los procedimientos y registros documentados, necesarios para la planificación, control y operación de los procesos, los requisitos relacionados a la documentación que debe tener la empresa, que explique lo que se debe hacer y la demostración de que lo que se ha hecho, ha sido ejecutado correctamente.

La verificación del requisito 4.2 permite un entendimiento sobre las debilidades de la documentación, se evidenció que las políticas y objetivos de calidad no están establecidos, no existen procedimientos de ningún tipo documentados, existen pocas descripciones de los perfiles de cada puesto, no existen controles para la aprobación de documentos y la misión, visión y valores de la empresa no están acordes a las políticas de calidad debido a la condición de las últimas.

Dentro de la administración de la empresa no existe un procedimiento documentado sobre el control de los documentos, es decir, aprobación, revisión y actualización. Se evidenció que no existe registro de control de la documentación vigente y/o informaciones externas que regulen los procesos internos de la empresa.

- **Requisito 5: Responsabilidad de la Dirección.**

Este requisito establece el compromiso de la administración de la empresa con el desarrollo e implementación del Sistema de Calidad de la Empresa.

La administración de SOLITEX, S.A. no se ha comprometido a establecer la misión, visión, valores y objetivos como parte fundamental del negocio, no se observó el compromiso de calidad y la implementación del SGC.

- **Requisito 6: de Gestión de los Recursos Humanos.**

La ISO 9001 explica que como misión de aumentar la satisfacción de los clientes, la organización debe proporcionar los recursos adecuados. En cuanto a los recursos humanos, la organización debe determinar lineamientos sobre la competencia del personal, ofrecer formación y concientizar al personal de la importancia de las actividades que realiza.

SOLITEX, S.A. no ha determinado cuales capacidades y conocimientos debe tener el personal para llevar a cabo los procesos, en cuanto a la formación, solo es proporcionada al principio, cuando una persona es integrada, luego en el desarrollo no se proporciona ninguna formación, por lo cual existe una deficiencia.

La dirección de la organización no ha designado partidas presupuestadas para los recursos humanos. El ambiente de trabajo carece para la realización de los procesos, en cuanto a iluminación: no proporcionan la cantidad de luz necesaria para que el personal tenga un buen desempeño y no realice sobre esfuerzos. Las medidas de seguridad aunque son proporcionadas, no se incentivan a los empleados a utilizarlas. El personal se niega a utilizar los utensilios de seguridad tales como: guantes, botas de goma, gorros para el cabello, entre otros, debido a la falta de ventilación. No se ha establecido uniformes para el personal. En las instalaciones se evidenció extinguidores en diferentes ubicaciones, al alcance de los empleados. En cuanto a confortabilidad, no cuenta con sillas ergonómicas y el espacio no es aprovechado al máximo.

- **Requisito 7: Realización del Producto.**

SOLITEX, S.A. ha planificado y desarrollado los procesos para la realización de sus productos pero como fue mencionado anteriormente no están documentados. La empresa tiene una fabricación estándar de productos textiles, por lo que no tiene una cartera de

productos. El proceso de determinación de los requisitos relacionados al producto y comunicación con el cliente no se gestiona de manera eficiente para ofrecer el producto al cliente y obtener su satisfacción. La empresa cuenta con aproximadamente 300 clientes fijos, entre ellos personas jurídicas y personas físicas.

El proceso de compras de la empresa no está evidenciado, cada encargado de área se abastece de los productos que necesita para realizar su labor. La cantidad de proveedores es aproximadamente 100, de los cuales el 10% son extranjeros y el restante 90% son nacionales. Los proveedores extranjeros suministran materiales tales como hilaza, agujas, hilos, botones y piezas de máquinas. Los proveedores nacionales suministran materiales tales como materiales de oficina, etiquetas, químicos, ácido acético, sal, suavizantes, fijadores, secuestrantes (fijadores de color) y combustibles.

Los equipos como balanzas utilizados para la producción no son calibrados, controlados y medidos por una entidad competente experta en el área sino por personal que no está calificado o capacitado para hacerlo debido a que no tienen certificación para realizarlo.

- **Requisito 8: de Medida, Análisis y Mejora.**

La ISO 9001 establece que luego de la realización del producto se deben medir los resultados de acuerdo a la satisfacción del cliente, llevar a cabo auditorías internas, analizar estos resultados e implementar mejoras según sea necesario a través de acciones correctivas y preventivas.

SOLITEX, S.A no ha establecido requisitos formales para identificar productos conforme y no conforme así como su documentación. La fabricación de las prendas se realiza por lotes de 20 y 40 prendas, dependiendo la cantidad del pedido. Por cada lote aproximadamente el 5% se determina como producto no conforme. Los artículos conforme se ha definido de manera

verbal, como aquellos con imperfectos en la elaboración de las costuras no alineadas, botones cocidos con hilos de diferente color, entre otros. Las auditorías internas fueron descontinuadas y no existen procedimientos documentados sobre la planificación y la realización de las auditorías.

Las acciones correctivas y preventivas no han sido establecidas de forma documental, sin embargo, entre las acciones correctivas está la prueba de calidad en la fuente para determinar si existe vacío en la tela para rellenar con hilaza. Entre las acciones preventivas está la utilización de colores, los cuales primero son probados en el laboratorio y luego en la tela.

3.2 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Los hallazgos de la auditoría de SGC se pueden definir como los resultados de evaluar los registros o informaciones recopiladas con las políticas, procedimientos, requisitos y criterios de auditoría. Los hallazgos se clasifican en tres tipos que son Conformidades, No Conformidades y Oportunidades de mejora.

Se llaman **Hallazgos de Conformidad** al cumplimiento de los requisitos, legales o contractuales, de acuerdo con los establecidos por la organización.

Se llaman **Hallazgos de No Conformidad** al incumplimiento de los requisitos, legales o contractuales, establecidos por la organización. Se entiende por hallazgos de no conformidad lo siguiente:

- Utilizar documentación que no esté vigente: la administración no ha renovado sus documentos tales como formularios.

- Los requisitos de acuerdo a los establecidos en la ISO 9001: 2008 se realizan pero no correctamente.
- No se ha desarrollado el Manual de Calidad y Procedimientos de la empresa.
- No seguimiento de propuestas de mejoras o quejas.

Los hallazgos de no conformidad se clasifican de dos maneras: mayores o menores. Los hallazgos no conformes mayores es el incumplimiento de un requisito normativo, de la organización o legal que pone en riesgo la integridad del SG, así como su repetición permanente y prolongada. Los hallazgos no conformes menores son desviaciones mínimas en relación al requisito normativo, de la organización o legales, estos son dispersos, parciales y esporádicos, por lo que no afecta la integridad y eficiencia del SGC.⁴

Las **oportunidades de mejora** son aquellos hallazgos que no son incumplimientos de los requisitos o procesos, sino que se puede mejorar la forma de llevarse a cabo.

Para realizar el levantamiento de los hallazgos, los auditores deben tomar en cuenta el lugar, requisitos que se cumplen, que se está incumpliendo y lo que se puede mejorar, la evidencia y una descripción del problema.⁵

3.3 EL INFORME DE AUDITORÍA

El informe de auditoría es el resultado de recopilación de la información, investigación y análisis llevado a cabo por los auditores, en el cual expresan por escrito su opinión sobre la actividad auditada en relación con los objetivos establecidos, se señalan las debilidades de

Referencia ⁴, Gestión y Calidad, Categoría de No Conformidades

Referencia ⁵, Universidad de Quindío, Hallazgos de Auditoría

control y se realizan las recomendaciones de lugar para eliminar tales deficiencias estableciendo medidas apropiadas.

La importancia del informe de auditoría del SGC radica en que suministra a la administración de la empresa una forma de contribuir al cumplimiento de sus metas y objetivos establecidos a través de observaciones, recomendaciones, mejoras y conclusiones.

3.3.1 ESTRUCTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA

El informe de auditoría de SGC sigue el esquema definido en la norma ISO 19011. Los cuales se definen en el glosario y se detallan como:

1. **Objetivos de Auditoría.**
2. **Alcance de Auditoría.**
3. **Identificación del cliente de auditoría.**
4. **Identificación del equipo auditor.**
5. **Fechas y lugar de la auditoría.**
6. **Criterios de la Auditoría.**
7. **Hallazgos de la auditoría y evidencias.**
8. **Conclusiones.**
9. **Grado del cumplimiento de los criterios de auditoría.**

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

Los hallazgos y recomendaciones que se plantean a continuación son producto de la aplicación de auditoría preliminar de acuerdo a la norma ISO 9001: 2008, Sistemas de Gestión de Calidad, con la finalidad de desarrollar e implementar las mejoras correspondientes, las cuales servirán como inicio para la aceptación del SGC como parámetro de administración procedimental.

Puntos fuertes

- Se han determinado los procesos, secuencia e interacción para la fabricación de la prenda textil.
- Existe descripciones de perfil de puesto.
- Los productos conforme y no conforme son identificados.
- Se realizan las acciones correctivas y preventivas necesarias para que la producción.

Potencial de mejora

- Establecer criterios y métodos adecuados para los procesos.
- Es importante que exista disponibilidad de información y recursos de forma documental.
- Determinar los procedimientos de seguimiento, medición y mejora de procesos.
- Establecer las políticas y los objetivos de calidad, con el fin de que sea medible y verificable su cumplimiento.
- Establecer el manual de calidad, procedimientos y registros.
- Es necesario definir el control de aprobación e identificación de registros y sus procedimientos.

- Considerar incluir registros de documentación vigente.
- La administración debe designar un Comité de Sistema de Gestión de Calidad.
- *El organigrama se encuentra obsoleto. Se sugiere este organigrama (ver Anexo 10)*
- Definir procedimientos para verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente y su satisfacción.
- Designar un representante de la administración encargado de los aspectos de calidad.
- La comunicación interna debe ser realizada por escrito y asegurar que la misma llegue a todos los encargados de área.
- Designar una partida presupuestaria con la finalidad de proporcionar los recursos necesarios para satisfacer a los clientes.
- En necesario definir las capacidades y conocimientos que debe tener el personal para llevar a cabo los procesos.
- Considerar proporcionar formación al personal y evaluar dicha formación.
- Establecer uniformes para el personal.
- Establecer un programa para el mantenimiento de la infraestructura.
- Es importante que en el ambiente de trabajo se gestione la Salud y Seguridad laboral, así como aspectos de limpieza y orden en las áreas.
- Proporcionar confortabilidad al personal para la realización de la labor.
- El proceso de compras debe ser gestionado y controlado por un departamento o encargado en particular.
- Se debe contratar una entidad competente para la calibración, control y medición de los equipos utilizados como las balanzas.
- Determinar procedimientos para medir los resultados de los productos terminados.

- Documentar el procedimiento de determinación de producto conforme y no conforme.
- Realizar análisis de datos con métodos estadísticos y proponer posibles soluciones a las desviaciones.
- Documentar los procedimientos para las acciones correctivas y preventivas (Ver Anexo 9).

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- ISO 19011: 2011 Directrices para la Auditoría de Sistema de Gestión, Organización Internacional de Normalización 15 de Noviembre 2011, España.
- ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de Calidad, Organización Internacional de Normalización, Noviembre 2008, España.
- Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Internacional, El Instituto de Auditores Internos 2011, Estados Unidos.

REFERENCIAS WEB

- Asociación Española de Normalización y Certificación
<http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>
- El Instituto de Auditores Internos <http://www.theiia.org/chapters-institutes/language-resources/internal-auditor-spanish/>
- Universidad de Quindío http://portal.uniquindio.edu.co/dep/plandes/documentos/sig/capacitaciones/hallazgosa_auditoria.pdf
- Mavainsa http://www.mavainsa.com/documentos/9_control_procesos.pdf
- El Instituto de Auditores Internos <https://na.theiia.org/services/quality/Pages/Quality-Assessment-Manual.aspx>
- Entorno-empresarial <http://www.entorno-empresarial.com/?ed=78&pag=articulos &aid=4536>

- César Camisón, Emagister, <http://www.emagister.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/tipos-procesos>, 19 Diciembre, 2009.
- Rodrigo Dura José, Blogspot, <http://gestion-y-calidad.blogspot.com/2007/07/categorias-de-no-conformidades.html>, 09 Julio 2007.

RELACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

RELACIÓN DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencia ¹, chospab, Gestión de Procesos, p. 5-6

Referencia ², emagister, Gestión de Calidad por Procesos, p. 1

Referencia ³, Mavainsa, Control de Procesos, p. 1

Referencia ⁴, Gestión y Calidad, Categoría de No Conformidades

Referencia ⁵, Universidad de Quindío, Hallazgos de Auditoría

GLOSARIO

GLOSARIO

Alcance de Auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Auditado: Organización que está siendo auditada.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

Auditoría: 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.

Calidad: Grado en que un conjunto de características cumplen con los requisitos.

Cliente de Auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

Competencia: Habilidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados esperados.

Conclusiones de Auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control: Cualquier medida que toma la dirección para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

Criterios de Auditoría: Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.

Destinatario: Se refiere a quien va dirigido el informe. Deberá estar dirigido, por lo general a los altos directos de la organización que se audita.

GLOSARIO

GLOSARIO

Alcance de Auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Auditado: Organización que está siendo auditada.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

Auditoría: 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.

Calidad: Grado en que un conjunto de características cumplen con los requisitos.

Ciente de Auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

Competencia: Habilidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados esperados.

Conclusiones de Auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control: Cualquier medida que toma la dirección para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

Criterios de Auditoría: Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.

Destinatario: Se refiere a quien va dirigido el informe. Deberá estar dirigido, por lo general a los altos directos de la organización que se audita.

Dirección de los Auditores: Se refiere al lugar donde están las instalaciones de la oficina responsable de la auditoría.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Experto Técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Fecha del Informe: La fecha del informe será el último día de los auditores en las instalaciones, que es cuando culmina la auditoría.

Firma del Auditor: Se refiere a que el informe de auditoría debe estar firmado por el auditor principal, quien representa el equipo de auditores y la firma responsable de la auditoría.

Guía: Persona nombrada por el auditado para asistir al equipo auditor.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Implementación: es la realización o la ejecución de un plan, idea o modelo científico.

Mejora: Es la modificación que se realiza a una debilidad.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor pero no audita.

Párrafo de Alcance: Párrafo en el que se describe el alcance de la auditoría, la cual fue conducida bajo las normas de referencia. Debe expresar, que la auditoría fue planeada y

realizada para obtener seguridad razonable de que los procesos son llevados a cabo libres de errores importantes.

Párrafo de Opinión: Párrafo en el que se indica el marco de referencia utilizado y declarar la opinión de los auditores sobre los procesos auditados.

Párrafo Introdutorio: Párrafo en el que se identifica cuales procesos de la organización han sido auditados, fecha y el periodo. Así como, una declaración de que los procesos son responsabilidad del auditado y la opinión responsabilidad de los auditores.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Planeación: Etapa de un proceso mediante la cual se establece directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas en función de objetivos y metas, tomando en consideración la disponibilidad de recursos.

Procedimientos: Se define como la forma específica de llevar a cabo una actividad.

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Recursos: Aquellos elementos que pueden ser utilizados para realizar una actividad o como medio para lograr un objetivo.

Registros: Son aquellos documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades o resultados obtenidos.

Requisitos: Necesidad o expectativa establecida.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre en el proceso.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de Gestión: Sistema para establecer políticas y objetivos y para alcanzar dichos objetivos.

Título: Se refiere al título del informe de auditoría el cual debe ser Informe de los Auditores Independiente.

ANEXOS

ANEXO 1

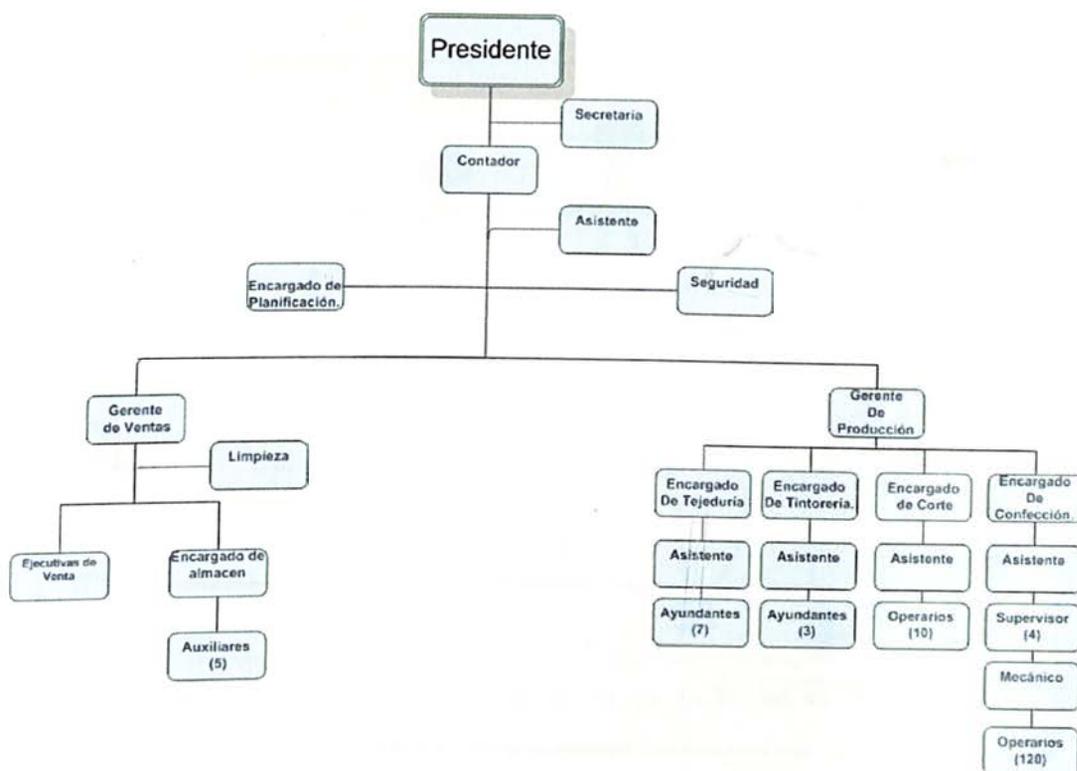


FIG. 1. ORGANIGRAMA EMPRESARIAL.

ANEXO 2

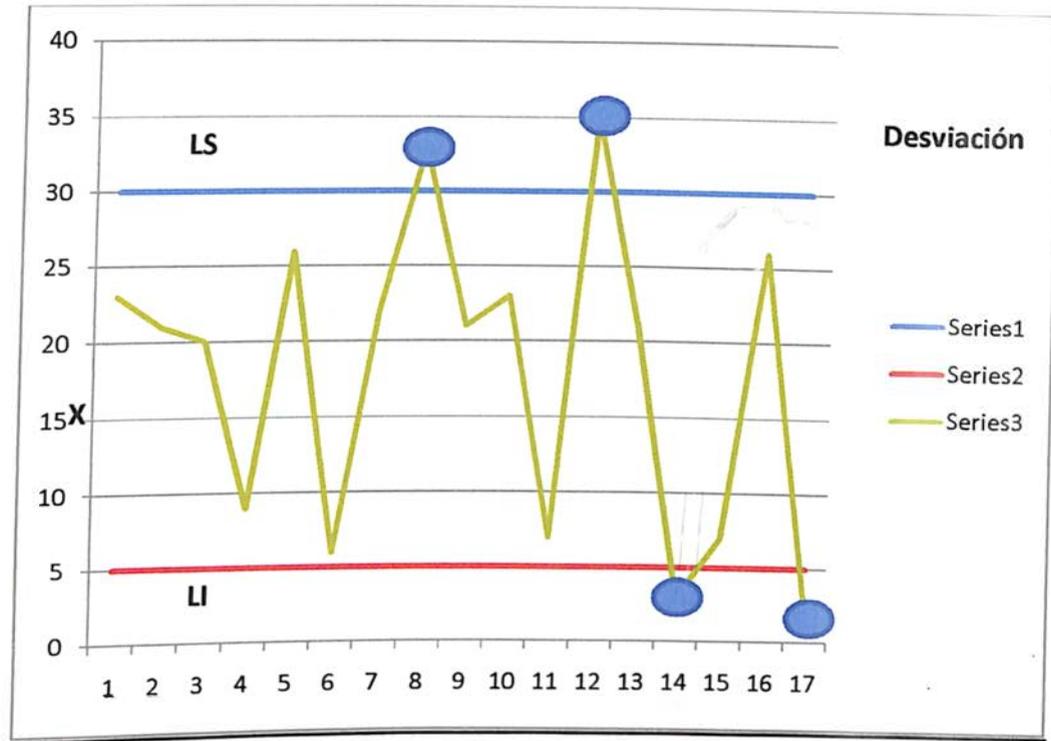


FIG. 2. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE UNA DESVIACIÓN.

ANEXO 3

TABLA 1

OBJETIVOS, ALCANCE Y CRITERIO DE AUDITORÍA.

**SOLITEX, S.A.
DETALLES DE LA AUDITORIA**

N° Auditoría:	01	Fecha:	21 Agosto 2012	Página:	1/1
Encargado Auditoría:	Tania Vargas	Audidores:			Vanessa Cabrera
Representante de la Dirección:	<u>Edwin García</u>	Área a auditar			<u>Procesos ADM, PROD Y DIST.</u>

Descripción de los Objetivos de Auditoría	Descripción del Alcance de la Auditoría	Descripción del Criterio de la Auditoría	Ordenamiento Logístico
<ul style="list-style-type: none">- La evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para el logro de los objetivos.- Identificar mejoras potenciales con la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none">- Esta auditoría tendrá alcance en todos los procesos y áreas de la institución, tanto en ADM, PROD. Y DIST.- La aplicación de esta auditoría tendrá una duración de 3 días para su realización.	<ul style="list-style-type: none">- El criterio de esta auditoría abarca los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y documentos externos regulatorios.	<ul style="list-style-type: none">- Esta auditoría cuenta con el apoyo del Consejo de Administración y el personal involucrado de la empresa, relacionado con los recursos que sean necesarios para su viabilidad.

ANEXO 4

TABLA 2

**SOLITEX, S.A.
PLAN DE AUDITORIA**

N° Auditoría: No 1		Fecha: 21 Agosto 2012		Página: 1 /2
Encargado Auditoría: Tania Vargas		Audidores: Vanessa Cabrera		
Criterio de auditoría: Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos.		Representante de la Gerencia: Edwin García		
Ítem No.	Fecha / hora	Proceso a auditar	Requisitos ISO 9001:2008	Audidores
1	21 de Agosto 09:00 a 09:30 A.M.	Reunión de Apertura		EA y Equipo de Auditores
2	21 de Agosto 09:45 a 10:30 A.M.	Control Documental		Tania Vargas
		Requisitos de la Documentación	4.2	
3	21 de Agosto 09:45 a 10:30 A.M.	Representante de la Dirección:		Tania Vargas Vanessa Cabrera
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Generalidades ◆ Medida y Seguimiento ◆ Análisis de Datos ◆ Mejora Continua 	8.1 8.2 8.4 8.5.1	
4	21 de Agosto 09:00AM -1:45 PM	Proceso Tejeduría:		Tania Vargas Vanessa Cabrera
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Infraestructura ◆ Planificación Realización del Producto ◆ Proceso Relacionado con el Cliente ◆ Compras ◆ Operaciones de Producto y Servicio 	6.3 7.1 7.2 7.4 7.5	

N° Auditoría: No 1		Fecha: 21 Agosto 2012		Página: 2 /2
Encargado Auditoría: Tania Vargas		Auditores: Vanessa Cabrera		
Criterio de auditoría: Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos.		Representante de la Gerencia: Edwin García		
5	21 de Agosto 1:45 PM a 03:00 PM.	Proceso Tintorería y Corte: ♦ Planificación Realización del Producto ♦ Proceso Relacionado con el Cliente ♦ Producto No Conforme ♦ Satisfacción del Cliente	7.1 7.2 8.3 8.2.1	Tania Vargas Vanessa Cabrera
6	21 de Agosto 03:00 a 04:00 P.M.	Consejo de Administración: ♦ Compromiso de la Dirección ♦ Enfoque al Cliente ♦ Responsabilidad, Autoridad y comunicación	5.1 5.2 5.5	Tania Vargas Vanessa Cabrera
Ítem No.	Fecha / hora	Proceso a auditar	Requisitos ISO 9001:2008	Auditores
7	22 de Agosto 08:30 A.M a 01:00. P:M:	Proceso Confección: ♦ Infraestructura ♦ Ambiente de Trabajo ♦ Planificación y Realización del Producto ♦ Operaciones de Producto y Servicio ♦ Control de los Equipos de Medida y Control ♦ Control Producto No Conforme	6.3 6.4 7.1 7.5 7.6 8.3	Tania Vargas Vanessa Cabrera
8	22 de Agosto	♦ Elaboración de Informe		Auditores
9	23 de Agosto 09:00 a 09:30 A.M.	♦ Reunión de Cierre		Tania Vargas Vanessa Cabrera

ANEXO 5

PAPELES DE TRABAJO

	Instituto de Auditores Internos
	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

AUDITORIA No.:

AIC-01

DESCRIPCION:

**Auditoría de Sistema de Gestión
de Calidad de SOLITEX, S.A.**

FECHA:

21 de agosto 2012

AUDITORES ACTUANTES:

Encargado:

Tania Vargas

Operativo:

Vanessa Cabrera

Índice

A) Administración

- A.1. Planificación
- A.2. Reporte
- A.3. Programa de Auditoría

B) Tejeduría

OBJETIVO:

- B.1. Evaluar la eficacia de los procesos desarrollados para identificar posibles mejoras.

PROCEDIMIENTOS:

- B.3.1. Solicitar el programa de mantenimiento e inspección y resultados de edificio, espacio de trabajo, equipos y software.
- B.3.2. Solicitar una relación de los productos, objetivos de calidad y su descripción.
- B.3.2. Solicitar evaluación de los productos.
Solicitar documentación de valuaciones y/o estudios que evidencien que
- B.3.3. permitan conocer si los productos cumplen con los requerimientos establecidos.
- B.3.4. Verificar si se realizaron acciones correctivas o de mejoras.
Solicitar evidencias que muestren que las características de
- B.3.5. los bienes y/o servicios son comunicadas oportunamente a los clientes.

C) Tintorería

OBJETIVO:

- C.1. Evaluar la eficacia de los procesos desarrollados para identificar posibles mejoras.

PROCEDIMIENTOS:

- C.4.1. Solicitar una relación de los productos y/o servicios, objetivos de calidad y la descripción de los productos.
- C.4.1. Solicitar documentación de los procesos.
- C.4.1. Solicitar índices de gestión
- C.4.2. Solicitar documentación de valuaciones y/o estudios que permitan evidenciar si los productos cumplen con los requerimientos establecidos.
- C.4.3. Verificar si se realizaron acciones correctivas o de mejoras.
Solicitar evidencias que muestren que las características de
- C.4.4. los bienes y/o servicios son comunicadas oportunamente a los clientes.
- C.5.1 Solicitar la última encuesta realizada y verificar la fecha, Y
Solicitar plan de acción y comparar
- C.5.2 Verificar que el aseguramiento de los productos no conforme, su identificación y control.

D) Corte

OBJETIVO:

- D.1. Evaluar la eficacia de los procesos desarrollados para identificar posibles mejoras.

PROCEDIMIENTOS:

- D.4.1. Solicitar una relación de los productos y/o servicios, objetivos de calidad y la descripción de los productos.
- D.4.1. Solicitar documentación de los procesos.
- D.4.1. Solicitar índices de gestión
- D.4.2. Solicitar documentación de valuaciones y/o estudios que permitan evidenciar si los productos cumplen con los requerimientos establecidos.
- D.4.3. Verificar si se realizaron acciones correctivas o de mejoras.
- D.4.4. Solicitar evidencias que muestren que las características de los bienes y/o servicios son comunicadas oportunamente a

los clientes.

- D.5.1** Solicitar la última encuesta realizada y verificar la fecha, Y Solicitar plan de acción y comparar
- D.5.2** Verificar que el aseguramiento de los productos no conforme, su identificación y control.

E) Confección

OBJETIVO:

- E.1.** Evaluar la eficacia de los procesos desarrollados para identificar posibles mejoras.

PROCEDIMIENTOS:

- E.6.1.** Solicitar el programa de mantenimiento e inspección y resultados de edificio, espacio de trabajo, equipos y software.
- E.6.2.** Verificar cómo determina y gestiona la organización el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto
- E.6.3.** Verificar si determina la organización el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados
- E.6.3.** Verificar si mantienen los registros de los resultados de la calibración y la verificación
- E.6.4.** Verificar los reportes de producción presentan comentarios y posibles soluciones.

A

Administración

- A.1. Planificación
 - A.1.1. SOLITEX, S.A.
 - A.1.2. Presupuesto de Horas / Actividades
 - A.1.3. Auditores Actuantes
 - A.1.4. Riesgos

- A.2. Reporte
 - A.2.1. Final
 - A.2.2. Borrador

- A.3. Programa de Auditoría

B

Tejeduría

PROCEDIMIENTOS:

- B.3.1.** Solicitar el programa de mantenimiento e inspección y resultados de edificio, espacio de trabajo, equipos y software.
- B.3.2.** Solicitar una relación de los productos, objetivos de calidad y su descripción.
- B.3.2.O.1.** Los objetivos de calidad no han sido definidos.
- B.3.2.** Solicitar evaluación de los productos.
- B.3.3.** Solicitar documentación de valuaciones y/o estudios que evidencien que permitan conocer si los productos cumplen con los requerimientos establecidos.
- B.3.4.** Verificar si se realizaron acciones correctivas o de mejoras.
- B.3.4.O.2.** Las acciones correctivas y preventivas se realizan pero no están documentadas.
- B.3.5.** Solicitar evidencias que muestren que las características de los bienes y/o servicios son comunicadas oportunamente a los clientes.

C

Tintorería

PROCEDIMIENTOS:

- C.4.1.** Solicitar una relación de los productos y/o servicios, objetivos de calidad y la descripción de los productos.
- C.4.1.** Solicitar documentación de los procesos.
- C.4.1.O.1.** Los procesos no han sido documentados.
- C.4.1.** Solicitar índices de gestión
- C.4.2.** Solicitar documentación de valuaciones y/o estudios que permitan evidenciar si los productos cumplen con los requerimientos establecidos.
- C.4.3.** Verificar si se realizaron acciones correctivas o de mejoras.
- C.4.4.** Solicitar evidencias que muestren que las características de los bienes y/o servicios son comunicadas oportunamente a los clientes.
- C.5.1** Solicitar la última encuesta realizada y verificar la fecha, Y Solicitar plan de acción y comparar
- C.5.2** Verificar que el aseguramiento de los productos no conforme, su identificación y control.
- C.5.2.O.2.** Se identifican los artículos no conforme pero los mismos no han sido documentados.

D

Corte

PROCEDIMIENTOS:

- D.4.1.** Solicitar una relación de los productos y/o servicios, objetivos de calidad y la descripción de los productos.
- D.4.1.** Solicitar documentación de los procesos.
- D.4.1.** Solicitar índices de gestión
- D.4.2.** Solicitar documentación de valuaciones y/o estudios que permitan evidenciar si los productos cumplen con los requerimientos establecidos.
- D.4.2.O.1.** No se han determinado procedimientos para evidenciar si los productos cumplen con los requerimientos establecidos.
- D.4.3.** Verificar si se realizaron acciones correctivas o de mejoras.
- D.4.4.** Solicitar evidencias que muestren que las características de los bienes y/o servicios son comunicadas oportunamente a los clientes.
- D.5.1** Solicitar la última encuesta realizada y verificar la fecha, Y Solicitar plan de acción y comparar
- D.5.1.O.2.** No se han realizado encuestas ni establecido el plan de acción.
- D.5.2** Verificar que el aseguramiento de los productos no conforme, su identificación y control.

E

Confección

PROCEDIMIENTOS:

- E.6.1.** Solicitar el programa de mantenimiento e inspección y resultados de edificio, espacio de trabajo, equipos y software.
- E.6.2.** Verificar cómo determina y gestiona la organización el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto
- E.6.2.O.1** El ambiente de trabajo carece de iluminación y buena distribución del espacio.
Verificar si determina la organización el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados
- E.6.3.** Verificar si mantienen los registros de los resultados de la calibración y la verificación
- E.6.3.O.2** La calibración y verificación de los equipos no es realizada por una entidad certificada ni por técnicos certificados
- E.6.4.** Verificar los reportes de producción presentan comentarios y posibles soluciones.

ANEXO 6

TABLA 3

REUNIÓN DE APERTURA.

N° Auditoría:	01	Fecha:	21 Agosto 2012	Página:	1/1
Encargado Auditoría:	Tania Vargas	Audidores:			Vanessa Cabrera
Representante de la Dirección:	Edwin García	Área a auditar			Procesos ADM, PROD Y DIST.

ASISTENTES:

Nombre	Puesto	Firma

Comentarios del Encargado de Auditoría

Nombre _____

Firma: _____

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Agosto
2012

Reunión de Apertura

- ▣ Introducción
- ▣ Presentación Equipo de Auditores
- ▣ Normas Generales
- ▣ Confirmación de Horarios

Reunión de Apertura

- ☐ Metodos y Procedimientos
- ☐ Información al auditado
- ☐ Presentación de la Información

Reunión de Apertura

Introducción

Reunión de Apertura

Presentación Equipo de Auditores

Tania Vargas - Auditor Lider

Vanessa Cabrera- Auditor

Reunión de Apertura

▣ Normas Generales

ISO 19011:2011

Directrices para la Auditoría de los
Sistemas de Gestión de la Calidad

- 1- Proporciona únicamente una orientación
- 4- Enfoque basado en evidencias
- 5- Gestión Programas de Auditoría
- 6- Comunicación
- 7- Competencia y evaluación de los auditores

Reunión de Apertura

Confirmación de Horarios

parte de la información, que se encuentra en...

Reunión de Apertura

- Metodos y Procedimientos
 - Entrevistas, recolección documentación
- Información al auditado
- Presentación de la Información
 - Clasificación no Conformidades:
 - Mayores
 - Menores

Reunión apertura

Detalles de la Auditoría

Norma de Auditoría, Reunión de apertura

Reunión Apertura

Plan de Auditoría

Norma de Auditoría, Plan de auditoría

Reunión de Apertura

Preguntas

?

ANEXO 7

TABLA 4

LISTA DE VERIFICACIÓN.

N° Auditoría: No 1		Fecha: 21 Agosto 2012		Página: 1 /8	
Encargado Auditoría: Tania Vargas		Audidores: Vanessa Cabrera			
Criterio de auditoría: <u>Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos.</u>		Representante de la Gerencia: <u>Edwin García</u>			
No. <small>Verificar el número de ítem</small>	Ítem <small>Escribir la pregunta que será verificada</small>	Origen <small>Identificar la persona departamento o cargo de donde se espera la información</small>	Enfoque <small>Definir el enfoque: entrevista, registro, revisión, observación directa, documentación, etc.</small>	Notas <small>Escribir cualquier comentario, información, número de registro, documentación, etc. que soporte la respuesta</small>	C/N <small>Tome una decisión</small>
1	Requisitos de la documentación- Generalidades (4.2.1) Solicitar registro control de firmas autorizadas.	Control Documental	Revisión de Documentación	No existe documentación sobre las firmas autorizadas.	N
1.1	Comprobar las firmas de los documentos del SGC son las autorizadas.	Control Documental	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado.	N
1.2	Verificar que se identifican los documentos de acuerdo a lo establecido.	Control Documental	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado.	N
1.3	Control documental (4.2.3) Verificar si los documentos son aprobados, revisados, y si los cambios se identifican.	Control Documental	Revisión de Documentación	Los criterios de gestión de documentos no están definidos.	N
1.4	Solicitar la lista actualizada de versiones vigentes.	Control Documental	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado.	N
1.5	Control de registros (4.2.4) Verificar que la Lista de Distribución de Registros fue recibida por sus miembros.	Control Documental	Revisión de Documentación	No se ha establecido un documento de distribución de los registros.	N

N° Auditoría:	No 1	Fecha:	21 Agosto 2012	Página:	2 /8
Encargado Auditoría:	Tania Vargas	Audidores:	Vanessa Cabrera		
Criterio de auditoría:	Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos.	Representante de la Gerencia:	Edwin García		
No. Verificar el número de ítem	Ítem <i>Escribir la pregunta que será verificada</i>	Origen Identificar la persona departamento o cargo de donde se espera la información	Enfoque Definir el enfoque: entrevista, registro, revisión, observación directa, documentación, etc.	Notas Escribir cualquier comentario, información, número de registro, documentación, etc. que soporte la respuesta	C/N Tome una decisión

1.6	Solicitar procedimiento sobre funcionamiento de la solicitud de cambios en los documentos.	Control Documental	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado.	N
1.7	Verificar que los cambios se realizan de acuerdo a los procedimientos vigentes.	Control Documental	Revisión de Documentación	Ver ITEM 1.6	N
1.8	Solicitar Procedimiento que defina la identificación, protección, recuperación, tiempo de retención.	Control Documental	Revisión de Documentación	Ver ITEM 1.6	N
1.9	Gestión de Recursos (6.1) Solicitar la partida del presupuesto asignada para el desarrollo del SGS	Coordinadora	Revisión de Documentación	No se ha designado una partida dentro del presupuesto.	N
1.10	Recursos Humanos (6.2) Solicitar los expedientes del personal para verifica: Competencia del personal (6.2.2.a) Solicitar plan de formación en SGC (6.2.2.b) Solicitar la evaluación posterior a los entrenamientos. Verificar el compromiso con el SGC.	Coordinadora	Revisión de Documentación	Estos puntos no están definidos de forma documental.	N
1.11	Ambiente de Trabajo (6.4) Observar si el ambiente climatizado, iluminación, muebles y equipos son los apropiados para cada trabajo.	Coordinadora	Observación Directa	Las instalaciones no cumplen con los requisitos.	N

N° Auditoría:	No 1	Fecha:	21 Agosto 2012	Página:	3 /8
Encargado Auditoría:	Tania Vargas	Audidores:	Vanessa Cabrera		
Criterio de auditoría:	<u>Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos.</u>		Representante de la Gerencia: <u>Edwin García</u>		

No. Verificar el número de ítem	Ítem <i>Escribir la pregunta que será verificada</i>	Origen Identificar la persona departamento o cargo de donde se espera la información	Enfoque Definir el enfoque: entrevista, registro, revisión, observación directa, documentación, etc.	Notas Escribir cualquier comentario, información, número de registro, documentación, etc. que soporte la respuesta	C/N Tome una decisión
1.12	Solicitar documentos que permitan determinar si existe una motivación adecuada por parte de la administración.	Coordinadora	Revisión de Documentación	La empresa no ha determinado métodos de motivación.	N
2 2.1	Representante de la Dirección (8) Solicitar los documentos que evidencien procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoras realizadas de un proceso o situación.	Administración General	Revisión de Documentación	No se encontró evidencia de seguimiento, medición, análisis y mejoras de procesos	N
2.2	Medida y Seguimiento (8.2), (8.2.3) Verificar los resultados obtenidos en 2.1 y su implementación.	Administración General	Revisión de Documentación	Ver ITEM 2.1	N
2.3	Satisfacción del cliente (8.2.1) Solicitar, documentos utilizados para conocer si los productos cumplen con los requisitos de los clientes.	Administración General	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado.	N
2.4	Medida y Seguimiento del producto (8.2.4) Verificar los informes relacionados al cumplimiento con las características del producto.	Administración General	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado.	N
2.5	Análisis de datos (8.4) Solicitar los análisis y resultados de datos que permitan demostrar la eficacia del SGC.	Administración General	Revisión de Documentación	No se realiza análisis de datos.	N

N° Auditoría: No 1 Fecha: 21 Agosto 2012 Página: 4 /8

Encargado Auditoría: Tania Vargas Auditores: Vanessa Cabrera

Criterio de auditoría: Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos. Representante de la Gerencia: Edwin García

No. Verificar el número de ítem	Ítem <i>Escribir la pregunta que será verificada</i>	Origen Identificar la persona departamento o cargo de donde se espera la información	Enfoque Definir el enfoque: entrevista, registro, revisión, observación directa, documentación, etc.	Notas Escribir cualquier comentario, información, número de registro, documentación, etc. que soporte la respuesta	C/N Tome una decisión
2.6	Compromiso de la Dirección (5.1) Solicitar acta del Consejo de Administración que evidencie el compromiso con el SGS.	Administración General	Revisión de Documentación	No se ha establecido el SGC	N
2.7	Enfoque al cliente (5.2) Solicitar informes y/estudios que evidencien que los requisitos del cliente se cumplen y la conclusiones tomadas	Administración General	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado.	N
2.8	Responsabilidad , Autoridad y Comunicación (5.5) Responsabilidad , Autoridad (5.5.1) Solicitar acta de aprobación de la estructura organizacional vigente y relación del personal	Administración General	Revisión de Documentación	Existe descripción de los puestos documentada.	C
2.9	Representante de la Dirección (5.5.2) Solicitar acta de asignación. Solicitar informes sobre el desarrollo del SGC y decisiones tomadas.	Administración General	Revisión de Documentación	No ha sido designado un responsable de los aspectos de calidad	N
2.10	Comunicación interna (5.5.3) ¿Cómo se aseguran que los procesos de comunicaron son los apropiados?	Administración General	Entrevista	La comunicación interna no se realiza por escrito.	N

N° Auditoría:	No 1	Fecha:	21 Agosto 2012	Página:	5 /8
Encargado Auditoría:	Tania Vargas	Audidores:	Vanessa Cabrera		
Criterio de auditoría:	Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos.	Representante de la Gerencia:	Edwin García		

No. Verificar el número de ítem	Ítem Escribir la pregunta que será verificada	Origen Identificar la persona departamento o cargo de donde se espera la información	Enfoque Definir el enfoque: entrevista, registro, revisión, observación directa, documentación, etc.	Notas Escribir cualquier comentario, información, número de registro, documentación, etc. que soporte la respuesta	C/N Tome una decisión
3 3.1	Infraestructura (6.3) Solicitar el programa de mantenimiento e inspección y resultados de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Edificio ◆ Espacio de Trabajo ◆ Equipos y software ◆ Servicios (transporte, comunicación) ◆ Solicitar registros de fallas 	Proceso de Tejeduría	Revisión de Documentación	No existe un programa documentado para el mantenimiento de la infraestructura.	N
3.2	Planificación de la realización del Producto (7.1) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitar una relación de los productos, objetivos de calidad y su descripción. ❖ Solicitar evaluación de los productos. 	Proceso de Tejeduría	Revisión de Documentación	Los objetivos de calidad no han sido definidos.	N
3.3	Procesos relacionados con el cliente (7.2) Determinación de los requisitos relacionados con el producto (7.2.1) Solicitar documentación de valuaciones y/o estudios que evidencien que permitan conocer si los productos cumplen con los requerimientos establecidos.	Proceso de Tejeduría	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado para la verificación.	N
3.4	Revisión de requisitos relacionados producto (7.2.2) Verificar si se realizaron acciones correctivas o de mejoras.	Proceso de Tejeduría	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado para acciones correctivas y preventivas.	N

N° Auditoría: No 1 Fecha: 21 Agosto 2012 Página: 6 /8

Encargado Auditoría: Tania Vargas Auditores: Vanessa Cabrera

Criterio de auditoría: Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos. Representante de la Gerencia: Edwin García

No. Verificar el número de ítem	Ítem Escribir la pregunta que será verificada	Origen Identificar la persona departamento o cargo de donde se espera la información	Enfoque Definir el enfoque: entrevista, registro, revisión, observación directa, documentación, etc.	Notas Escribir cualquier comentario, información, número de registro, documentación, etc. que soporte la respuesta	C/N Tome una decisión
3.5	Comunicación con el Cliente (7.2.3) Solicitar evidencias que muestren que las características de los bienes y/o servicios son comunicadas oportunamente a los clientes.	Proceso de Tejeduría	Entrevista	Las informaciones sobre el producto son oportunas y están documentadas	C
4 4.1	Planificación y Realización del Producto (7.1) ❖ Solicitar una relación de los productos y/o servicios, objetivos de calidad y la descripción de los productos. ❖ Solicitar documentación de los procesos. ❖ Solicitar índices de gestión	Proceso de Tintorería y Corte	Revisión de Documentación	Los procesos de producción no han sido documentados.	N
4.2	Procesos relacionados con el cliente (7.2) Determinación de los requisitos (7.2.1) Solicitar documentación de valuaciones y/o estudios que permitan evidenciar si los productos cumplen con los requerimientos establecidos.	Proceso de Tintorería y Corte	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado para la verificación.	N
4.3	Revisión de los requisitos relacionados con el producto(7.2.2) Verificar si se realizaron acciones correctivas o de mejoras.	Proceso de Tintorería y Corte	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado para acciones correctivas y preventivas.	N

N° Auditoría: No 1 Fecha: 21 Agosto 2012 Página: 7 /8

Encargado Auditoría: Tania Vargas Auditores: Vanessa Cabrera

Criterio de auditoría: Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos. Representante de la Gerencia: Edwin García

No. Verificar el número de ítem	Ítem <i>Escribir la pregunta que será verificada</i>	Origen Identificar la persona departamento o cargo de donde se espera la información	Enfoque Definir el enfoque: entrevista, registro, revisión, observación directa, documentación, etc.	Notas Escribir cualquier comentario, información, número de registro, documentación, etc. que soporte la respuesta	C/N Tome una decisión
4.4	Solicitar evidencias que muestren que las características de los bienes y/o servicios son comunicadas oportunamente a los clientes.	Proceso de Tintorería y Corte	Revisión de Documentación	Las informaciones sobre el producto son oportunas y están documentadas	C
5 5.1	Seguimiento y medición Satisfacción del cliente (8.2.1) Solicitar la última encuesta realizada y verificar la fecha, Y Solicitar plan de acción y comparar con lo realizado.	Proceso de Tintorería y Corte	Revisión de Documentación	No existe evidencia documentada.	N
5.2	Control del servicio no conforme (8.3) Verificar que el aseguramiento de los productos no conforme, su identificación y control.	Proceso de Tintorería y Corte	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado.	N
6 6.1	Infraestructura (6.3) Cómo se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria?	Proceso Confección	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado	N
6.2	Ambiente de Trabajo (6.4) Cómo determina y gestiona la organización el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?, Control de verificación de edificio	Proceso Confección	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado para la verificación.	N

N° Auditoría: No 1 Fecha: 21 Agosto 2012 Página: 8 /8

Encargado Auditoría: Tania Vargas Auditores: Vanessa Cabrera

Criterio de auditoría: Norma ISO 9001-2008 - Manual de procedimientos. Representante de la Gerencia: Edwin García

No. Verificar el número de ítem	Ítem <i>Escribir la pregunta que será verificada</i>	Origen Identificar la persona departamento o cargo de donde se espera la información	Enfoque Definir el enfoque: entrevista, registro, revisión, observación directa, documentación, etc.	Notas Escribir cualquier comentario, información, número de registro, documentación, etc. que soporte la respuesta	C/N Tome una decisión
6.3	<p>Control de dispositivos de seguimiento y medición (7.6)</p> <p>-Determina la organización el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?</p> <p>-Mantiene los registros de los resultados de la calibración y la verificación? Balanzas y equipos de producción</p>	Proceso Confección	Revisión de Documentación	La calibración y verificación de los equipos no es realizada por una entidad certificada ni por técnicos certificados.	N
6.4	<p>Análisis de los datos (8.4)</p> <p>Los reportes de producción presentan comentarios y posibles soluciones.</p>	Proceso Confección	Revisión de Documentación	No existe procedimiento documentado.	N

ANEXO 8

TABLA 5

HALLAZGOS DE AUDITORÍA.

Sección 1		Información General		
Proceso auditado:	Producción	Responsables:	Edwin García	
Fecha:	Agosto 2012	Página:	1 / 7	
Audidores:	Vanessa Cabrera			
Criterio de auditoría:	Norma ISO-9001-2008 Manual de Procedimientos	Nº Auditoría:	1	
Representante de la Gerencia:	Edwin García	Encargado Auditoría:	Tania Vargas	
Sección 2	Detección de Hallazgos			
X	No Conformidad	Observación		Hallazgo positivo
Departamento:	Administración	Control Documental: ITEM 1-1.2	Requisito:	4.2.1
No se encontraron evidencias documentadas del control de firmas autorizadas ni para el procedimiento de verificación.				
X	No Conformidad	Observación		Hallazgo positivo
Departamento:	Administración	Control Documental:	Requisito:	4.2.2
No existen evidencias de la implementación del Manual de Calidad.				
X	No Conformidad	Observación		Hallazgo positivo
Departamento:	Administración	Control Documental: ITEM 1.3-1.4	Requisito:	4.2.3
La empresa no proporciono evidencias de procedimiento documentado para la aprobación, revisión y actualización de los documentos internos.				
X	No Conformidad	Observación		Hallazgo positivo
Departamento:	Administración	Control Documental: ITEM 2.6	Requisito:	5.1
No se encontró evidencia del compromiso de la administración con la implementación y desarrollo del SGC.				

Sección 1		Información General			
Proceso auditado:		Producción	Responsables:	Edwin García	
Fecha:		Agosto 2012	Página:	2 / 7	
Audidores:		Vanessa Cabrera			
Criterio de auditoría:		Norma ISO-9001-2008 Manual de Procedimientos	N° Auditoría:	1	
Representante de la Gerencia:		Edwin García	Encargado Auditoría:	Tania Vargas	
Sección 2		Detección de Hallazgos			
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 2.7		Requisito:	5.2
No existe evidencia de procedimiento documentado para evaluar el cumplimiento de los requisitos del cliente.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental:		Requisito:	5.3
No existe evidencia de la definición de las políticas de calidad de la empresa.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 3.2		Requisito:	5.4.1
Los objetivos de calidad no han sido establecidos a partir de la evidencia recolectada.					
	No Conformidad		Observación	X	Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 2.8		Requisito:	5.5.1
Existe una documentación acerca de la descripción de los puestos de trabajo de la empresa.					

Sección 1		Información General			
Proceso auditado:		Producción	Responsables:	Edwin García	
Fecha:		Agosto 2012	Página:	3 / 7	
Auditores:		Vanessa Cabrera			
Criterio de auditoría:		Norma ISO-9001-2008 Manual de Procedimientos	N° Auditoría:	1	
Representante de la Gerencia:		Edwin García	Encargado Auditoría:	Tania Vargas	
Sección 2		Detección de Hallazgos			
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 2.9		Requisito:	5.5.2
No existe evidencia de la realización de asignaciones de forma documental, así como tampoco se ha designado un responsable de los aspectos de calidad de la empresa.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 2.10		Requisito:	5.5.3
No se encontró evidencia del procedimiento de comunicación interna.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 1.9		Requisito:	6.1
No existe evidencia que demuestre que se ha designado una partida para la producción.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 1.10		Requisito:	6.2
No existe evidencia sobre la designación de una partida para la formación del personal.					

Sección 1	Información General			
Proceso auditado:	Producción	Responsables:	Edwin García	
Fecha:	Agosto 2012	Página:	4 / 7	
Auditores:	Vanessa Cabrera			
Criterio de auditoría:	Norma ISO-9001-2008 Manual de Procedimientos	N° Auditoría:	1	
Representante de la Gerencia:	Edwin García	Encargado Auditoría:	Tania Vargas	
Sección 2	Detección de Hallazgos			
X	No Conformidad		Observación	Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 3.1	Requisito:	6.3
No existe evidencia de un programa documentado para el mantenimiento de la infraestructura				
X	No Conformidad		Observación	Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 1.11	Requisito:	6.4
Las instalaciones no cumplen con los requisitos necesarios de iluminación y climatización, así como el lugar o espacio de trabajo no es el adecuado. El personal no utiliza uniformes.				
X	No Conformidad		Observación	Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 4.1	Requisito:	7.1
Los procesos de producción no han sido documentados.				
X	No Conformidad		Observación	Hallazgo positivo
Departamento:		Control Documental: ITEM 3.3	Requisito:	7.2
No existe evidencia de procedimientos documentados para conocer el cumplimiento de los requisitos.				

Sección 1		Información General			
Proceso auditado:		Producción	Responsables:	Edwin García	
Fecha:		Agosto 2012	Página:	5 / 7	
Auditores:		Vanessa Cabrera			
Criterio de auditoría:		Norma ISO-9001-2008 Manual de Procedimientos	Nº Auditoría:	1	
Representante de la Gerencia:		Edwin García	Encargado Auditoría:	Tania Vargas	
Sección 2		Detección de Hallazgos			
	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental:		Requisito:	7.3
Este requisito no ha sido evaluado debido a que el producto textil que produce la empresa no está sujeto a diseños, es decir, es un producto estándar.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental:		Requisito:	7.4
El proceso de compras de la empresa no está documentado, cada encargado se abastece de los materiales que necesita.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental:		Requisito:	7.5
La empresa no ha establecido controles para las operaciones de producción, validación de los procesos y preservación de los productos.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 6.3		Requisito:	7.6
Le evidencia recolectada demuestra que la calibración y verificación de los equipos no es realizada por una entidad externa experta sino por técnicos dentro de la empresa.					

Sección 1		Información General			
Proceso auditado:		Producción	Responsables:	Edwin García	
Fecha:		Agosto 2012	Página:	6 / 7	
Auditores:		Vanessa Cabrera			
Criterio de auditoría:		Norma ISO-9001-2008 Manual de Procedimientos	Nº Auditoría:	1	
Representante de la Gerencia:		Edwin García	Encargado Auditoría:	Tania Vargas	
Sección 2		Detección de Hallazgos			
	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 2.1		Requisito:	8.2.1
No existe evidencia de procedimientos documentados para conocer el cumplimiento de los requisitos de los clientes.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 2.1		Requisito:	8.2.2
No se encontró evidencia de seguimiento, medición, análisis y mejoras de procesos.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 2.2		Requisito:	8.2.3
Debido a que no se encontró evidencia de seguimiento, medición, análisis y mejoras de procesos, no existen informes de resultados obtenidos.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 2.4		Requisito:	8.2.4
No existe evidencia de procedimientos documentados para medida y seguimiento de los productos.					

Sección 1		Información General			
Proceso auditado:		Producción	Responsables:		Edwin García
Fecha:		Agosto 2012	Página:		7 / 7
Audidores:		Vanessa Cabrera			
Criterio de auditoría:		Norma ISO-9001-2008 Manual de Procedimientos	N° Auditoría:		1
Representante de la Gerencia:		Edwin García	Encargado Auditoría:		Tania Vargas
Sección 2		Detección de Hallazgos			
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 5.2		Requisito:	8.3
No existe evidencia de procedimientos documentados para productos no conforme, su identificación y control.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 6.4		Requisito:	8.4
No existe evidencia documentada de reportes de producción y sus posibles soluciones.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 3.4- 4.3		Requisito:	8.5.2
No existe evidencia de procedimientos documentados para la implementación de acciones preventivas.					
X	No Conformidad		Observación		Hallazgo positivo
Departamento: Administración		Control Documental: ITEM 3.4- 4.3		Requisito:	8.5.3
No existe evidencia de procedimientos documentados para la implementación de acciones preventivas.					

Encargado de Auditoría

Responsable de Área



ANEXO 9

Santo Domingo, República Dominicana. 23 de Agosto, 2012

Sr. Miguel Torron
Presidente
SOLITEX, S.A.
Presente

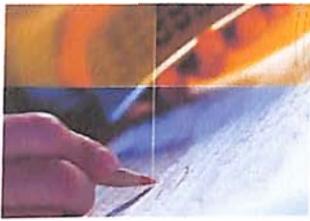
Estimado Señor:

Con base en lo acordado en la reunión de cierre de la auditoría de sistema de gestión de la calidad de SOLITEX, S.A. tenemos el agrado de entregarles el informe correspondiente, el cual contiene todas las observaciones determinadas por el equipo auditor y que requieren de análisis por parte del personal involucrado en el sistema para su mejoramiento.

En espera de que esta información sea lo suficientemente clara, me pongo a sus órdenes para cualquier comentario al respecto.

Atentamente,

Tania M. Vargas Martínez
Auditor Jefe
Universidad Nacional Pedro
Henríquez Ureña.



SOLITEX, S.A.

INFORME DE AUDITORÍA

Páginas: 7



TIPOS DE AUDITORÍA

- Admisión (inicial)
- Extensión

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la calidad
Procesos
Procedimientos
Otros documentos del sistema

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Procesos de producción de prendas textiles.
Procesos de distribución.
Procesos Administrativos.

EQUIPO AUDITOR

Auditor jefe y experto técnico: Tania M. Vargas Martínez

Auditor y experto técnico: Vanessa A. Cabrera Peña

FECHAS DE REALIZACION: 23 de Agosto, 2012

EMPRESA Y RAZÓN SOCIAL: Sol Textil (SOLITEX, S.A.)

DOMICILIO DE LA EMPRESA: Av. Luperón, Zona Industrial de Herrera
Santo Domingo, República Dominicana



PARTICIPANTES

Miguel Torron
Edwin García

CARGO

Presidente
Encargado de Planificación.

ACTUACIONES

Fecha	Hora	Equipo auditor	Área	Requisito ISO 9001: 2008
21 de Agosto	9:00 a 9:30	TVM - VCP	Reunión de Apertura	Junta de Apertura
	9:45 a 10:30	TVM - VCP	Control Documental	4.2, 6.1, 6.2, 6.4
	10:40 a 11:30	TVM - VCP	Representante de la Dirección	8.1, 8.2, 8.4, 8.5.1
	11:45 a 12: 45	TVM - VCP	Proceso de Tejeduría	6.3, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5,
	1:45 a 3:00	TVM - VCP	Proceso de Tintorería	7.1, 7.2, 8.3, 8.2.1
	3:00 a 4:00	TVM - VCP	Consejo de Administración	5.1, 5.2, 5.3
22 de Agosto	9:30 a 1:00	TVM - VCP	Proceso de Confección	6.3, 6.4, 7.1, 7.5, 7.6, 8.3
	2:00 a 4:00	TVM - VCP	Equipo Auditor	Informes
23 de Agosto	9:00 a 9:30	TVM - VCP	Junta de cierre	Cierre



NO CONFORMIDADES DEL SISTEMA DE CALIDAD VERSUS REQUISITOS ISO 9001:2008

	Sistema de Gestión de la Calidad	NC Mayores	NC Menores
4.1	Requisitos Generales		1
4.2	Requisitos de la Documentación	1	

	Responsabilidad de la Dirección	NC Mayores	NC Menores
5.1	Compromiso de la Dirección	1	
5.2	Enfoque al Cliente		1
5.3	Política de Calidad	1	
5.4	Planificación	1	
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación		1
5.6	Revisión por la Dirección		1

	Gestión de Recursos	NC Mayores	NC Menores
6.1	Provisión de recursos		1
6.2	Recursos Humanos		1
6.3	Infraestructura		1
6.4	Ambiente de trabajo	1	

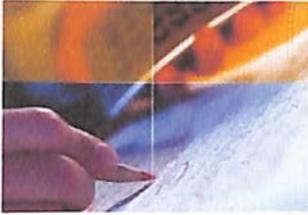
	Realización del Producto	NC Mayores	NC Menores
7.1	Planificación de la realización del producto		1
7.2	Procesos relacionados con el cliente		1
7.3	Diseño y desarrollo		
7.4	Compras		1
7.5	Producción y prestación del servicio		1
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición		1

	Medición, análisis y mejora	NC Mayores	NC Menores
8.1	Generalidades		1
8.2	Seguimiento y medición	1	
8.3	Control de producto no conforme		1
8.4	Análisis de datos	1	
8.5	Mejora		1

Número total de descripciones de no conformidad mayor: 7

Número total de descripciones de no conformidad menor: 15

Numeradas del 1 al 22 y entregadas en la junta de cierre



VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Juicio del equipo auditor

Puntos fuertes

- Se han determinado los procesos, secuencia e interacción para la fabricación de la prenda textil.
- Existe descripciones de perfil de puesto.
- Los productos conforme y no conforme son identificados.
- Se realizan las acciones correctivas y preventivas necesarias para que la producción

Potencial de mejora

- Establecer criterios y métodos adecuados para los procesos.
- Es importante que exista disponibilidad de información y recursos de forma documental.
- Determinar los procedimientos de seguimiento, medición y mejora de procesos.
- Establecer las políticas y los objetivos de calidad, con el fin de que sea medible y verificable su cumplimiento.
- Establecer el manual de calidad, procedimientos y registros.
- Es necesario definir el control de aprobación e identificación de registros y sus procedimientos.
- Considerar incluir registros de documentación vigente.
- La administración debe designar un Comité de Sistema de Gestión de Calidad.
- El organigrama se encuentra obsoleto. Sugerimos este organigrama (ver Anexo 10).
- Definir procedimientos para verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente y su satisfacción.
- Designar un representante de la administración encargado de los aspectos de calidad.
- La comunicación interna debe ser realizada por escrito y asegurar que la misma llegue a todos los encargados de área.
- Designar una partida presupuestaria con la finalidad de proporcionar los recursos necesarios para satisfacer a los clientes.
- En necesario definir las capacidades y conocimientos que debe tener el personal para llevar a cabo los procesos.
- Considerar proporcionar formación al personal y evaluar dicha formación.
- Establecer uniformes para el personal.
- Establecer un programa para el mantenimiento de la infraestructura.
- Es importante que en el ambiente de trabajo se gestione la Salud y Seguridad laboral, así como aspectos de limpieza y orden en las áreas.
- Proporcionar confortabilidad al personal para la realización de la labor.
- El proceso de compras debe ser gestionado y controlado por un departamento o encargado en particular.
- Se debe contratar una entidad competente para la calibración, control y medición de los equipos utilizados como las balanzas.
- Determinar procedimientos para medir los resultados de los productos terminados.



- Documentar el procedimiento de determinación de producto conforme y no conforme.
- Realizar análisis de datos con métodos estadísticos y proponer posibles soluciones a las desviaciones.
- Documentar los procedimientos para las acciones correctivas y preventivas.

Reclamaciones de clientes

- No se han registrado reclamaciones de clientes durante el año. Se dice que no se han recibido.

Auditorías internas

- Incluir la planificación y realización de auditorías internas de forma periódica con la finalidad de evaluar los procesos llevados a cabo en la organización.

Revisión del sistema

- Se ha llevado a cabo una Revisión por la Dirección el 23/03/08 donde se contemplaba desarrollar e implementar el SGC.

Reunión final

1. La empresa se queda con copia de este informe.
2. Las no conformidades han sido entendidas, aceptadas y firmadas por el representante de la dirección.
3. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, la empresa se compromete a presentar en un plazo de 30 días hábiles (auditoria inicial) a partir de la fecha de la auditoría un informe donde se indique para cada no conformidad la acción correctiva propuesta, la fecha prevista de su resolución, a los responsables de su ejecución y las evidencias de las acciones que, a la fecha de envío del plan de acciones, se hayan implementado.
4. El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado con base en un muestreo y, en consecuencia, pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
5. Las no conformidades se refieren a incumplimientos a la norma ISO-9001:2008, así como del sistema documentado por la organización.

Santo Domingo, República Dominicana. 23 de agosto, 2012

Tania M. Vargas Martínez
Auditor Jefe
Universidad Nacional Pedro
Henríquez Ureña

Edwin García
Encargado de Planificación.
SOLITEX, S.A.

ANEXO 10

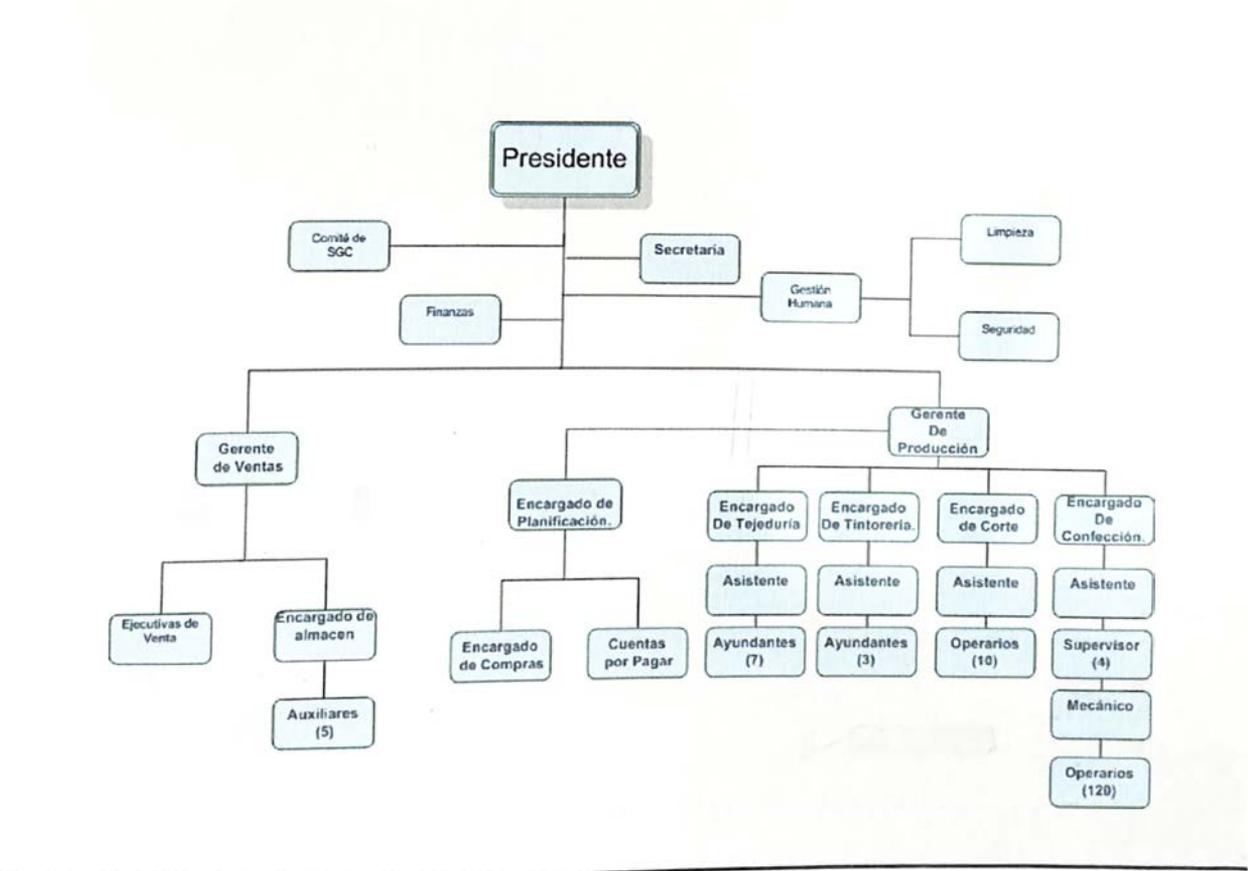


FIG. 3. ORGANIGRAMA EMPRESARIAL PROPUESTO.