

81



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE QUIMICA

GUIA DE FORMACION DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD TIPO ISO 9000

290130

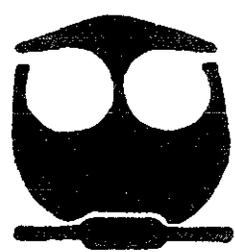
Trabajo Escrito Vía Cursos de Educación Continua

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

INGENIERO QUIMICO

PRESENTA:

JORGE ALEJANDRO GIL DOMINGUEZ



MEXICO, D. F.

200





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

JURADO ASIGNADO

PRESIDENTE	PROF	JESUS TORRES MERINO
VOCAL	PROF	ERNESTO PEREZ SANTANA
SECRETARIO	PROF	JOSE A CHICO MORALES
1er SUPLENTE	PROF	ALEJANDRO INIGUEZ HERNANDEZ
2do SUPLENTE	PROF	JORGE ALCARAZ CIENFUGOS

LUGAR DONDE SE DESARROLLO EL TEMA

FACULTAD DE QUÍMICA SEDE FACUBA U N A M

ASESOR DE TEMA

I Q JOSE A CHICO MORALES

SUSTENTANTE

JORGE ALEJANDRO GIL DOMINGUEZ

DEDICATORIA

MI FAMILIA POR LA PACIENCIA, APOYO Y CONFIANZA PARA LA TERMINACIÓN DE ESTE PROYECTO.

OS AMO.

MIS PADRES QUIENES SIEMPRE HAN CONFIADO EN LOS PROYECTOS QUE HE EMPRENDIDO SIN DARSE CUENTA QUE ES LA COSECHA DE LAS SEMILLAS QUE EN MI DEPOSITARON: AMOR, FÉ, HONESTIDAD Y SED DE TRIUNFO.

OS AMO

TODAS LAS PERSONAS QUE DE ALGUNA U OTRA MANERA COLABORARON CONMIGO PARA REALIZAR ESTE PROYECTO

I N D I C E

I	OBJETIVO	1
II	INTRODUCCION	1
III	CALIFICACION DE AUDITORES	3
IV	RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR EN	11
	PLANEACION DE AUDITORIAS	13
	PREPARACION DE LA AUDITORIA	15
	EJECUCION DE LA AUDITORIA	19
	INFORME Y SEGUIMIENTO DE LAS AUDITORIA	41
	CONCLUSIONES	46
V	BIBLIOGRAFIA	47

I. OBJETIVO.

DESTACAR LOS ELEMENTOS BÁSICOS QUE DEBERÁN CONTEMPLARSE EN LA FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE AUDITORES DE SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

11.- INTRODUCCION.

CON EL TRATADO DE LIBRE COMERCIO, LA RECIENTE APERTURA DE FRONTERAS Y LA GLOBALIZACIÓN DE LA ECONOMÍA MUNDIAL, LAS EMPRESAS SE ENCUENTRAN FRENTE AL RETO DE COMPETIR EN UN MERCADO QUE DEMANDA LA SATISFACCIÓN TOTAL DE SUS NECESIDADES.

EN BUSQUEDA DE NUEVAS OPORTUNIDADES, LA CALIDAD DE LOS PROCESOS Y PRODUCTOS SE MANIFIESTA COMO UN FACTOR FUNDAMENTAL PARA LA SUPERVIVENCIA Y CRECIMIENTO DENTRO DE ESTE MARCO DE TRANSFORMACIÓN ISO 9000 SE PROYECTA

INTERNACIONALMENTE COMO UNA HERRAMIENTA INDISPENSABLE PARA LAS EMPRESAS QUE BUSCAN INTEGRAR A SUS SISTEMAS DE CALIDAD. LOS PRINCIPIOS QUE FORJAN EL COMPROMISO DE OFRECER CONSISTENTEMENTE A SUS CLIENTES, PRODUCTOS PROCESOS Y SERVICIOS CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

LAS AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD SON UN EXCELENTE MEDIO QUE LA GERENCIA PUEDE UTILIZAR PARA DETERMINAR SI SU ORGANIZACIÓN ESTÁ REALIZANDO EFECTIVAMENTE,

EN TÉRMINOS DE CALIDAD, EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS PROCESOS Y SERVICIOS A SUS CONSUMIDORES, ASÍ COMO LAS AUDITORÍAS FINANCIERAS SE UTILIZAN

PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS REGLAS FINANCIERAS GUBERNAMENTALES, LAS AUDITORIAS DE CALIDAD NOS DARÁN EL MISMO RESULTADO EN TODAS LAS ACTIVIDADES PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA CALIDAD EN LOS

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEBIDO A QUE LOS SISTEMAS DE CALIDAD SE ENCUENTRAN EN CONSTANTE MOVIMIENTO LA GERENCIA DEBE ASEGURARSE DE QUE EL SISTEMA ESTE SIENDO CONDUCTO EFICIENTEMENTE Y EN CASO CONTRARIO TOMAR LAS

ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS PARA CORREGIR CUALQUIER NO CONFORMIDAD
LAS AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD, DEBEN DE SER CONDUCIDAS POR PERSONAL
CALIFICADO E INDEPENDIENTE AL AREA A SER AUDITADA
ESTE PERSONAL CALIFICADO DEBE ENTENDER SU PAPEL EN TERMINOS DE SER UN EVALUADOR
DEL SISTEMA, DE PODER MEDIR LA VALIDEZ DE LA EVIDENCIA PRESENTADA, DE EMITIR JUICIOS
EN TERMINOS DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

DENTRO DE ESTE MARCO DE REFERENCIA ES FACIL DISTINGUIR QUE LAS PERSONAS QUE SE
DESARROLLAN EN EL PAPEL DE AUDITORES DEBEN DE LLEVAR UN PROCESO DE
ENTRENAMIENTO SISTEMATICO QUE LES PERMITA TENER UNA MENTE ANALITICA Y OBJETIVA
EN LA RECAVACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

III.- CALIFICACION DE AUDITORES

EL SISTEMA DE CALIDAD DE LA COMPAÑIA, DEBE DE CONTAR CON PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS EN ESTE PUNTO SE PUEDE INCLUIR UN PROCEDIMIENTO PARA LA CALIFICACION DE AUDITORES, QUE PROPORCIONE UN MÉTODO SÓLIDO DE ENTRENAMIENTO. AL EJECUTAR FUNCIONES RELATIVAS A LA AUDITORIA LA MAYORÍA DE LAS NORMAS PARA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD COMO ISO 9000, REQUIEREN AUDITORÍAS QUE SEAN EJECUTADAS POR PERSONAL ENTRENADO, CALIFICADO E INDEPENDIENTE AL ÁREA

PARA EL METODO DE CALIFICACION PUEDE TENERSE UN PROCEDIMIENTO ESCRITO QUE UBIQUE LOS REQUISITOS PARA CALIFICAR A LOS AUDITORES Y ESTE PROCEDIMIENTO ES RECOMENDABLE QUE CUMPLA EN FORMA NO LIMITATIVA LOS SIGUIENTES ASPECTOS

EXAMEN SOBRE TECNICAS DE AUDITORIAS

PARA QUE EL AUDITOR OBTENGA EL MÁXIMO PROVECHO DE CADA UNA DE LAS ENTREVISTAS , SE DEBEN SEGUIR LAS SIGUIENTES TÉCNICAS

- 1)- SEA CORTÉS MUCHAS VECES EL INDIVIDUO QUE ES LA SIENDO ENTREVISTADO ESTÁ NERVIOSO POR SER INTERROGADO POR EL AUDITOR ES RESPONSABILIDAD DE LOS AUDITORES HACER QUE EL INDIVIDUO SE SIENJA CONFORTABLE Y SEA "ACCESIBLE" CON LAS RESPUESTAS EL AUDITOR NO DEBE ABRUMAR CON PALABRAS AL INDIVIDUO O COMPARAR LA OPERACIÓN CON OTRA O CON OTRO JUICIO PASADO
- 2)- SOLICITE AL AUDITOR EXPLIQUE LAS SITUACIONES ES NECESARIO TENER EXPLICACIONES INDIVIDUALES DE LO QUE ELLOS HARÍAN CON RESPECTO A LAS SITUACIONES SELECCIONADAS, PARA ESTAR SEGUROS DE QUE ELLOS ENTIENDEN SU

TRABAJO COMO EJEMPLO DE UNA PREGUNTA A ALGUIEN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN ES, ¿QUE HACE USTED CON EL MATERIAL QUE ESTÁ DAÑADO O NO CONFORME CUANDO SE RECIBE? ¿CÓMO SE ASEGURA QUE EL MATERIAL NO CONFORME NO SEA LIBERADO PARA PRODUCCIÓN ?

3) - ESCUCHE CUIDADOSAMENTE EL OBJETIVO DE LAS ENTREVISTAS CON EL AUDITADO ES DEDUCIR INFORMACIÓN ES IMPORTANTE HACER PREGUNTAS PERTINENTES Y PERMITIR AL AUDITADO HABLAR Y LLEVAR LA CONVERSACION ESCUCHE LA RESPUESTA Y USE LAS SIGUIENTES SUGERENCIAS

- MANTENGA CONTACTO CARA A CARA
- MUÉSTRERE INTERESADO
- TOME NOTAS EN UN TIEMPO MÍNIMO DURANTE LA CONVERSACIÓN
- ACEPTE LA INFORMACIÓN CON UNA INCLINACIÓN DE CABEZA OCASIONAL
- OBSERVE EL LENGUAJE DEL CUERPO LO CUAL ES IMPORTANTT
- HABLE CLARO Y CUIDADOSAMENTE
- CONOZCA SUS PREGUNTAS
- EXPRESE EN OTRA FORMA LA PREGUNTA SI ESTA MAL ENTENDIDA

4) - USE PREGUNTAS ABIERTAS LAS PREGUNTAS ABIERTAS TIENEN LA INTENCIÓN DE EXTENDERSE UNA MATERIA Y SUMINISTRAR MÁS QUE UNA RESPUESTA DE SI O NO RECUERDE INCLUIR

¿QUIEN?, ¿QUE?, ¿DONDE?, ¿CUANDO?, ¿CUAL?, ¿POR QUE? Y ¿COMO?

POR EJEMPLO, EN LUGAR DE PREGUNTAR ¿HA SIDO ALGUNA VEZ ENTRENADO PARA SU TRABAJO? PREGUNTE ¿QUE ENTRENAMIENTO HA RECIBIDO USTED PARA SU TRABAJO?

5) - CONFIRMAR PÍDALE AL ENTREVISTADO QUE LE ENSEÑE UNA ACTIVIDAD Y VERIFIQUE QUE SE ESTEN CUMPLIENDO LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS Y REGISTRE EVIDENCIA

OBJETIVA

6) - UTILICE OPCIONES ALTERNATIVAS. HACIENDO PREGUNTAS ALTERNATIVAS EL AUDITOR PUEDE DETERMINAR SI EL ENTREVISTADO COMPRENDE SU TRABAJO COMPLETAMENTE

¿QUE PASA SI/ CUANDO?

“ ASUMAMOS “

POR EJEMPLO, SI USTED SE REFIERE A LAS PREGUNTAS DEL INCISO 2) ARRIBA MENCIONADAS, CAMBIE ESTAS POR "EXPLIQUE ¿QUE PASA CUANDO USTED RECIBE MATERIAL DAÑADO O MATERIAL NO CONFORME?"

7) - SEA SISTEMÁTICO AL PREGUNTAR ESCUCHANDO LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA INICIAL USTED PUEDE PROYECTAR UNA RESPUESTA COMPLETA PARA UNA ACTIVIDAD ESTO PUEDE LOGRARSE A TRAVÉS DE FRASES COMO "OK" USTED HIZO ESTO, ENTONCES, ESTO, ETC

8) - USE PREGUNTAS SILENCIOSAS ES MUY APROPIADO USAR EL SILENCIO PARA OBTENER RESPUESTAS ADICIONALES DURANTE UNA ENTREVISTA EL SILENCIO ES UN ARMA MUY PODEROSA ESTO ES PORQUE LA MAYORÍA DE LAS PERSONAS NO LES GUSTA EL SILENCIO Y LO ROMPEN VOLUNTARIAMENTE DICIENDO ALGO QUIZAS ALGO QUE NO DEBÍAN DECIR CUANDO UN AUDITOR NO DICE NADA PERO MIRA AL AUDITADO. EL ÚLTIMO FRECUENTEMENTE SIENDE QUE DEBE UNA RESPUESTA Y CON ANHELO ROMPE EL DESAGRADABLE SILENCIO DICIENDO ALGO ÚTIL PARA EL AUDITOR PREGUNTAS SILENCIOSAS COMO ESTA SON FRECUENTEMENTE MUY ÚTILES

Y ENTENDIMIENTO COMPLETO ASEGURESE QUE EL AUDITADO Y USTED EN CONJUNTO, ENTIENDEN COMPLETAMENTE LA PREGUNTA Y LA RESPUESTA SI ES NECESARIO, REPITA O EXPRESE DE OTRA FORMA LA PREGUNTA O SOLICITE UNA EXPLICACION PARA REPETIRLA EL AUDITOR NO DEBE TEMER INDICAR QUE LA RESPUESTA NO SE ENTENDIÓ Y HACERLA EXPLICAR NUEVAMENTE PROBABLEMENTE SERÁ NECESARIO PARA EL AUDITOR HACER PREGUNTAS OBIAS O "TONTAS" PARA COMPRENDER TOTALMENTE EL SISTEMA EL AUDITOR NUNCA DEBE TEMER PREGUNTAR A UN SI LA RESPUESTA PÁRESE DEMASIADO OBVIA LA PREGUNTA OBVIA PUEDE RESULTAR SER LA ÚNICA A LA CUAL EL AUDITADO ESTA TEMIENDO, PORQUE ALGUNAS DEFICIENCIAS EVIDENTES ESTÁN CERCA DE SER ENCONTRADAS

9) - AGRADECER AL AUDITADO TERMINANDO LA ENTREVISTA. SIEMPRE AGRADECER AL AUDITADO POR SU COOPERACIÓN

EDUCACION.- DE ACUERDO A LAS NECESIDADES ESPECIFICAS DE CADA ORGANIZACION SE DEBEN ESTABLECER LOS NIVELES DE ESCOLARIDAD MINIMOS A LOS ASPIRANTES A AUDITOR

EXPERIENCIA - SE DEBE TENER EN CUENTA LA EXPERIENCIA DE LOS ASPIRANTES A AUDITOR O AUDITOR LIDER DICHA EXPERIENCIA SE DEBE ESTABLECER DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE CADA ORGANIZACION Y PUEDE SER EN AREAS TALES COMO PRODUCCION, OPERACION, MANTENIMIENTO, CONTROL DE CALIDAD, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, SERVICIOS AL CLIENTE, COMPRAS, RECURSOS HUMANOS Y OTROS

CAPACIDAD DE COMUNICACION - EL ASPIRANTE A AUDITOR DEBE POSER FLUIDEZ Y

CAPACIDAD DE COMUNICACION ORAL Y ESCRITA LO CUAL DEBE SER EVALUADO POR UN AUDITOR LIDER EXPERIMENTADO

ADiestRAMIENTO

EN SISTEMAS DE AUDITORIA

EN EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

PARTICIPACION EN AUDITORIAS - PARA EL BUEN DESEMPEÑO EN ACTIVIDADES DE AUDITORIA ES NECESARIO TENER EXPERIENCIA EN EL DESARROLLO DE AUDITORIAS

MANTENIMIENTO EN LA CALIFICACION - LOS AUDITORES QUE DESENRI VALIDAR SU CALIFICACION DEBEN APEGARSE AL MISMO PROCEDIMIENTO DE CALIFICACION

RECALIFICACION

REGISTROS DE CALIFICACION.

CALIFICACIONES DEL AUDITOR LIDER.

PARA ASIGNAR UN AUDITOR LIDER EN LA COORDINACION DE LOS GRUPOS AUDITORES, EL RESPONSABLE DE LA COORDINACION DE LAS AUDITORIAS, DEBE SELECCIONAR UN ELEMENTO DEL GRUPO DE AUDITORES CALIFICADOS, BASANDOSE EN LOS FACTORES ARRIBA MENCIONADOS Y SIGUIENDO EL SIGUIENTE CRITERIO ADICIONAL

- LOS CANDIDATOS DEBEN HABER ACTUADO COMO AUDITORES CALIFICADOS EN POR LO

MENOS TRES AUDITORIAS COMPLETAS

- LOS CANDIDATOS DEBEN HABER DEMOSTRADO LA CAPACIDAD DE COMUNICACION TANTO ORAL COMO POR ESCRITO

PODEMOS MENCIONAR ALGUNAS DE LAS HABILIDADES QUE DEBERAN DESTACAR EN UN AUDITOR

1 - ENTENDER Y ESTAR COMPROMETIDO CON LAS METAS DEL GRUPO AUDITOR

2 - UN BUEN MIEMBRO DEL GRUPO AUDITOR ES EL QUE ESCUCHA A LOS DEMAS Y TRATA DE ENTENDERLOS

3 - ANTE LA PERSONA AUDITADA MUESTRA INTERES

4 - UN BUEN MIEMBRO DEL GRUPO AUDITOR ES AQUEL QUE RECONOCE LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES (CUANDO HAY DIFERENCIAS SE PROCURA LLEGAR A LA SITUACION DE GANAR-GANAR)

5 - UN BUEN MIEMBRO VALORA LAS IDEAS Y CONTRIBUCIONES DE LOS DEMAS MIEMBROS

6 - EL AUDITOR DEBE ATACAR PROBLEMAS NO GENTE

7 - UN GRUPO SE DEFINE COMO DOS O MAS PERSONAS TRABAJANDO EN FORMA INDEPENDIENTE PARA LLEVAR A CABO UNA TAREA

DURANTE EL PROCESO DE AUDITORIA HAY COMUNICACION CON TODO TIPO DE PERSONAS, POR LO QUE ES IMPORTANTE TENER EN MENTE ALGUNOS ASPECTOS QUE PUEDEN AYUDAR

EVITAR LA PREOCUPACION CUANDO SE VA HACER UNA AUDITORIA PRESIONADA YA SEA POR TIEMPO RECORTADO O POR COMPROMISOS, PROCURAR REPROGRAMARLA

EL BLOQUEO EMOCIONAL SE DEBE ESTAR ABIERTO A LA COMUNICACION Y EL EVITAR PREJUZGAR AL AUDITADO POR INFORMACION QUE SE CONOZCA

EVITAR LA HOSTILIDAD. UNA AUDITORIA EN DONDE SOLO SE ESTAN AGREDIENDO TANTO EL AUDITOR COMO EL AUDITADO NO SE LLEGA A NINGUN FIN

INARTICULACION SE DEBE TRATAR DE ENTREVISTAR SI NO SE PUEDE COMUNICAR ADECUADAMENTE (POR EJEMPLO TAMBAMUDEO, TEMBLOR DE NERVIOS ETC)

MEDIO AMBIENTE. SE DEBE BUSCAR UN MEDIO AMBIENTE PROPICIO PARA LA REALIZACION DE LA AUDITORIA, EVITANDO LUGARES RUIDOSOS O CON CALOR EXCESIVO, POR EJEMPLO

STATUS SE DEBE RECONOCER EL PAPEL QUE LAS PERSONAS JUEGAN EN LA ORGANIZACION, YA QUE SE ESTARA ENTREVISTANDO A PERSONAL DE ALTA POSICION

POSICION DEFENSIVA SE DEBE BUSCAR UN AMBIENTE PROPICIO PARA EVITAR QUE SE GENEREN ESTAS POSICIONES Y CON ESTO ELIMINAR LA COMUNICACION

DAR SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA EN MUCHAS OCACIONES SE LEVANTA EL CASO DE QUE EL AUDITADO NO HA TERMINADO DE DAR SU RESPUESTA CUANDO YA SE ESTA REALIZANDO LA SIGUIENTE PREGUNTA

TRATAR DE ENTENDER LO QUE SE PREGUNTA Y LO QUE SE RESPONDE LO PEOR QUE LE PUEDE PASAR A UN AUDITOR ES QUE NO ENTIENDA SUS PROPIAS PREGUNTAS O NO ENTENDER LO QUE SE CONTESTA

CUIDAR LOS MENSAJES NO VERBALES.

EL 55% DE LA COMUNICACION SE EFECTUA POR LOS MOVIMIENTOS DEL CUERPO

EL 38% DE LA COMUNICACION ES EFECTUADA POR EL TONO DE VOZ

EL 7% DE LA COMUNICACION ES LO QUE SE DICE CON LAS PALABRAS

LOS MENSAJES NO VERBALES HACEN AFLORAR LOS SENTIMIENTOS PROCURE ASISTIR
PRESENTABLE A UNA AUDITORIA

TECNICAS ESPECIFICAS DE AUDITORIA

ESTAS TECNICAS SE PUEDEN DIVIDIR EN DOS

1 - POR PUNTO PROFUNDO - ESTA TECNICA CONSISTE EN SELECCIONAR UN AREA O PRODUCTO
APARENTEMENTE DEBIL ESTO PUEDE SACAR A FLOTE UNA IMPLANTACION INCOMPLETA AL
PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

2 -SIGUIENDO EL HILO -

SIGA EL HILO DESDE UN DOCUMENTO DADO, YA SEA AL PRINCIPIO O AL FINAL DE UN PROCESO
VAYA DE LOS PROCEDIMIENTOS A LOS REPORTES O DE LOS REPORTES A LOS PROCEDIMIENTOS
SIGA LA CADENA DE ACTIVIDADES HACIA ATRÁS O HACIA ADELANTE A LO LARGO DEL PROCESO
EXAMINE UN DOCUMENTO U OPERACION AL AZAR, VERIFICANDO LA INTERACCION CON OTROS
DOCUMENTOS DE ACUERDO A LA SECUENCIA DE LA INFORMACION

IV.- RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR..

DENTRO DE LAS ACTIVIDADES , CADA UNO DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR, SON RESPONSABLES DE CUMPLIR CON LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES

- 1 - CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE AUDITORÍA APLICABLES
- 2 - TENER HABILIDAD DE COMUNICACION Y ENTENDIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA AUDITORÍA
- 3 - PLANEAR Y REALIZAR EFECTIVAMENTE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS
- 4 - DOCUMENTAR EL 100% DE LAS OBSERVACIONES
- 5 - REPORTAR LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
- 6 - VERIFICAR LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS APLICADAS COMO RESULTADO DE LA AUDITORÍA
- 7 - COOPERACION Y SOPORTE AL AUDITOR LIDER
- 8 - MANTENER LA DOCUMENTACION RELATIVA A LA AUDITORÍA
- 9 - SUMINISTRAR LA INFORMACION CUANDO SEA REQUERIDA
- 10 - MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR LIDER.

EL AUDITOR LÍDER DEBE TENER EXPERIENCIA EN TRATO GERENCIAL Y AUTORIDAD NECESARIA PARA TOMAR DECISIONES CON RESPECTO A LA CONDUCCION DE LA AUDITORIA ADICIONALMENTE A LO YA MENCIONADO. LAS RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR LÍDER CUBREN

- LA RESPONSABILIDAD FINAL DE TODAS LAS FASES DE LA AUDITORIA
- PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORIA
- REPRESENTACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR CON LA GERENCIA
- PREPARACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE AUDITORIA
- DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES A CONSIDERAR POR EL AUDITOR

RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR EN LA PLANEACION

PLANEAR UNA AUDITORIA IMPLICA DETERMINAR SISTEMATICAMENTE CUALES ÁREAS DEBERÁN SER AUDITADAS Y CON QUE FRECUENCIA LA PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORIA ESTABLECE UN CALENDARIO DETALLADO PARA REALIZAR AUDITORIAS (VER ANEXO

UNA AUDITORIA EN PARTICULAR INCLUYE

- CONOCIMIENTO DE LAS ÁREAS A SER AUDITADAS
- SELECCIÓN ESPECÍFICA DE LAS ACTIVIDADES / ÁREAS A SER AUDITADAS
- SELECCIÓN DEL TIPO DE AUDITORIA (DE PRODUCTO, DE PROCESO, DE SISTEMA DE CALIDAD)
- DETERMINACIÓN DE RECURSOS NECESARIOS

REQUISITOS PARA PLANEAR AUDITORIAS.

EL PRIMER PUNTO PARA PLANEAR UNA AUDITORIA, ES DETERMINAR LOS REQUISITOS GENERALES CONTRA LOS CUALES ESTA DEBE SER REALIZADA, POR EJEMPLO ¿CUALES SON LOS REQUISITOS BÁSICOS QUE VAN A SER EVALUADOS EN UNA OPERACION O ACTIVIDAD?

ESTOS REQUISITOS SON DEFINIDOS EN DOCUMENTOS TALES COMO PROCEDIMIENTOS DE OPERACION, PLANOS, DOCUMENTOS DE REGULACION Y CONTRATOS

UNA VEZ QUE HALLAN SIDO DETERMINADOS LOS REQUISITOS BÁSICOS DE LA AUDITORIA, EL AUDITOR QUE PLANIFICA LA AUDITORIA PREPARA UN PROGRAMA MAESTRO IDENTIFICANDO LO SIGUIENTE

- 1 - OPERACIÓN A SER AUDITADA
- 2 - TIPO Y CATEGORÍA DE LA AUDITORIA
- 3 - LOCALIZACIÓN, EN DONDE VA A SER CONDUCTIDA
- 4 - FRECUENCIA DE LAS AUDITORIAS (SEGUIMIENTO, ETC)
- 5 - FECHAS REQUERIDAS O TENTATIVAS DE LA AUDITORIA
- 6 - DOCUMENTOS DE REFERENCIAS PARA AUDITORIAS PREVIAS O SIMILARES. REGISTROS
- 7 - NUMERO DE MIEMBROS DEL EQUIPO

FRECUENCIA DE LA AUDITORIA.

LAS AUDITORIAS DEBEN SER PROGRAMADAS TOMANDO COMO REFERENCIA LA IMPORTANCIA DE LAS ACTIVIDADES PARA ASEGURAR LA ADECUACION DEL SISTEMA DE CALIDAD Y CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS. LOS AJUSTES EN LA FRECUENCIA DE LAS AUDITORIAS DEBEN BASARSE EN LOS RESULTADOS DE LAS MISMAS Y LO INDICADO POR LA GERENCIA. SI LA GERENCIA ES CONFIABLE Y TIENE UN SISTEMA DE CONTROL Y OPERACIÓN ADECUADO SE REQUIEREN AUDITORIAS MENOS FRECUENTES. LAS AUDITORIAS DEBEN INICIARSE LO MAS PRONTO POSIBLE EN LA VIDA DEL SISTEMA. EL AUDITOR DEBE DESARROLLAR LO MAS PRONTO POSIBLE EL PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORIAS (VER ANEXO 1) PUEDE EN PARALELO TAMBIEN CREARSE EL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS(VER ANEXO 2)

RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR EN LA PREPARACIÓN DE AUDITORÍA.

UNA PREPARACIÓN ES EL ASPECTO MAS IMPORTANTE EN LA REALIZACIÓN DE UNA AUDITORIA SI ESTO NO ES REALIZADO, EL ESFUERZO Y EL COSTO DE LLEVARLA A CABO PUEDEN SER DESPERDIADOS EL PRINCIPAL BENEFICIO DE UNA BUENA PREPARACIÓN ES QUE EL AUDITOR PUEDE USAR EL TIEMPO DISPONIBLE LO MEJOR POSIBLE

NOTIFICACION AL AREA A AUDITAR

ES RECOMENDABLE NEGOCIAR CON EL RESPONSABLE DEL AREA LAS FECHAS DE AUDITORIA, SOLICITANDOLE

1 - ORGANIGRAMA PARA SELECCIONAR A LAS PERSONAS QUE SERAN AUDITADAS

2 - LA DOCUMENTACION DE SU SISTEMA (MANUAL, PROCEDIMIENTOS, REPORTES DE AUDITORIAS ETC)

QUE SERVIRA DE BASE PARA LA AUDITORIA

SE DEBE NOTIFICAR POR ESCRITO AL PERSONAL AUDITADO DE LA REALIZACION DE LA AUDITORIA

AUDITORES ASIGNADOS, FECHA, DURACION ESPERADA

COORDINACION DEL GRUPO AUDITOR

EL PROGRAMA DE AUDITORIAS ELABORADO POR EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION Y EL AUDITOR LIDER CONSIDERAN

1 - INFORMAR AL GRUPO AUDITOR DEL PROGRAMA DE AUDITORIA,ASI COMO LAS LINEAS DE PRODUCTO,SERVICIO O ACTIVIDADES ESPECIFICAS

2 -INDICAR AL AUDITOR SOBRE LA PREPARACION DE LISTAS DE VERIFICACIUON O SE LES PURDE DAR

LAS EXISTENTES, DEBIENDO ENTENDER EL SIGNIFICADO DF LAS PREGUNTAS

3 - SE DEBE CLARIFICAR AL GRUPO LA META QUE SE VA A BUSCAR,EL PAPEL QUE JUEGA CADA MIEMBRO E INFORMAR QUIEN MAS ASISTE O SI HAY CAMBIOS

4 -SE DEBE INDICAR AL AUDITOR CON QUE PERSONAL DEBERA CONTACTAR, CUALES SON LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR Y QUE HACER EN CASO DE PROBLEMAS

REUNION DE LA INFORMACION.

EN ESTA REUNION SE DEBE INDICAR AL AUDITOR LIDER LOS DOCUMENTOS APLICABLES COMO NORMAS, ESPECIFICACIONES, MANUALES PROCEDIMIENTOS ACCIONES CORRECTIVAS A VERIFICAR,REPORTES DE AUDITORIAS PREVIOS

EL GRUPO AUDITOR SOLICITA AL AREA AUDITADA LA DOCUMENTACION DE SU SISTEMA QUE SERVIRA DE BASE PARA LA AUDITORIA Y ESTA PUEDE SER

1 - PLANES DE ACCIONES CORRECTIVAS

2.-MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

3 - REPORTES DE REVISIONES DE LA DIRECCION

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA AUDITORIA.

EN ESTA LISTA SE INCLUYEN PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA LAS PREGUNTAS DEBEN CUBRIR CADA REQUISITO O ELEMENTO QUE SE PRETENDE AUDITAR

DEBE SER PREPARADA CON ANTICIPACION A LA REALIZACION DE LA AUDITORIA

LAS LISTAS DE VERIFICACION DEBEN CONTENER ESPACIO PARA REGISTRAR EL CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO O NO APLICA (**VER ANEXO 3**) ADEMÁS DEBE CONTENER ESPACIO PARA EL

REGISTRO O ANOTACION DE LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS FECHAS DE AUDITORIA, NOMBRE DE LOS AUDITORES, ORGANIZACION AUDITADA, NUMERACION DE PAGINAS

LAS PREGUNTAS DEBEN DE SER ESPECIFICA SE DEBEN EVITAR LAS PREGUNTAS GENERALES PORQUE SE PUEDEN PERDER ALGUNOS REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PROGRAMA

SI UN AUDITOR LLEGA A HACER UNA AUDITORIA SIN UNA LISTA DE VERIFICACION, ESTA EN PELIGRO DE QUE SE LE ACABEN LAS PREGUNTAS O DE QUE PROVOQUE LARGOS PERIODOS DE SILENCIO

SOLAMENTE CUANDO UN AUDITOR TIENE BASTANTE EXPERIANCIA PUEDE VALERSE QUE LLEGUE SIN ESTA LISTA YA QUE POSEE LA ABILIDAD PARA NO PERDERSE EN LA AUDITORIA

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES AL EQUIPO AUDITOR.

EL AUDITOR LIDER SE REÚNE PREVIAMENTE CON EL GRUPO AUDITOR CON EL PLAN DE AUDITORIA Y LA AGENDA IDENTIFICADOS. EL AUDITOR LÍDER DEBE HACER LAS ASIGNACIONES DE ÁREAS A SER AUDITADAS A CADA UNO DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO A FIN DE QUE AQUELLOS EMPIECEN A PREPARARSE PARA REALIZAR LA AUDITORIA EN ESSE MOMENTO A CADA AUDITOR SE LE DEBE DAR UNA COPIA DEL PLAN DE AUDITORIA

LAS REUNIONES DEL GRUPO AUDITOR DEBEN DE SER CELEBRADAS TANTAS VECES COMO SEAN NECESARIAS A FIN DE ASEGURAR EL LOGRO EFECTIVO Y A TIEMPO DE LA AUDITORIA EL AUDITOR LÍDER DEBE ASEGURARSE PREVIAMENTE QUE EL GRUPO AUDITOR ESTE PREPARADO PARA LA INICIACION DE LA AUDITORIA LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN DEBE ESTAR DISPONIBLE PARA INFORMACIÓN Y REVISIÓN DEL GRUPO AUDITOR.

POLITICAS, APLICABLES, PROCEDIMIENTOS, NORMAS INSTRUCCIONES CODIGOS REQUISITOS REGULADORES E INFORMES DE AUDITORIAS PREVIAS DURANTE ESTE PERIODO DE FAMILIARIZACION UNA ATENCIÓN PARTICULAR SE DEBE DIRIGIR HACIA EL ENTENDIMIENTO DE LAS INTERFACES ORGANIZACIONALES Y LAS RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN A SER AUDITADA

LA RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR EN LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA.

EL ÉXITO DEL AUDITOR EN UNA AUDITORIA DEPENDE DE SU ADHERENCIA AL PLAN ESPECÍFICO Y A LA LISTA DE VERIFICACIÓN TOMANDO COMO PREMISA DE QUE LA FASE DE PREPARACIÓN FUE PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA, CONTRA LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS, EN ESTA PARTE EL AUDITOR VERIFICA QUE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA SE ENCUENTRA REALIZADA ES MUY IMPORTANTE LA MANERA EN LA CUAL SE REALIZA LA PRESENTACIÓN DEL GRUPO AUDITOR AL ÁREA A SER AUDITADA Y A LA INTERFASE GERENCIAL LA CONCORDIA Y EL CONTROL (A NIVEL DEL AUDITOR LÍDER) ES DE SUMA IMPORTANCIA EL AUDITOR LÍDER ESTABLECE EL TONO Y LA DIRECCIÓN DE LA AUDITORIA EL AUDITOR LÍDER DETERMINA EL GRADO DE VARIACIÓN REQUERIDO Y ESTABLECE LOS LÍMITES DE PROFUNDIDAD DE LA INVESTIGACIÓN REQUERIDA PARA OBTENER DATOS REPRESENTATIVOS DE LOS CONTROLES Y LAS CONDICIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD

EL AUDITOR DEBE DE PARTIR LA AUDITORIA EN LAS SIGUIENTES FASES LAS CUALES DEBEN SER CUMPLIDAS PARA REALIZAR UNA AUDITORIA EFECTIVA ESTAS SON

- 1 - CONDUCCIÓN DE LA REUNIÓN DE APERTURA
- 2 - EXAMEN DEL SISTEMA
- 3 - REVISIÓN DE LOS HALLAZGOS
- 4 - CONDUCCIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE

REUNIÓN DE APERTURA.

EL OBJETIVO DE LA REUNIÓN DE APERTURA ES ESTABLECER UN AMBIENTE CORDIAL Y ESTABLECER LAS REGLAS DE PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORIA LA FORMALIDAD DE

LA REUNIÓN DE APERTURA DEPENDE DEL ALCANCE DE LA AUDITORIA Y TAMAÑO DEL GRUPO AUDITOR POR REGLA GENERAL SE DEBE REALIZAR EN UN SALÓN DE CONFERENCIAS Y SERÁ CONDUCTIDA POR EL AUDITOR LÍDER EL AUDITOR LÍDER DEBE PREPARAR UNA AGENDA PARA LA REUNIÓN PARA ASEGURAR EL CUBRIR CON TODOS LOS PUNTOS CLAVES LA GERENCIA DE LA ORGANIZACIÓN AUDITADA DEBE SER ENTERADA DE LA PRESENCIA DE LOS AUDITORES Y DE SUS OBJETIVOS LA REUNION DE APERTURA PARA AUDITORIAS QUE TENGAN UN ALCANCE LIMITADO O SEAN DIRIGIDAS POR UN AUDITOR PUEDEN SER CELEBRADAS EN UNA OFICINA CON MÍNIMA ASISTENCIA POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN AUDITADA

ASISTENTES Y PRESENTACIONES

GENERALMENTE LOS ASISTENTES A LA REUNIÓN DE APERTURA SON EL GRUPO AUDITOR Y MIEMBROS APROPIADOS DEL STAFF AUDITADO, POR LO MENOS UN REPRESENTANTE DE LA GERENCIA OTROS RESPONSABLES Y PARTES INTERESADAS PUEDEN ASISTIR ESTOS

SON USUALMENTE SUPERVISORES O PERSONAL GERENCIAL DEL DEPARTAMENTO A SER AUDITADO COMO SE DESCRIBE EN EL ALCANCE DE LA AUDITORIA UN MÍNIMO DE LA ORGANIZACIÓN AUDITADA PUEDE SER REQUERIDO PERO NO LIMITADO POR EL AUDITOR LA PRESENTACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DEBE SER BREVE

POR EL AUDITOR LÍDER Y LA DEL PERSONAL AUDITADO POR SU REPRESENTANTE

REVISIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA

EL AUDITOR LÍDER DEBE EXPLICAR LAS ÁREAS DE INTERÉS, INCLUYENDO EL PROPOSITO Y EL ALCANCE DE LA AUDITORÍA SE PUEDE HACER REFERENCIA A UNA AUDITORÍA PREVIA DE ESTA OPERACIÓN Y A CUALQUIER ACCIÓN CORRECTIVA REQUERIDA PREVIAMENTE EL AUDITOR LÍDER TAMBIÉN DEBE DESCRIBIR LA FUENTE DE LOS DOCUMENTOS UTILIZADOS EN EL DESARROLLO DEL PLAN DE AUDITORÍA EJEMPLOS DE LA FUENTE DE DOCUMENTOS

1 - MANUAL DE CALIDAD

2 - REQUISITOS REGULATORIOS

3.-CÓDIGOS Y NORMAS

4 - ESPECIFICACIONES U ORDEN DE COMPRA

5 - PROCEDIMIENTOS DE IMPLANTACIÓN

6 - REGISTROS DE AUDITORIAS PREVIAS

RECURSOS DISPONIBLES

EL AUDITOR LÍDER DEBE CONFIRMAR QUE LAS INSTALACIONES Y EL PERSONAL ESTÁN

DISPONIBLES PARA LA AUDITORÍA Y DETERMINAR LA NECESIDAD DE QUE SE ASIGNE UN ACOMPAÑANTE Y A SU VEZ CONFIRMA QUE LAS ÁREAS A SER AUDITADAS CUENTAN CON EL PERSONAL DISPONIBLE PARA SER ENTREVISTADAS O PARA OBTENER INFORMACION SE DEBEN IDENTIFICAR LA(S) ÁREA(S) EN DONDE EL EQUIPO CONDUCIRÁ LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

RESUMEN DE LOS MÉTODOS DE AUDITORÍA

EL AUDITOR LÍDER DEBERÁ GENERALMENTE DESCRIBIR COMO SERÁ CONDUCIDA LA AUDITORÍA Y EL USO DE LA LISTA DE VERIFICACION COMO UNA GUIA PARA ASSEGURAR LA PROFUNDIDAD Y CONTINUIDAD DE LA MISMA IDENTIFICAR AQUELLAS ACTIVIDADES EN PROGRESO, LAS CUALES SERÁN REVISADAS PARA VERIFICAR LA ADHERENCIA A LOS PROCEDIMIENTOS DE IMPLANTACION APROBADOS SE DEBE SUMINISTRAR UNA DESCRIPCIÓN DE LA CLASE DE DOCUMENTOS QUE SERÁN REVISADOS, TALES COMO HOJAS VIAJERAS, REGISTROS DE INSPECCIÓN, ACTIVIDADES EN PROGRESO Y DOCUMENTACION EN ARCHIVO

PROGRAMA ACTUAL

EL AUDITOR DEBE DE HABER LOGRADO UN ENTENDIMIENTO MUTUO PARA DESARROLLAR COMPLETAMENTE EL PROGRAMA DE AUDITORÍA ESTE DEBE INCLUIR LOS SIGUIENTE PUNTOS CLAVES

1 - TIEMPO APROXIMADO PARA CADA FASE DE LA AUDITORÍA

2 - LA MANERA EN LA QUE EL PROGRAMA O EL ALCANCE PUEDE SER CAMBIADO DEBIDO A SUCESOS INESPERADOS

3 - TIEMPO PARA REUNIÓN DE CIERRE

4 - PERSONAL DEL ÁREA AUDITADA DEL CUAL ES DESCABLE SU ASISTENCIA EN LA REUNIÓN DE CIERRE

5 - ENFATIZAR QUE LOS AUDITORES PROCURARAN MINIMIZAR LA INTERRUPCIÓN DE LAS OPERACIONES EN EL ÁREA EN DONDE SE ENCUENTREN REALIZANDO LA AUDITORÍA

6 - ESTABLECER DIARIAMENTE UNA HORA DE COMIENZO, ALMUERZO Y OTRAS CONSIDERACIONES EL ACUERDO DEBE SER ALCANZADO DENTRO DEL TIEMPO PROGRAMADO PARA EL PERSONAL AUDITADO POR SU PARTICIPACIÓN EN LA AUDITORÍA

EVIDENCIA OBJETIVA.

EL AUDITOR EN EL TRANSCURSO DE LA AUDITORIA DEBE DE RECORDAR LA DEFINICIÓN DE EVIDENCIA OBJETIVA PARA EVITARSE CONJETURAS O SUPUESTOS

LA DEFINICIÓN DE LA EVIDENCIA OBJETIVA SE ENCUENTRA EN ISO 10011-1 DE 1990 "EVIDENCIA OBJETIVA INFORMACIÓN CUALITATIVA O CUANTITATIVA, REGISTROS O INFORMES DE HECHOS PERTINENTES A LA CALIDAD DE UN ARTICULO O SERVICIO O DE LA EXISTENCIA E IMPLANTACIÓN DE UN ELEMENTO EN UN SISTEMA DE CALIDAD, FI

CUAL ESTE BASADO EN LA OBSERVACION, MEDIDA O PRUEBA Y EL CUAL PUEDA SER VERIFICADO"

EVALUACIÓN DEL SISTEMA

EL AUDITOR DEBE REGISTRAR TODAS LAS OBSERVACIONES RELEVANTES QUE SOPORTEN LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS

NOTA LA EVIDENCIA OBJETIVA DEBE SER ADQUIRIDA EN REVISANDO AL PERSONAL Y REVISANDO PERSONALMENTE LA DOCUMENTACION, REGISTROS, ACTIVIDADES, PROCESOS, EQUIPO, ARTÍCULOS, MATERIALES, LUGARES, MEDIO AMBIENTE, ETC

ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA.

EL AUDITOR REVIZA LA EVIDENCIA OBJETIVA PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO CON LOS CRITERIOS DESCRITOS EN LA LISTA DE VERIFICACIÓN UN AUDITOR DEBE USAR EL ACERCAMIENTO DE MUESTREO. LOS HALLAZGOS NO DEBEN ESTAR BASADOS SOLAMENTE EN UNA EXPLICACIÓN VERBAL LA EVIDENCIA PUEDE SER CUALQUIERA, TAL COMO OBSERVACIONES DE ACTIVIDADES EN PROCESO LAS CUALES DEMUESTREN EN EL CONOCIMIENTO QUE TIENE UNA PERSONA ACERCA DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA Y EL GRADO AL CUAL EL SISTEMA ESTA IMPLANTADO

HAY CINCO ELEMENTOS LOS CUALES NECESITAN SER CONSIDERADOS POR CUALQUIER PROCESO EN ESTOS CINCO ELEMENTOS SE ENCUENTRAN INCLUIDOS PERSONAL, EQUIPO,

MATERIALES, MEDIO AMBIENTE E INFORMACIÓN CONCERNIENTE AL PROCESO EL AUDITOR DEBE EVALUAR CADA UNO DE ESTOS CINCO ELEMENTOS EN CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL PROCESO

MÉTODOS DE EVALUACIÓN .

EL AUDITOR DEBE SEGUIR EL PLAN DE AUDITORÍA Y LISTA DE VERIFICACIÓN LA LISTA DE VERIFICACION SE DEBE UTILIZAR PARA DOCUMENTAR LAS OBSERVACIONES

EL AUDITOR DEBE TOMAR EN CUENTA QUE LA LISTA DE VERIFICACIÓN SE SUMINISTRA COMO UNA GUÍA Y NO NECESARIAMENTE DEBE SER USADA EN SU TOTALIDAD, PERO CUALQUIER OMISIÓN DEBE SER IDENTIFICADA COMO NO APLICABLE PARA LO CUAL SE DEBE DAR UNA RAZÓN UN ARTÍCULO ESPECÍFICO OBSERVADO DEBE ESTAR DOCUMENTADO EN LA LISTA DE VERIFICACION, ESTO ES , LA REVISIÓN DE UN DISEÑO, EL NÚMERO DE SERIE EN UNA ETIQUETA DE INSPECCIÓN, NUMERO DE LOTE DEL MATERIAL QUE SE ESTA TRABAJANDO Y EL LUGAR DE LA OBSERVACION

EL AUDITOR PUEDE LLEGAR A LA ENTREVISTA LAS ENTREVISTAS FORMALES CONSTITUYEN UNA PARTE IMPORTANTE DE LA RECABACION DE INFORMACION, LAS ENTREVISTAS DEBEN SER CON INDIVIDUOS CLAVES INVOLUCRADOS EN LAS OPERACIONES AUDITADAS Y DEBEN INCLUIR INDIVIDUOS GERENCIALES SUPERVISORES Y GENTE A NIVEL DE TRABAJO PARA LA ENTREVISTA SE HACE NECESARIA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN

· DESARROLLARLA POR ESCRITO

SUMINISTRAR AL AUDITADO UNA OPORTUNIDAD DE EXPLICAR CONFLICTOS APARENTES O

CAMBIOS RECIENTES Y DESCRIBIR LA ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA DE CALIDAD

·SUMINISTRAR LAS BASES APROPIADAS PARA EL ANÁLISIS DE EVIDENCIAS DOCUMENTADAS
MINIMIZAR MALOS ENTENDIDOS Y ABRIR EL DIALOGO ENTRE EL AUDITOR Y EL
AUDITADO PARA DESARROLLAR UNA APROPIADA PERSPECTIVA PARA LAS NECESIDADES
DEL SISTEMA DE CALIDAD Y COMO PUEDEN SER SATISFECHAS

EL AUDITOR DEBE PERMANECER AMABLE Y PROFESIONAL - ES NECESARIO PARA EL AUDITOR
PROYECTAR UNA CORRECTA IMAGEN CUANDO CONDUCE LA AUDITORÍA EL AUDITOR
DEBE SER SIEMPRE AMABLE Y PROFESIONAL MIENTRAS SE CONDUCE UNA AUDITORÍA
HAY QUE TENER PRESENTES LOS SIGUIENTES PUNTOS

SER PUNTUAL

· VESTIR APROPIADAMENTE

· SER SIEMPRE CORTÉS Y AMABLE

· ESTAR SIEMPRE PREPARADO

EL AUDITOR DEBE EXAMINARÉ SUFICIENTE EVIDENCIA OBJETIVA EN TODAS LAS ETAPAS
LA EVIDENCIA OBJETIVA ES RECOPIADA A TRAVÉS DE LAS ENTREVISTAS, ANÁLISIS DE LOS
DOCUMENTOS Y OBSERVACIONES Y ACTIVIDADES Y CONDICIONES EN LAS ÁREAS DE
INTERÉS ALGUNOS DATOS QUE SUGIERAN NO CONFORMIDADES DEBEN SER ANOTADOS
SI PARECEN SIGNIFICATIVOS, AUN SI NO ESTÁN CUBIERTOS POR LA LISTA DE
VERIFICACIÓN, Y DEBEN SER INVESTIGADOS LA INFORMACIÓN REUNIDA A TRAVÉS DE
LAS ENTREVISTAS DEBE SER VERIFICADA ADQUIRIENDO LA MISMA INFORMACIÓN DE

OTRAS FUENTES INDEPENDIENTES, TALES COMO OBSERVACIÓN FÍSICA, MEDIDAS Y REGISTROS

EL AUDITOR DE CONSIDERAR EL IMPACTO DE LA OBSERVACIÓN TODAS LAS OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA DEBEN SER DOCUMENTADAS, ESPECIALMENTE SI TIENEN UN NEGATIVO POTENCIAL DE IMPACTO EN EL SISTEMA DE CALIDAD TODAS LAS OBSERVACIONES NECESITAN SER EVALUADAS PARA DETERMINAR SI DEBEN SER REPORTADAS COMO NO CONFORMIDADES LAS OBSERVACIONES QUE NO SON CLASIFICADAS COMO NO CONFORMIDADES, PERO LAS CUALES SI NO SON CORREGIDAS PUEDEN LLEGAR A SER NO CONFORMIDADES, DEBEN SER NOTIFICADAS PARA QUE SE LES programe una acción correctiva

EL AUDITOR DEBE TENER CUIDADO PORQUE EN OCASIONES, ALGUNA INFORMACIÓN SE LLEGA A CONOCER DURANTE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA, CONOCER DURANTE LA EVALUACION DEL SISTEMA POR OBSERVACIÓN, CAMINATAS, O DURANTE LAS ENTREVISTAS ESTAS NUEVAS AREAS DEBEN SER INVESTIGADAS

INMEDIATAMENTE, EL AUDITOR DEBE PLANEAR LAS PREGUNTAS NECESARIAS PARA EXTRAER LA INFORMACIÓN DESEADA AJUSTAR LA AUDITORÍA A LAS CONDICIONES EXISTENTES ESTO DEBE APLICARSE TAMBIÉN A LAS OBSERVACIONES DE LOS PROBLEMAS FUERA DEL ALCANCE DE LA AUDITORÍA EL AUDITOR LÍDER DEBERÁ ESTAR INFORMADO POR LOS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR

DE CUALQUIER ÁREA SIGNIFICATIVA FUERA DEL ALCANCE ORIGINAL DE LA AUDITORÍA EL AUDITOR DEBE TOMAR NOTA Y REGISTRAR LA EVIDENCIA EXAMINADA ES VITAL EN UN JUICIO DE LA AUDITORIA LAS CONCLUSIONES EXTRAÍDAS DE LOS RESULTADOS DE UNA AUDITORIA DEPENDEN DE ESTOS ELEMENTOS ESPECÍFICOS QUE EL AUDITOR EXAMINA, Y LA VALIDEZ DE TALES CONCLUSIONES DEPENDE TOTALMENTE DE LA ADECUACIÓN Y SU REPRESENTACIÓN NATURAL DE LA EVIDENCIA NO ES SUFICIENTE PARA EL AUDITOR AFIRMAR

QUE LA ACTIVIDAD AUDITADA ESTA DE ACUERDO CON UN REQUISITO LA EVIDENCIA SOBRE LA CUAL LA AFIRMACIÓN SE BASA DEBE SER CITADA,ASI MAS TARDE EL AUDITOR ESTA EN LA CAPACIDAD DE DEFENDER SU CONCLUSIÓN

EL AUDITOR DEBE REGISTRAR LAS ÁREAS DE TRABAJO VISITADAS EN EL MOMENTO DE SU VISITA, Y DEBE DE REGISTRAR LA CLASE DE ACTIVIDADES OBSERVADAS Y DISCUTIDAS LA REVISIÓN DE LA DOCUMENTACION,EQUIPO,ELEMENTOS O PROCESOS OBSERVADOS DEBEN SER IDENTIFICADOS POR MEDIO DE UNA IDENTIFICACIÓN ASOCIADA UNICA UN EJEMPLO,ES REGISTRAR EL NUMERO DE UN INSTRUMENTO CALIBRADO,USADO EN UNA PRUEBA LA CUAL SE OBSERVO

EL AUDITOR PODRÁ TAMBIÉN REGRESAR Y VERIFICAR QUE ESTE FUE CALIBRADO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL SISTEMA DE CALIDAD

SI UN HALLAZGO U OBSERVACIÓN CONDUCE AL EXAMEN DE LA EVIDENCIA QUE NO HABÍA SIDO IDENTIFICADO COMO PARTE DE LA MUESTRA DE AUDITORIA PLANEADA,DEBE SER REGISTRADO COMO TAL

LA LISTA DE VERIFICACIÓN Y CUALQUIER PAPEL SUPLEMENTARIO QUE EL AUDITOR GENERE DURANTE EL CURSO DE LA AUDITORÍA, DEBE PERMITIR A UN LECTOR, QUE REVISE POSTERIORMENTE EL ARCHIVO DE AUDITORÍA LA RECONSTRUCCIÓN DE LA CONDUCCIÓN DE LA AUDITORÍA EN SUFICIENTE DETALLE PARA HACER UNA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA VALIDEZ DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA EN EL CASO DE UN GRUPO AUDITOR CADA COLABORADOR DEBERA ESTABLECER ENLACES CON EL EQUIPO AUDITOR COMO SEA NECESARIO

ANTES DE LA REUNIÓN DE CIERRE EL EQUIPO AUDITOR DEBE REUNIRSE PARA DISCUTIR LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS DURANTE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA EL AUDITOR LÍDER PRESIDE LA REUNIÓN Y CONDUCE LA DISCUSION DE LOS HALLAZGOS PARA

DETERMINAR SU VALIDEZ Y SUGERIR LA SOLICITUD DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA

VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA

PARA QUE EL AUDITOR PUEDA VERIFICAR SI EL AUDITADO ESTA CUMPLIENDO CON EL SISTEMA DE CALIDAD DEBE TOMAR LAS SIGUIENTES ACCIONES

- 1 - EXAMINAR LA EVIDENCIA DOCUMENTADA PARA CORROBORAR LAS ENTREVISTAS
- 2 - VERIFICAR QUE LOS DOCUMENTOS PARTICULARES, PROCEDIMIENTOS, E INSTRUCCIONES QUE SE APLICAN A UNA ACTIVIDAD DADA, SON APROPIADOS Y ESTAN COMPLETOS E IDENTIFICADOS CORRECTAMENTE
- 3 - VERIFICAR QUE TODOS LOS REQUISITOS DE CALIDAD SON PROPIAMENTE TRANSMITIDOS A TODOS LOS PARTICIPANTES COMO ES REQUERIDO (INCLUYENDO DISTRIBUIDORES Y CONSULTORES EXTERNOS)
- 4 - VERIFICAR QUE TODOS LOS REQUISITOS DE CALIDAD ESTÉN PROPIAMENTE REVISADOS
- 5 - VERIFICAR QUE LOS CRITERIOS APLICABLES HAN SIDO TRADUCIDOS EN DOCUMENTOS DE ACCIÓN Y QUE LOS REQUISITOS DEL CRITERIO ESTÁN IMPLANTADOS Y EFECTIVAMENTE CONTROLADOS

DEFICIENCIAS COMUNES.

SIN AUDITORES EXPERIMENTADOS ES POSIBLE SEGUIR PAUTAS QUE NO NOS LLEVARAN A

DETECTAR NO CONFORMIDADES, MAS SI ESTAS NO SON FÁCILMENTE VISIBLES ALGUNAS DE LAS DEFICIENCIAS MAS COMUNES IDENTIFICADAS DURANTE LAS AUDITORIAS INTERNAS SON

1 - PLANEACIÓN DE CALIDAD NO EVIDENTE

2 - LAS ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN Y PRUEBA SON REALIZADAS SIN INSTRUCCIONES ESCRITAS O CON INFORMACIÓN NO ADECUADA

3 - EL PERSONAL NO RESPETA LO ESTABLECIDO EN LAS INSTRUCCIONES Y PROCEDIMIENTOS EXISTENTES

4 - EXISTE UNA GRAN CANTIDAD DE CAMBIOS NO AUTORIZADOS EN TODA CLASE DE PLANOS Y DOCUMENTOS CONTROLADOS

5 - NO SE ENCUENTRA DOCUMENTADAS LAS NORMAS DE REPARACION, INSTRUCCIONES DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS NO ESTÁN DISPONIBLES

6 - EL SISTEMA DE ACCIONES CORRECTIVAS NO RECIBE APOYO DE LA ALTA GERENCIA Y NO RETROALIMENTA AL SISTEMA DE CALIDAD

7 - LAS ACCIONES CORRECTIVAS RELATIVAS A LOS PROVEEDORES DE MATERIAL NO-CONFORME SON INADECUADAS

8 - EL SISTEMA PARA EL CONTROL DE MODIFICACIONES NO CONTEMPLA EL RETIRO DE ETIQUETAS IMPRESAS Y DOCUMENTOS OBSOLETOS

9 - LA FECHA PROGRAMADA PARA REALIZAR LA CALIBRACIÓN DEL EQUIPO DE INSPECCIÓN Y PRUEBA SE ENCUENTRA VENCIDA

10 - EN LOS ALMACENES EXISTE MATERIAL SIN IDENTIFICACION, NO CONFORME Y LAS CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO NO SON ADECUADAS

11 - LOS TAMAÑOS DE LAS MUESTRAS PARA LA INSPECCIÓN TOMADAS ,NO CORRESPONDEN CON LO ESTABLECIDO EN LA TABLA DE MUESTREO

12.- NO SE REALIZA AUDITORIAS AL SISTEMA DE CALIDAD DE LOS PROVEEDORES

CONTROL DE AUDITORIA.

COMO SE ESTABLECIÓ EL AUDITOR LIDER FIJA EL RITMO DE LA AUDITORIA AL MISMO TIEMPO EL GRUPO AUDITOR DEBE PERMANECER CORTES EL AUDITADO PROBABLEMENTE USE DISIJNIAS TÉCNICAS PARA ENGAÑAR U OBSTRUIR AL AUDITOR,TALES COMO FALTA DE PREPARACION,LLEGADAS TARDE A LA ENTREVISTA,DEMORA AL PROPORCIONAR EVIDENCIA OBJETIVA,PRESENTACIONES LARGAS,ALMUERZOS,O DESCANSOS LARGOS,ETC ALGUNOS ASPECTOS QUE SE DEBEN CONSIDERAR EN LA AUDITORIA SON

1 - PERMANECER SEGURO EL AUDITOR DEBE SER CORTES,PERO SEGURO AL INFORMAR AL AUDITADO QUE VA A SER ENTREVISTADO Y QUE DOCUMENTOS Y ACTIVIDADES VAN A SER REALIZADAS

2 - EVITAR LARGAS DISCUSIONES ACERCA DE OBSERVACIONES EMPLEAR DEMASIADO TIEMPO EN UN AREA REDUCIRÁ EL TIEMPO TOTAL EFECTIVO PROGRAMADO PARA

AUDITAR EL SISTEMACOMPLETO UTILICE EL TIEMPO QUE SEA NECESARIO PARA DETERMINAR COMPLETAMENTE SI LA OBSERVACIÓN ESTA DE ACUERDO CON EL REQUISITO

3 - NO SE DEJE CONducIR O ENGAÑAR EL AUDITOR DEBE ESTAR PREPARADO PARA

- IDENTIFICAR CUALES OPERACIONES VAN A SER AUDITADAS
- IDENTIFICAR CUALES DOCUMENTOS VAN A SER REVISADOS
- QUE OPERACIONES VAN A SER OBSERVADAS
- QUE EQUIPO VA A SER VERIFICADO

EL AUDITOR DEBE IDENTIFICAR AQUELLOS ELEMENTOS O COMPONENTES DE LA OPERACIÓN Y REVISAR LA DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE DE CALIDAD DE LOS ARTÍCULOS PARA ASFGURAR SU CUMPLIMIENTO CONTRA LO ESTABLECIDO EN EL SISTEMA DE CALIDAD

4 - SEA DETALLISTA Y EFICIENTE EL BENEFICIO DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN ES IDENTIFICAR LO QUE SE REQUIERE VER Y EN QUE OPERACIONES SIGA LA LISTA DE VERIFICACION,SPPA QUE MIRAR, SEA CUIDADOSO EN LA ENTREVISTA U OBSERVACION,DOCUMENTE LOS RESULTADOS Y SIGA CON EL PRÓXIMO ELEMENTO

5 - EVITE APARTARSE DEL TAMA ESTO PUEDE SUCEDER A LOS AUDITORES CUANDO OCUPAN MUCHO TIEMPO EN UN AREA,LARGAS DISCUSIONES QUE SACAN AL AUDITOR DE LAS ÁREAS PERTINENTES,DISCUTIR COSAS FUERA DEL INTERÉS DE LA AUDITORIA O "SOCIALIZANDO"

6.- EVITAR SATURARSE EL AUDITOR NO PUEDE REGISTRAR CADA PALABRA EN UNA ENTREVISTA,O CADA OBSERVACIÓN HECHA ESTO OBSTACULIZARÍA EL OBJETIVO DE LA AUDITORIA EL AUDITOR DEBE CONTINUAR USANDO UNA MUESTRA AL AZAR Y REGISTRAR LA INFORMACIÓN PERTINENTE IDENTIFICANDO LA EVIDENCIA OBJETIVA DE LA CONFORMIDAD O NO-CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE CALIDAD

TACTICAS DEL AUDITADO.

EL AUDITADO PROBABLEMENTE TRATARA DE OBSTRUIR AL AUDITOR EN LA OBTENCIÓN DE LA VERDAD EL AUDITOR DEBE CONOCER ALGUNAS DE LAS TÁCTICAS DEL AUDITADO.EL AUDITOR DEBE ESTAR CONSCIENTE QUE EL AUDITADO PROBABLEMENTE MOSTRARA ESTE COMPORTAMIENTO SIN QUERER SER OBSTRUCTIVO DELIBERADAMENTE LAS TÁCTICAS PARA TENER EN CUENTA SON

1 - PERDIDA DEL TIEMPO INCLUYE AL CHARLATÁN (INDIVIDUOS QUE HABLAN MUCHO Y NO DICEN NADA) LOS DIPLOMATICOS,ALMUFRZOS LARGOS LLEGADAS TARDE,INTERRUPCIONES REPETIDAS,NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL

2 - MANEJAR AL AUDITOR CUANDO EL AUDITADO TIENE SU PROPIO PLAN/PROGRAMA DE AUDITORIA,EVIDENCIA PREPARADA ,REPRESENTANTES ESCOGIDOS ETC

3 - LA "SITUACIÓN NO USUAL " CUALQUIER ASUNTO QUE PUEDA DISTRAER AL AUDITOR, SITUACIONES QUE MANEJA EL ACOMPAÑANTE DEL AUDITOR ENTREVISTADO,RAZONES TALES COMO LA QUE UNA CIERTA ÁREA U OPERACION EN PARTICULAR NO ESTÉN DISPONIBLES O ACCESIBLES

4.- PROBAR LA FORTALEZA DEL CARÁCTER DEL AUDITOR PRUEBA DE FORTALEZA,COMPADEZCAME,FALSEDADES,ADULACION,SOBORNO,ETC

5 - RESPUESTA LIMITADA INCLUYE BARRERAS DE LENGUAJE,OBSTRUCCION,ETC

ACTITUDES A EVITAR.

DURANTE LA AUDITORÍA HAY MUCHAS SITUACIONES. CLAVES QUE EL AUDITOR DEBE EVITAR, TALES COMO INDIFERENCIA A LAS RESPUESTAS DEL AUDITADO, U OTRAS INNUMERABLES CIRCUNSTANCIAS

EL AUDITOR NO DEBE

- SER CONTROVERTIDO
- SER NEGATIVO, INDISCIPLINADO
- CRÍTICO
- DISCUTIR TÓPICOS QUE PUEDAN CAUSAR DISPUTAS
- DISCUTIR PERSONALIDADES
- COMPARAR AL AUDITADO
- SER SARCÁSTICO
- BLASFEMAR

PUNTOS CLAVE PARA RECORDAR

DURANTE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA RECUERDE LOS PUNTOS CLAVES

- PREGUNTE
- ESCUCHE
- OBSERVE
- PIENSE
- EVALUÉ
- REGISTRE

REVISIÓN DE HALLAZGOS.

EL AUDITOR DEBE COMPARAR NOTAS SOBRE OBSERVACIONES

AL FINALIZAR LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA, EL EQUIPO AUDITOR SE REÚNE A REVISAR LAS NOTAS Y OBSERVACIONES ENCONTRADAS DURANTE LA AUDITORIA EL AUDITOR LÍDER PRESIDE LA REUNION, Y A SU VEZ DIRIGE LA DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS PARA DETERMINAR SU VALIDEZ Y SUGERIR LA ACCION CORRECTIVA SI HAY SOLO UN AUDITOR ASIGNADO PARA LA AUDITORIA, ESTE SEGUIRÁ LA MISMA METODOLOGÍA CADA AUDITOR DEBE REVISAR SUS NOTAS Y CONSOLIDAR LOS HALLAZGOS ANTES DE PRESENTARLOS AL EQUIPO AUDITOR ES UNA BUENA PRACTICA LEER TODOS LOS RESULTADOS Y CRUZAR LA INFORMACIÓN PARA SER ANALIZADA ENTRE LOS OTROS AUDITORES, CUANDO HAY MAS DE UN AUDITOR, PARA ASEGURAR QUE LA TERMINOLOGÍA CORRECTA.

DETERMINE LAS NO CONFORMIDADES

EL EQUIPO AUDITOR DIRIGIDO POR EL AUDITOR LIDER, DEBE EVALUAR Y DETERMINAR CUALES HALLAZGOS SON CLASIFICADOS COMO NO CONFORMIDADES LAS NO CONFORMIDADES DEBERÁN SER REFERIDOS A CRITERIOS YA ESTABLECIDOS Y NO INFLUENCIADOS POR OPINIONES PERSONALES, LAS CUALES MINIMICEN LOS ARGUMENTOS. LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS DEBEN ESTAR CLARAMENTE DOCUMENTADAS. SE DEBE IDENTIFICAR LOS CRITERIOS MEDIANTE LOS CUALES SE COMPARAN LAS NO CONFORMIDADES LAS OBSERVACIONES PERSONALES U OPINIONES NO TIENEN VALIDEZ COMO HALLAZGOS, PERO PUEDEN SER PARTE DEL INFORME DE AUDITORIA, SI ESTE CUENTA CON UNA SECCIÓN APROPIADA PARA ESTAS OBSERVACIONES

SE DEBEN OBTENER ACUERDOS DURANTE LA AUDITORIA SOBRE LA VALIDEZ DE LOS HALLAZGOS

DOCUMENTACION DE LAS NO CONFORMIDADES.

ES RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR QUE LAS NO CONFORMIDADES DEBEN SER DOCUMENTADAS EN UNA SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA O ALGÚN OTRO DOCUMENTO QUE ASEGURE EL SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA SE PREPARA DURANTE LA REUNION DEL EQUIPO AUDITOR DE TAL MANERA QUE PUEDAN SER PRESENTADOS EN LA REUNIÓN DE CIERRE LAS NO CONFORMIDADES DEBEN SER DOCUMENTADAS DE ALGUNA MANERA QUE ESTÉN COMPLETAS, SEAN DE FÁCIL ENTENDIMIENTO, Y PUEDAN SER PROPIAMENTE DIRIGIDAS SE DEBE EVITAR CULPAR A LOS INDIVIDUOS POR SU NOMBRE CUANDO SE PREPARE LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA NO PROYECTE EN LOS HALLAZGOS CUALQUIER FORMA DE SARCASMO O ANIMOSIDAD PERSONAL

LAS NO CONFORMIDADES QUE NO PUEDAN SER SOPORTADAS CON EVIDENCIA OBJETIVA, O LAS SITUACIONES QUE SI NO SON CORREGIDAS PUEDEN RESULTAR EN UNA NO CONFORMIDAD, DEBEN SER DISCUTIDAS CON EL AUDITOR COMO UNA INQUIETUD Y SER INCLUIDAS EN EL INFORME DE AUDITORIA, PERO NO DEBEN SER IDENTIFICADAS COMO UNA NO CONFORMIDAD

LOS SIGUIENTES SON LOS ELEMENTOS TÍPICOS DE UNA SOLICITUD CORRECTIVA DE UNA AUDITORÍA:

Nº NÚMERO DE CADA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA EN ORDEN SECUENCIAL PARA IDENTIFICACIÓN Y PROPÓSITOS DE SEGUIMIENTO

INFORME N° IDENTIFICAR EL NÚMERO DE INFORME DE AUDITORÍA EN EL CUAL LAS NO CONFORMIDADES FUERON IDENTIFICADAS

SIGNIFICADO INDICAR SI ES UNA NO CONFORMIDAD MAYOR O MENOR EN LAS NO CONFORMIDADES MAYORES PUEDE REQUERIRSE EL CONSIDERAR UNA INTERRUPCIÓN EN EL TRABAJO EXPLIQUE EN DETALLES LAS CONDICIONES OBSERVADAS QUE RESULTARON EN LA IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

RELACIONE EL DOCUMENTO EN DONDE SE ESPECÍFICA EL REQUISITO QUE NO FUE CUMPLIDO ESTO DEBE INCLUIR DETALLES SUFICIENTES, TALES COMO NUMERO DE INCISO, SECCIÓN, NUMERO DE PÁGINA, ETC PARA ASEGURAR QUE EL REQUISITO MENCIONADO PUEDA SER LOCALIZADO CON FACILIDAD FIRMA EL AUDITOR LÍDER DEBE FIRMAR LA SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS

REVISIÓN FINAL DEL PLAN DE AUDITORÍA Y LA LISTA DE VERIFICACIÓN.

EL PLAN DE AUDITORÍA Y LAS LISTAS DE VERIFICACIÓN DEBEN SER REVISADAS POR LOS AUDITORES AL FINALIZAR LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA PARA ASEGURAR QUE TODOS LOS PUNTOS RELEVANTES HAN SIDO AUDITADOS SI CUALQUIER ELEMENTO FUE OMITIDO, DEBE DARSE UNA EXPLICACIÓN JUSTIFICANDO PORQUE NO FUE INCLUIDO EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA LA REVISIÓN FINAL DEBE ASEGURAR QUE TODAS LAS NO CONFORMIDADES HAN SIDO IDENTIFICADAS

EL AUDITOR LÍDER DEBE COORDINAR UN ESTUDIO CRÍTICO CON EL GRUPO AUDITOR ANTES DE REUNIÓN DE CIERRE EN EL ESTUDIO CRÍTICO EL AUDITOR LÍDER DEBE ABARCAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES

1.- GUIAR LA DISCUSIÓN DE LAS OBSERVACIONES Y LOS HALLAZGOS

2 - EVALUAR LOS HALLAZGOS Y DETERMINAR SI HAY PROBLEMAS GENÉRICOS

IDENTIFICADOS QUE PUEDAN SER CONSOLIDADOS DENTRO DE UN HALLAZGO.

3 -ACTUAR COMO UN ARMONIZADOR PARA ASEGURAR QUE LOS HALLAZGOS SON

DEFINITIVOS Y ESTÁN COMPROBADOS

REVISIÓN DE LOS HALLAZGOS CON LA GERENCIA ..

ES UNA BUENA IDEA PARA EL AUDITOR LÍDER REVISAR LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA CON EL GERENTE RESPECTIVO DEL ÁREA AUDITADA. EL GERENTE NECESITA SER INFORMADO DE LOS HALLAZGOS, INCLUYENDO LAS NO CONFORMIDADES E INQUIETUDES; ASÍ MISMO, DEBE TENER EL PERSONAL APROPIADO PARA SUGERIR LAS ACCIONES CORRECTIVAS EN LA REUNIÓN DE CIERRE.

REUNIÓN DE CIERRE

EL AUDITOR LÍDER DEBERA DAR UNA EVALUACION RESUMIDA DE LOS RESULTADOS EVALUADOS DEL SISTEMA. EL AUDITOR LÍDER NORMALMENTE ES EL MODERADOR DE LA REUNIÓN. EL AUDITOR LÍDER DEBE ASEGURARSE DE QUE TODOS LOS HALLAZGOS SON PRESENTADOS EN FORMA IMPERSONAL SIN PERMITIR QUE DE LA IMPRESIÓN QUE ES LA COMPETENCIA PERSONAL O EL DESEMPEÑO DEL AUDITOR. LOS HALLAZGOS PUEDEN SER PRESENTADOS CON UNO DE LOS SIGUIENTES MÉTODOS

1 - CADA AUDITOR PRESENTA SUS PROPIOS HALLAZGOS

2 - EL AUDITOR LÍDER PRESENTA TODOS LOS HALLAZGOS Y CUENTA CON LA ASISTENCIA DEL AUDITOR APROPIADO COMO SOPORTE.

EL AUDITOR LÍDER TIENE LA RESPONSABILIDAD ADICIONAL DE UTILIZAR LOS CONTROLES NECESARIOS PARA MANTENER CUALQUIER DISCUSIÓN PERTINENTE Y RESUMIR LAS ÚNICAS DISCUSIONES PERTINENTES SON AQUELLAS NECESARIAS PARA CLARIFICAR LOS HALLAZGOS Y NO PARA JUSTIFICAR EL MÉTODO DE AUDITORÍA DURANTE LA REUNIÓN DE CIERRE , LOS AUDITORES DEBE DAR LAS GRACIAS A LA ORGANIZACIÓN EVALUADA POR SU ASISTENCIA DURANTE LA AUDITORÍA EL AUDITOR IDENTIFICARA LAS BUENAS Y LAS MALAS CONDICIONES DESCUBIERTAS DURANTE LA EVALUACION DEL SISTEMA ESTO LE DARÁ A LA ORGANIZACIÓN QUE ESTA SIENDO AUDITADA LOS RESULTADOS GENERALES, ERRADICANDO LA IMPRESIÓN DE QUE EL PROPÓSITO DEL AUDITOR ERA ENCONTRAR SOLAMENTE DEFICIENCIAS

PRESENTACIÓN DE LOS HALLAZGOS.

EL AUDITOR LÍDER ES RESPONSABLE DEL CONTROL DE LA REUNIÓN DE CIERRE Y DE ASEGURARSE DE QUE SUCEDA LO SIGUIENTE

1 - EL EQUIPO AUDITOR DEBE PRESENTAR EN DETALLE Y EXPLICAR LOS HALLAZGOS, INCLUYENDO LAS NO CONFORMIDADES E INQUIETUDES CON EL SOPORTE DE LA EVIDENCIA REAL UNA COPIA DE LA SOLICITUD Y LA ACCIÓN CORRECTIVA DEBE DARSE A LA PERSONA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN AUDITADA, CON LA INSTRUCCIÓN DE QUE SE REQUIERE UNA ACCIÓN CORRECTIVA

2 - EL AUDITOR LÍDER DEBE OBTENER ACUERDOS GERENCIALES SOBRE LAS PRECISIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y CONSEGUIRÁ LA FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE EN LA ORGANIZACIÓN AUDITADA SOBRE LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA, RECONOCIENDO LA NO CONFORMIDAD Y ACORDANDO TOMAR LA ACCIÓN CORRECTIVA. UNA FECHA TENTATIVA PARA UNA RESPUESTA O CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA DEBE SER ESTABLECIDA

3 - EL EQUIPO AUDITOR DEBE SER CONSTRUCTIVO, ÚTIL, FIRME, TRANSPARENTE, AMABLE Y RAZONABLE EN LAS DISCUSIONES DE LOS HALLAZGOS

4 - EL EQUIPO AUDITOR DEBE SER PROFESIONAL Y NO DEBE ABUSAR DE SU POSICIÓN

EXPLICACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA CON ACCIONES DE SEGUIMIENTO.

EL AUDITOR LÍDER DEBE INDICAR QUE SE EMITIRÁ UN INFORME DE AUDITORÍA, ESPECIFICANDO EL CONTENIDO DEL MISMO, ASÍ MISMO DEBE INDICAR QUE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO, SE REALIZARÁN VERIFICACIONES POSTERIORES PARA ANALIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y SU EFICACIA

RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR EN EL INFORME Y SEGUIMIENTO DE LA AUDITORIA.

INFORME DE AUDITORÍA

LOS AUDITORES DEBEN CONCENTRAR LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA EN UN DOCUMENTO LLAMADO REPORTE DE AUDITORÍA EL CUAL SE MANIFIESTA EL RESULTADO DEL PROCESO AUDITORÍA EL INFORME DEBE SER PREPARADO DE TAL MODO QUE SUMINISTRE UNA CLARA DESCRIPCIÓN DE LOS EVENTOS QUE SE PRESENTARON DURANTE LA AUDITORÍA

EL INFORME DE AUDITORÍA DEBE SER ELABORADO POR EL EQUIPO AUDITOR, EL AUDITOR LÍDER DEBE COORDINAR ESTAS ACTIVIDADES, EL EQUIPO NO DEBE TARDAR MÁS DE DIEZ DÍAS HÁBILES PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE Y ESTE DEBE SER ENTREGADO A LA ORGANIZACIÓN AUDITADA EN UN PLAZO NO MAYOR DE TREINTA DÍAS CALENDARIO

HAY QUE TENER PRESENTE AL ELABORAR EL REPORTE, QUE MUCHAS PERSONAS QUE NO ESTUVIERON INVOLUCRADAS EN LA AUDITORÍA LEERÁN EL REPORTE. POR LO CUAL EL

INFORME SERÁ LA ÚNICA FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA CUAL PUEDAN DISPONER PARA ESTAR ENTERADOS, POR LO TANTO, EL INFORME DEBE DESCRIBIR CLARAMENTE LAS CONDICIONES OBSERVADAS EN EL ÁREA QUE SE A AUDITADA

CADA UNA DE LAS NO CONFORMIDADES Y/O OBSERVACIONES DESCRITAS EN EL REPORTE, DEBEN ESTAR DESCRITAS CON LAS MAYOR PRECISIÓN POSIBLE, EVITANDO CAER EN LA ELABORACIÓN DE LISTA DE DEFICIENCIAS ENCONTRADAS CON POBRE CONTENIDO POR EJEMPLO, AL AUDITAR EL PUNTO REFERENTE A CONTROL DE EQUIPO DE INSPECCIÓN Y

PRUEBA SE OBSERVÓ QUE EN TRES INSTRUMENTOS LA FECHA DE SU PRÓXIMA CALIBRACIÓN SE ENCONTRABA VENCIDA POR DOS MESES NO ES SUFICIENTE IDENTIFICAR LOS INSTRUMENTOS LOS CUALES ESTÁN VENCIDOS PARA CALIBRACIÓN, EL INFORME DEBE REFLEJAR ADICIONALMENTE LA DESCRIPCIÓN DE TODOS LOS CONTROLES RELATIVOS A LOS INSTRUMENTOS CALIBRADOS ESPECÍFICAMENTE, EN EL INFORME DEBEN INDICARSE LOS REQUISITOS DE CALIBRACIÓN, NÚMERO DE INSTRUMENTOS REVISADOS, EL NUMERO DE INSTRUMENTOS CALIBRADOS INADECUADAMENTE, ETC

EL INFORME DE AUDITORÍA DEBE SER DIRIGIDO A LA GERENCIA DEL ÁREA AUDITADA, A SU VEZ DEBE PROPORCIONAR COPIAS A LA GERENCIA DE LAS ÁREAS AUDITADAS Y A LAS PERSONAS RESPONSABLES DE APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS
LA ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL INFORME DE AUDITORÍA VARIARA DEPENDIENDO DE LA PROFUNDIDAD Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

CONTENIDO DEL INFORME DE LA AUDITORIA.

EL AUDITOR DEBE CONTEMPLAR QUE EL INFORME DE LA AUDITORIA CONTENGA LOS SIGUIENTES PUNTOS

- 1.- INCLUIR EL ALCANCE Y OBJETIVO DE LA AUDITORIA
- 2.- INDICAR LOS LUGARES Y FECHAS EN LAS CUALES LA AUDITORIA FUE EJECUTADA
- 3 - IDENTIFICAR LA DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA CON LA CUAL LA AUDITORIA FUE CONDUCTIDA (NORMA DEL SISTEMA DE CALIDAD, MANUAL DE CALIDAD, ETC)
- 4 - INCLUIR LA REFERENCIA DEL PLAN DE AUDITORIA Y LOS DETALLES DE LA LISTA DE

VERIFICACIÓN

- 5 - IDENTIFICAR A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR Y AL AUDITOR LÍDER
ESPECIFICANDO CUALQUIER RESPONSABILIDAD ESPECIAL DE LOS ELEMENTOS
- 6 - IDENTIFICAR AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN AUDITADA CON EL CUAL SE TUVO
CONTACTO EN EL TRANCURSO DE LA AUDITORIA
- 7 - EL RESUMEN DE LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEBE SER DETALLADO.FACIL DE
LEER Y COMPRENSIBLE
- 8 - IDENTIFICAR LAS NO CONFORMIDADES CON DETALLE Y LA SOLICITUD DE ACCION
CORRECTIVA CORRESPONDIENTE
- 9 - INDICAR EL MOTIVO POR EL CUAL SE LLEVO A OMITIR ALGUN ELEMENTO DE LA
AUDITORIA Y LAS LIMITACIONES ENCONTRADAS EN EL TRANCURSO DE LA MISMA
- 10 - EN LA SECCIÓN DE RESUMEN SE DEBE ESTABLECER UNA DECLARACIÓN DE JUICIO DEL
EQUIPO AUDITOR SOBRE EL CUMPLIMIENTO TOTAL Y/O LA CAPACIDAD DEL SISTEMA DE
LOGRAR LOS OBJETIVOS DEFINIDOS DE CALIDAD
- 11.- SUMINISTRAR DETALLES DE LA ACCIÓN DE SEGUIMIENTO REQUERIDA POR EL EQUIPO
AUDITOR
- 12 - ELABORAR UNA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL INFORMÉ DE AUDITORIA

¿ QUE NO INCLUIR?.

EL EQUIPO AUDITOR DEBE TENER CUIDADO DE NO INCLUIR LOS SIGUIENTES PUNTOS

- 1.- OPINIONES SUBJETIVAS
- 2.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
- 3 - CRITICA DE INDIVIDUOS (HAY QUE HACER MENCIÓN A PUESTOS NO A INDIVIDUOS)
- 4 - DECLARACIONES AMBIGUAS
- 5 - DETALLES TRIVIALES
- 6 - OBSERVACIONES, HAY LAZGOS O NO CONFORMIDADES NO DISCUTIDAS EN LA REUNIÓN DE CIERRE

SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA

DURANTE LA FASE DE SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA, EL AUDITOR DEBE VERIFICAR QUE HUBO RESPUESTA A CADA UNA DE LAS SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS, QUE SE ENCUENTREN IMPLANTADAS Y SEAN ADECUADAS CON SU FINALIDAD Y SEAN CUMPLIDAS EL AUDITOR DEBE QUEDAR SATISFECHO DE QUE LAS ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS CORRIGEN EL PROBLEMA Y CON ESTO SE EVITA SU RECURRENCIA

ACCIÓN DE SEGUIMIENTO.

EL AUDITOR LÍDER DEBE EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS

(CONJUNTAMENTE CON CUALQUIER EVIDENCIA DE APOYO) Y DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA DE LA DEFICIENCIA (Y REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA) PROCEDERÁ A

- ACEPTAR LA ACCIÓN CORRECTIVA CON LA EVIDENCIA ENTREGADA
- PROGRAMAR UNA VISITA ADICIONAL PARA VERIFICAR LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA.

EL SEGUIMIENTO DE LOS DETALLES DEBEN SER REGISTRADO Y FIRMADO POR EL AUDITOR LÍDER (GENERALMENTE EN LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA)

CIERRE.

EL AUDITOR DEBE PRESENTAR EN EL EL CIERRE DE LAS NO- CONFORMIDADES ENCONTRADAS DURANTE LA AUDITORIA LA VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS OBJETIVAS QUE CERTIFIQUEN EL CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO DE LA MISMA
UNA VEZ QUE SE VERIFICO QUE LAS ACCIONES CORRECTIVAS HAN SIDO IMPLANTADAS SATISFACTORIAMENTE, EL AUDITOR LÍDER DEBE EMITIR UNA CARTA DE CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, DIRIGIDA A LA GERENCIA DEL AREA AUDITADA

CONCLUSIONES:

SIN EXPERIENCIA PRACTICA EL LECTOR TENDRA AL FINALIZAR LA REVISIÓN DEL TRABAJO UN PANORAMA OBJETIVO DE LAS HERRAMIENTAS A LAS QUE SE TENDRA QUE ENFOCAR PARA ENTRENARSE COMO AUDITOR DE SISTEMAS DE CALIDAD

IMPORTANCIA DE LAS AUDITORÍAS. ESTA ES DE TAL IMPACTO PARA EL SISTEMA QUE PERMITE SU EXISTENCIA Y PROPORCIONA ELEMENTOS PARA LA MEJORA CONTINUA

ES RECOMENDABLE LA APLICACIÓN DE AUDITORÍAS DE CALIDAD YA QUE ESTAS BRINDAN LA OPORTUNIDAD DE EXAMINAR YDIAGNOSTICAR EL ESTADO DEL SISTEMA.

EL AUDITOR DEBERÁ MANTENER SU ESTADO DE OBJETIVIDAD Y ALEJARSE DE CUALQUIER JUICIO PERSONAL.

PROGRAMA :

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

GN/AREA/SITIO:

PLANTA/DEPTO:

Fecha:

ANEXO I.

Norma:	PERSONAS AUDITADAS :°									
9002	ELEMENTOS REVISADOS ISO-9002, MC, QC's									
(MC GN's)										
4 1 (01)	Responsabilidad de la Dirección									
4 2 (02)	Sistema de Calidad									
4 3 (03)	Revisión de Contrato/Pedido									
4 4 (04)	Control de Diseño									
4 5 (05)	Control de la documentación y datos									
4 6 (06)	Compras									
4 7 (07)	Control de Productos suministrados por el Cliente									
4 8 (08)	Identificación y Rastreabilidad del Producto									
4 9 (09)	Control del Proceso									
4 10(10)	Inspección y Prueba									
4 11 (11)	Control de Eq de Inspección, Medición y Prueba									
4 12 (12)	Estado de Inspección y Prueba									
4 13 (13)	Control de Producto No Conforme									
4 14 (14)	Acciones Correctivas y Preventivas									
4 15 (15)	Manejo, Alrto, Empaque, Preservación y Entrega									
4 16 (16)	Control de Registros de Calidad									
4.17 (17)	Auditorías Internas de Calidad									
4 18 (18)	Capacitación y Adiestramiento									
4.19 (19)	Servicio									
4 20 (20)	Técnicas Estadísticas									

Entrevistado/Activid.	Hora	Observaciones:
Reunión de apertura	09:00	
*1	09:30	
*2	11.00	
*3	12:30	
COMIDA	14:00	
*4	15:00	
*5	16.00	
*6	17:00	

Auditado:	Nombre:	Puesto/Función:	Firma:	Fecha:
*1				
*2				
*3				
*4				
*5				
*6				

Programa Anual de Auditorias

Puntos de la Norma a Auditar

42, 43, 414, 419, 420
42, 43, 44, 45, 416, 420
42, 43, 45, 49, 416, 420
45, 48, 49, 410, 411, 420
42, 45, 47, 413, 415
42, 45, 410, 411, 412, 413, 416
N/A
N/A

1er. Semestre

Marzo - Abril

Area	Grupo Auditor
Gerencia de Ventas	Grupo 1
Gerencia Técnica	Grupo 2
Ingenieria	Grupo 3
Producción	Grupo 4
Almacén	Grupo 4
Aseg. de la Calidad	Grupo 3
Contabilidad	Grupo 2
Crédito y Cobranza	Grupo 1

2do. Semestre

Septiembre - Octubre

Area	Grupo Auditor
Gerencia de Ventas	Grupo 4
Gerencia Técnica	Grupo 3
Ingenieria	Grupo 2
Producción	Grupo 1
Almacén	Grupo 1
Aseg. de la Calidad	Grupo 2
Contabilidad	Grupo 3
Crédito y Cobranza	Grupo 4

ANEXO 2

EJEMPLO:

Matriz

del Programa Especifico de Auditorias Internas

Puntos de la Norma a auditar

DIA	CLAVE/ACTIV	AUDITOR	CLAVE/ACTIV	AUDITOR	HORA	Observaciones	41	42	43	44	45	46	47	48	49	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	
9-oct-97	Reunión de Apertura	AGS	Reunión de Apertura	AGS	9:00																						
9-oct-97	001PRO	JMG - MHL	001ALM	DMR - DGG	9:40																						
9-oct-97	002PRO	JMG - MHL	002ALM	DMR - DGG	11:15																						
9-oct-97	003PRO	JMG - MHL	003ALM	DMR - DGG	13:00																						
10-oct-97	Comida	Todos	Comida	Todos	14:50																						
10-oct-97	005PRO	EDF	004ALM	EDF	15:50	AGS apoya y supervisa																					
10-oct-97	Reunión de Auditores	Todos	Reunión de Auditores	Todos	17:00																						
10-oct-97	005PRO	JMG - MHL	005ALM	DMR - DGG	10:00																						
10-oct-97	006PRO	JMG - EDF			12:00																						
10-oct-97	Comida	Todos	Comida	Todos	14:00																						
10-oct-97	Reunión de Auditores	Todos	Reunión de Auditores	Todos	15:00																						
10-oct-97	Reunión de Cierre	Todos	Reunión de Cierre	Todos	16:15																						

 Producción
 Almacén

CLAVE	Función	Responsable / Titular
Producción		
001PRO	Gerente de Producción	Ing. Matin Azueta Peña
002PRO	Ejecutivo de Producción	Ing. Pedro Valles Doblado
003PRO	Jefe de Línea	Ing. Roberto Jaso Weller
004PRO	Supervisor de piso	Lorenzo Ramirez Garduño
005PRO	Operador AB	Hugo Landon Perez
006PRO	Operador C	Ezequiel Cueto Vargas
Almacén		
001ALM	Jefe de Almacén	Tomas Yepes Urzueta
002ALM	Coordinador de entradas	Francisco Horta Reyes
003ALM	Coordinador de Salidas	Samuel Solo Velazquez
004ALM	Analista de Inventarios	Carla Dominguez Campos
005ALM	Encargado de montacargas	Paulino Hoscos Retana

Nombre del Auditor	Clave	Función
Arturo Gómez Septiem	AGS	Auditor Lider
Jorge Mendiola Gamez	JMG	Auditor
Marcela Hinojosa Lae	MHL	Auditor
Deyanira Morales Roa	DMR	Auditor
Enrique Del Rio Fragozo	EDF	Auditor
David García González	DGG	Auditor

EJEMPLO.

Matriz del Programa Especifico de Auditorias Internas

Puntos de la Norma a auditar

Producción		Almacén		Puntos de la Norma a auditar																							
DIA	CLAVE/ACTIV	AUDITOR	CLAVE/ACTIV	AUDITOR	HORA	Observaciones	41	42	43	44	45	46	47	48	49	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	
9-oct-97	Reunión de Apertura		Reunión de Apertura		9 00																						
9-oct-97	001PRO		001ALM		9 40																						
9-oct-97	002PRO		002ALM		11 15																						
9-oct-97	003PRO		003ALM		13 00																						
9-oct-97	Comida	Todos	Comida	Todos	14 50																						
9-oct-97	005PRO		004ALM		15 50																						
9 oct-97	Reunión de Auditores	Todos	Reunión de Auditores	Todos	17 00																						
10-oct-97	005PRO		005 ALM		10 00																						
10-oct-97	006PRO				12 00																						
10-oct-97	Comida	Todos	Comida	Todos	14 00																						
10-oct-97	Reunión de Auditores	Todos	Reunión de Auditores	Todos	15 00																						
10 oct-97	Reunión de Cierre	Todos	Reunión de Cierre	Todos	16 15																						

001 PRODUCCIÓN
006 ALMACÉN

CLAVE	Función	Responsable / Titular
Producción		
001PRO	Gerente de Producción	
002PRO	Ejecutivo de Producción	
003PRO	Jefe de Línea	
004PRO	Supervisor de piso	
005PRO	Operador AB	
006PRO	Operador C	
Almacén		
001ALM	Jefe de Almacén	
002ALM	Coordinador de entradas	
003ALM	Coordinador de Salidas	
004ALM	Analista de Inventarios	
005ALM	Encargado de montacargas	

Grupo #1 de auditoria

Nombre del Auditor	Clave	Funcion
		Auditor Lider
		Auditor

IV.- BIBLIOGRAFIA

- 1) MARQUARDT, DONALD ET AL.
"VISION 2000 THE STRATEGY FOR THE ISO 9000 SERIES STANDARDS
IN THE '90S"
QUALITY PROGRESS MAY 1991

- 2) RABBITT Y BERGH
"INTRODUCTION TO ISO 9000", PART I
I&SM. FEBR. 1994

- 3) RABBITT Y BERGH
"INTRODUCTION TO ISO 9000", PART II
I & SM MARCH 1994

- 4) RABBITT Y BERGH.
"INTRODUCTION TO ISO 9000", PART III.
I & SM. APRIL 1994

- 5) RABBITT Y BERGH
"INTRODUCTION TO ISO 9000", PART IV
I & SM MAY 1994

- 6) ROTHERY, BRIAN
"ISO 9000"
EDIT PANORAMA MÉXICO 1994

- 7) INTERNATIONAL TRADE CENTER UNCTAD / GATT.
INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION
"ISO 9000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS"
EDIT. FEDERATION OF INDIAN CHAMBERS OF COMMERCE & INDUSTRY
2a. Edition. Suiza 1993
- 8) DURAN, JAN ET AL
"UPDATING THE ISO 9000 QUALITY STANDARDS RESPONDING TO MARKETPLACE NEEDS"
QUALITY PROGRESS, JULY 1993
- 9) ARTER, DENNIS
"AUDITORIAS DE CALIDAD PARA MEJORAR SU COMPORTAMIENTO"
EDIT, DIAZ DE ANTONS ESPAÑA 1993
- 10) AMBROSIA, JOHN
"CERTIFYING QUALITY BY ISO 9000"
IRON AGE, AGOSTO DE 1993
QUALITY SYSTEMS. PART 0, SECTION 0.1 AND 0.2
BRITISH STANDARDS INSTITUTION, JULY 1988,
QUALITY SYSTEMS PART 1 SPECIFICATION FOR DESIGN/DEVELOPMENT,
PRODUCTION, INSTALLATION AND SERVICING
BRITISH STANDARDS INSTITUTION JULY 1988.
- 11) HOCKMAN, KYMBERLY K, ET AL
"ROAD MAP TO ISO 9000 REGISTRATION"
QUALITY PROGRESS, MAY 1994