



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTILÁN**

**AUDITORÍAS INTERNAS PARA EL MEJORAMIENTO
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

TRABAJO PROFESIONAL

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**PRESENTA:
FERNANDO CANCINO GONZÁLEZ**

**ASESOR:
M.E.M. JUAN ALFONSO OAXACA LUNA**

CUAUTILAN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO. 2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Agradecimientos

A mis padres:

Gracias por su apoyo incondicional y por darme el ejemplo que me impulso a lograr esta meta, este triunfo también es de ustedes.

Arlene:

Por el apoyo y confianza que siempre he tenido de ti, y en especial a lo largo de la carrera.

A los profesores

Al cuerpo de profesores de la carrera de Licenciado en administración que me ofrecieron sus conocimientos y me proporcionaron las herramientas para desempeñarme como profesionista.

M.E.M. Juan Alfonso Oaxaca Luna

Por su tiempo y ayuda desinteresada en la supervisión de este trabajo, cuyos comentarios y sugerencias hicieron posible la realización de este.

A Familiares y Amigos

Que creyeron en mí, que me apoyaron con sus consejos, los cuales también me impulsaron a lograr esta meta.

ÌNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
 ASESORIA PROFESIONAL CONTADURÍA EXTERNA	
Antecedentes.....	7
Política De Calidad.....	8
Objetivos De Calidad.....	8
Misión.....	8
Visión.....	8
Valores.....	8
 DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL	
Mi Integración a APCE, S.C.....	10
Auditorias Internas De Calidad Para El Mejoramiento Del S.G.G.....	11
Definiciones.....	24
Referencias.....	24
Caso Práctico.....	25
Análisis y discusión.....	50
Recomendaciones.....	52
Conclusiones.....	54
 ANEXOS	
Programa de Auditoría Interna.....	56
Plan de Auditoría.....	57
Minuta de Apertura	58
Cuestionario de Auditoria.....	59
Resumen de Hallazgos de Auditoría Interna.....	60
Reportes de no Conformidad.....	61
Acuse de Recibo de no Conformidades.....	62
Reporte de acciones de Auditoria interna.....	63
Diagrama de Flujo.....	64

INTRODUCCIÓN.

Actualmente el mundo de los negocios reclama organizaciones altamente competitivas para que puedan sobresalir en el mercado nacional e internacional, el éxito de una organización dependerá del entendimiento y satisfacción de las necesidades así como de las expectativas actuales y futuras de todas y cada una de las personas o grupos que tengan interés en ella, como pueden ser clientes, personal de la organización, inversionistas y proveedores.

Es por ello que diversas empresas influenciadas por la satisfacción de estas necesidades adoptan como parte de una decisión estratégica, el diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad, el cual deberá estar diseñado con el propósito de mejorar continuamente el desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

La gestión de un sistema de calidad promueve un enfoque basado en procesos ya que esta es la forma más eficiente de obtener los resultados esperados; este enfoque enfatiza la importancia de:

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos de clientes internos y externos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados en cuanto al desempeño y eficacia de la organización.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Con el establecimiento de esta visión los clientes internos y externos juegan un papel decisivo en el diseño de los procesos de la organización, por lo tanto se tendrá que dar seguimiento a la satisfacción del cliente mediante la evaluación de la información que este mismo aporta acerca de la percepción de si la organización ha cumplido o no con sus requisitos.

El método más importante para obtener esta información es la auditoría interna de calidad, esta evalúa la eficacia y la eficiencia de la organización; siendo una herramienta independiente y documentada con la cual se obtienen evidencias objetivas de si se cumple o no con los requisitos y expectativas de todas las partes interesadas en la organización.

Para el cabal cumplimiento de las actividades de auditoría interna se requiere de la participación de toda la organización, la alta dirección debe otorgar la autoridad para la gestión del programa de auditoría a un grupo de personal calificado y capaz de asumir dicha responsabilidad, además de facilitar los medios y recursos necesarios para la realización de estas actividades, parte clave en el éxito de la auditoría es el equipo encargado de llevar a cabo tal actividad, que independientemente de las actividades de trabajo diarias tienen la labor de establecer, implementar y mejorar el programa de auditoría, así mismo el personal auditado que deberá responder y proporcionar las evidencias solicitadas por el grupo de auditores. Por lo tanto el compromiso y el trabajo en equipo son necesarios para que esta actividad tenga los resultados deseados.

En la presente descripción de desempeño profesional se detalla el procedimiento que se lleva a cabo para realizar una auditoría interna de calidad en una pequeña empresa dedicada a la prestación de servicios profesionales en el área de recuperación de cartera vencida, información que a continuación se detalla puede ser útil para organizaciones, auditores o cualquier persona interesada en la gestión de auditorías internas o externas de calidad y/o de procesos.

ASESORÍA PROFESIONAL CONTADURÍA EXTERNA.

ANTECEDENTES.

Asesoría Profesional Contaduría Externa, S.C (APCE,S.C.),se constituyó en el año de 1995 para aplicar la experiencia de su socio fundador acumulada en 45 años de trabajo en las áreas de auditorías contables y fiscales, actividades con las que la empresa inicio, para posteriormente a partir del año 1998 dedicarse a la recuperación de cartera vencida de manera judicial y extrajudicial.

El servicio de recuperación de cartera es brindado a organizaciones del sector publico y privado tal es el caso de, ITESEM, Banamex, Banorte, C&A, INFONAVIT clientes que requieren de calidad, respaldo, atención personalizada y tiempo de respuesta rápida y oportuna en los diversos tipos de cartera que son asignados.

Siendo nuestro compromiso atender y satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, siempre con los más altos estándares de calidad y servicio, estamos actualmente certificados bajo la Norma de Calidad ISO-9001:2000, siguiendo un programa racional de mejora continua para la Re-certificación.

El Sistema de gestión de la Calidad aplica a los siguientes procesos de la Organización Asesoría Profesional Cobranza Externa, S.C.:

- Cobranza Extrajudicial.
- Cobranza Jurídica.

Así como al resto de los procesos de la Organización que tiene una vinculación directa con ellos, de acuerdo al alcance y responsabilidades contenidos en los

procedimientos respectivos, dando cumplimiento a la Norma Mexicana IMNC: NMX-CC-9001-IMNC-2000 equivalente a la ISO 9001:2000.

POLÍTICA DE CALIDAD

El personal de APCE, S.C. nos comprometemos a satisfacer los requerimientos de nuestros clientes de manera constante con una mejora permanente, a través de promover y proveer los recursos necesarios.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mantener la cartera de nuestros clientes.
- Lograr la concientización del personal de la importancia de trabajar en equipo, con calidad y responsabilidad.
- Lograr la solidez financiera de la empresa.

MISIÓN:

Servir a nuestros clientes con excelencia, honestidad y lealtad, superando sus expectativas tanto en la recuperación de cartera vencida como en la consultoría; para su desarrollo, beneficio y el de todos los que integramos nuestra empresa y nuestro país.

VISIÓN:

Ser empresa líder en recuperación de cartera vencida, y consultoría de nuestros clientes actuales.

VALORES:

- HONESTIDAD

- LEALTAD
- ESPÍRITU DE SERVICIO
- ÉTICA COMERCIAL
- TRABAJO EN EQUIPO

APCE, S.C. tiene el compromiso de dar cumplimiento total al contenido de su Política de Calidad, llevando a cabo todas las acciones para obtener la Certificación permanente en la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 (ISO 9001:2000), mediante la mejora continua en sus actividades para lograr la satisfacción de los requerimientos de sus clientes actuales y futuros, y sobre todo lograr que el personal de la Organización continúe ejercitando la cultura de la calidad con su trabajo eficiente y eficaz.

DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

MI INTEGRACIÓN A APCE, S.C.

Mi llegada a APCE,S.C. se dio en el mes de abril de 2005, ingrese ocupando el puesto de asistente en el proyecto de INFONAVIT fiscalización, puesto que ocupe hasta diciembre del mismo año, ya que tras la cancelación de dicho proyecto, la Gerencia General me dio la oportunidad de seguir trabajando para la empresa en el área administrativa como coordinador administrativo.

La actitud de lealtad compromiso y profesionalismo demostrada en estas dos etapas al servicio de APCE, S.C. me sirvieron para que en agosto de 2006 la Alta Dirección me nombrara como su representante ante el Sistema de Gestión de la Calidad, dando así cumplimiento al apartado de la norma ISO 9001-2000 que menciona que la dirección debe designar a un miembro quien con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora;
- c) Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Los conocimientos y experiencias obtenidas en este cargo tan importante me dan la oportunidad de elaborar mi memoria de desempeño profesional, basándome en una actividad con la cual doy cumplimiento a las responsabilidades y autoridad que me fueron conferidas como representante de la dirección.

AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Esta descripción esta basada en la implantación desarrollo y ejecución del proceso de auditoría interna de calidad llevada acabo en **Asesoría Profesional Contaduría Externa, S.C. (APCE,S.C.)**, Esta actividad sirve a la organización como una herramienta eficaz y confiable que nos proporciona información sobre la forma de actuar para mejorar el desempeño.

Las auditorias internas en APCE, S.C. tienen como objetivo:

- Evaluar el cumplimiento de los requisitos de clientes y partes interesadas.
- Verificar que todas las actividades relativas al sistema de gestión de la calidad cumplan con los requisitos preestablecidos en la norma ISO 9001-2000.
- Resolver todas las inconformidades del Sistema de Gestión de la calidad a fin de estar preparados para afrontar con éxito las auditorias externas de calidad.
- Obtener y aportar información veraz, para que se tomen decisiones pertinentes y eficaces.
- Identificar las áreas de oportunidad que contribuyan al proceso de mejora continúa.
- Obtener y mantener la confianza de nuestros clientes.

El proceso se inicia durante el mes de enero de cada año, que es cuando el representante de la dirección o administrador de la calidad, (labor que con independencia de otras actividades desempeño dentro de la Organización), en conjunto con el Comité de Calidad, que esta formado por un grupo de personas con conocimientos generales en auditorias de calidad, somos quienes tenemos la responsabilidad de elaborar un programa completo, planeado y documentado de auditorías internas (ver formato **01-K-4-01-APCE**, programa anual de auditoría interna) asegurando que por lo menos se realicen tres ciclos de auditoría interna al

año a todo al **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** de APCE, S.C. Las Auditorías Internas se programan en Base al estado de desarrollo e importancia de las actividades y procesos de APCE, S.C.

Dicho **programa anual de auditoría interna** contiene:

- Una Columna con la actividad a realizar
- Una relación de todos los departamentos que conforman la organización.
- Los meses en que serán auditados dichos departamentos

Este formato se presenta ya llenado a la Gerencia General para su revisión y aprobación, una vez aprobado, se coloca en la carpeta de auditorías internas del SGC de APCE,S.C, generando así un separador para el nuevo año programado.

El administrador de la calidad, da a conocer el programa anual autorizado de auditorías internas de calidad por diversos medios a todo el personal de APCE S.C; Se sube el formato a la red dentro de la carpeta de calidad y se coloca una impresión de este formato en el pizarrón de avisos.

El **programa anual de auditorías** internas de APCE, S.C. puede adecuarse o complementarse para la ejecución de auditorías no programadas, si la dirección y el representante de la dirección (Administrador de la Calidad) así lo determinan, esto como resultado de modificaciones representativas en los procesos ya existentes, por la inclusión de nuevos proyectos que generen nuevos procesos o cuando la misma dirección de acuerdo a los planes estratégicos lo solicite.

El administrador de la calidad, con base en las fechas programadas, asigna las actividades de Auditoría interna a personal calificado y representativo de cada una de las áreas que conforman la empresa, las cuales son: Gerencia General, Administración, Dpto. de Cobranza Jurídica y Dpto. de Cobranza Extrajudicial.

Debido a la importancia que representa esta actividad para la organización en su conjunto, la Alta Dirección tiene el fiel compromiso de tener en disponibilidad un equipo de auditores que previamente fueron seleccionados de cada uno de los departamentos que componen la organización y a su vez, capacitados por personal de Outsourcing especialista en el área de calidad.

Se entiende por auditor a aquella persona que cuenta con cualidades personales y capacidad demostrada para llevar a cabo de manera satisfactoria una auditoría.

Teniendo en cuenta que la fiabilidad y la confianza de los resultados de la auditoria dependen de la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes del grupo que la lleva a cabo, es necesario que nuestro equipo de auditores cuente con el siguiente perfil en atributos personales, conocimientos y habilidades.

A) AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD.

- Planificar y organizar eficazmente las cargas de trabajo.
- Establecer prioridades y centrarse en asuntos de importancia.
- Haber concluido con la educación superior o media superior.
- Haber acreditado el curso de capacitación acerca de la norma ISO-90001-2000.
- Mostrar un alto nivel de compromiso para con la organización y por ende ante el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Facilidad de comunicación oral y escrita.
- Trabajo en equipo.

Cualidades personales tales como:

- Conducta Ética

- Imparcial
- Decidido
- Responsable

Para cada una de las auditorías internas se nombra un auditor líder con el siguiente perfil.

B) AUDITOR LÍDER

- Cumple con todos los puntos del perfil de Auditor Interno.
- Haber participado por lo menos, en dos auditoría internas de Calidad como auditor
- Tener Habilidades de liderazgo.
- Conocer la Terminología de calidad.

Para efectos de la auditoría interna el auditor líder es responsable de:

- Planificar la auditoría en colaboración con el administrador de la calidad.
- Generar el programa de auditoría y hacerlo llegar a todos los involucrados.
- Revisar las listas de verificación.
- Organizar y dirigir a los miembros del grupo auditor.
- Prevenir y resolver conflictos entre el grupo auditor y/o con el auditado
- Preparar, completar y presentar el informe de auditoría.
- En colaboración con el Administrador de la Calidad Hacer el seguimiento y cierre de las no conformidades reportadas.

Es necesario señalar que los auditores desarrollan y mantienen sus conocimientos y habilidades a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en cursos de capacitación en temas de Calidad y Auditoría, Los cuales en APCE, S.C. son impartidos por especialistas de un despacho externo.

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA.

Conforme se acerca la fecha programada de la auditoría interna, el Administrador de la Calidad, reúne al equipo de auditores, al Gerente general y a los Gerentes de cada una de las áreas para dialogar acerca de las prioridades de la empresa, de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, se revisan las no conformidades levantadas en auditorías internas y/o externas anteriores, se discuten y sugieren las áreas y/o procesos a auditar.

En esta reunión se forman los equipos auditores, el Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad debe de asegurar la independencia del auditor con respecto al área que va a auditar para así evitar conflictos de intereses, además se nombra dentro de los miembros del equipo auditor a quien tendrá la función de auditor líder.

De los resultados de esta reunión, quien es nombrado auditor líder establece lo siguiente:

Objetivo para la auditoría interna:

Evaluar el sistema de gestión de la calidad, en cuanto a su aplicación, mantenimiento y conformidad de la norma ISO 9000, así como la evaluación de la efectividad en la implementación de los nuevos procesos en el sistema de gestión de la calidad.

Alcance de la auditoría Interna:

Se aplica a todas las áreas y a todo el personal de APCE, S.C. involucrado con el Sistema de Gestión de la Calidad

Y a su vez, el Auditor líder en relación estrecha con el Administrador de la Calidad genera los siguientes Registros

- **Memorando al personal notificando las fechas de auditoría**
- **Programa de auditoría**
- **Plan de auditoría**

Estos documentos **Programa de auditoría** (Ver formato **01-K-4-01-APCE**), **plan de auditoría** (Ver formato **01-K-4-02-APCE**) son entregados por el Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad a cada uno de los responsables de las áreas a auditar para su aprobación por lo menos con una semana de anticipación a la fecha programada del inicio de la auditoría, en el transcurso de este tiempo, cualquiera de los responsables puede solicitar cambios y/o **modificaciones al programa** y/o **plan de auditoría interna**, estos se notifican a la brevedad posible al auditor líder para que los analice y en su caso los realice dichos cambios y así volver a emitir los nuevos documentos para la aprobación de los responsables de cada una de las áreas a auditar.

Yo en mi carácter de Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad, al igual que cada uno de los representantes de las áreas a auditar tenemos la responsabilidad de dar a conocer a todo el personal **el programa** y **plan de auditoría**, para que cada una de las personas a auditar se prepare adecuadamente para recibir a los auditores; como preparación debemos entender que el personal tiene que conocer y saber de que manera se aplica en su trabajo diario la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad, esta documentación incluye: Procedimientos, diagramas de Flujo, Formatos y Registros de los procesos propios y relacionados de cada una de las áreas en donde labora el auditado.

Es necesario que todos los acuerdos que generen cambios al **programa de auditoría interna** deban de estar conciliados por lo menos dos días antes del inicio de la auditoría.

Una vez que los miembros del equipo auditor conocen las áreas que les fueron asignadas, se dan a la tarea de analizar la información del área asignada contenida en el manual de la calidad, de esta manera preparan la documentación necesaria para efectuar la auditoría.

Los documentos de trabajo incluyen **listas de Verificación** documento que en APCE es llamado Cuestionario de Auditoría (ver formato **01-K-4-03-APCE** Cuestionario de Auditoría), las cuales deberán reflejar los objetivos y el alcance de la auditoría interna,

Listas de verificación (características).

- Una Lista de Verificación es la guía diseñada por el equipo auditor para manejar de manera eficaz la auditoría.
- Es una herramienta de trabajo esencial para el auditor; ya que su objetivo es asegurar que la auditoría sea representativa y se lleve a cabo de acuerdo a los objetivos establecidos.
- Mantiene claro el objetivo de la auditoría.
- Mantener el ritmo y continuidad durante la auditoría.

Para realizar las listas de verificación el auditor, una vez enterado del área que va a auditar, tiene la tarea de analizar y tomar como referencia la siguiente documentación:

- Norma ISO 9001-2000 (Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad).
- Manual del sistema de Gestión de la Calidad de APCE.
- Procedimientos aplicables al área que va a auditar.

Posteriormente el auditor prepara el cuestionario de auditoría para el área que le fue asignada, considerando:

- ¿Quién Realiza?
- ¿Por qué?
- ¿Dónde?
- ¿Cómo?
- ¿Cuándo?

Se debe recalcar que durante la Ejecución de la Auditoría Interna, Los auditores no tienen ninguna responsabilidad o relación estructural en el área que revisan, y en definitiva no deben auditar su propio trabajo.

El día de la ejecución de la auditoría, el auditor líder convoca a los responsables de cada una de las áreas que se van a auditar, al Comité de Calidad y al grupo de auditores internos a la reunión de apertura de auditoría Interna, esta reunión tiene la siguiente finalidad:

- Confirmar el Plan de Auditoría (se explica a los responsables de las áreas a auditar y al Comité de Calidad el alcance y los objetivos de la auditoría).
- Presentar a los integrantes del equipo auditor.
- Confirmar lugar y hora de reunión de clausura de auditoría.
- Confirmar que los recursos e instalaciones que necesita el equipo auditor estén disponibles.
- Resolver cualquier duda que surja con respecto a la ejecución de la auditoría.

Esta reunión tiene el carácter de formal, todo esto se registra en la **minuta de apertura** (ver formato **01-K-4-04-APCE** Minuta de Apertura) que el auditor líder conservara como evidencia de su realización.

Durante la ejecución de la auditoría se respetara el horario programado, tanto del auditor como del auditado, si existen cambios a este por diversos motivos como pueden ser cargas de trabajo o situaciones imprevistas que queden fuera de

control, se realizaran los cambios necesarios de manera que estos no afecten el correcto desarrollo de la auditoría.

Ya que se analizaron y discutieron todos los pormenores en la reunión de apertura, Entonces es cuando los auditores inician la recopilación y verificación de la información de auditoría, así se obtienen evidencias que permiten el análisis y evaluación de los objetivos que se plantearon para la auditoría, estas son recolectadas por cada uno de los auditores a través de entrevistas con empleados, revisión de documentos tales como políticas, procedimientos, objetivos, observación directa de las actividades o procesos del área auditada, quejas de clientes internos y/o de todas aquellas partes interesadas, apoyándose en la lista de verificación previamente realizada.

Todos los resultados son considerados como hallazgos hasta que el equipo auditor se reúna en una junta de trabajo y determine el criterio de clasificación de los mismos.

Los hallazgos o evidencias recolectadas durante la auditoria que sugieran la posibilidad de una No Conformidad, son evaluados por el auditor líder y su equipo de auditores.

El auditor líder se reúne previamente al cierre de auditoria en una junta de trabajo con el equipo de auditores, aquí se comentan los hallazgos detectados y se integra el **resumen de hallazgos de Auditoría interna** (ver formato **01-K-4-05-APCE**), Resumen de Hallazgos de Auditoría Interna) con toda la documentación aplicada durante la auditoría.

Posteriormente el auditor líder recibe la documentación generada y con base en esta, genera una semblanza general, considerando los ejemplos de incumplimientos más significativos para informarlos en la reunión de clausura de auditoria, esta información se dará a conocer con el carácter de preliminar.

Una vez concluida la auditoría y conforme a las evidencias encontradas, los auditores internos levantan **reportes de no conformidad** (ver formato **01-K-4-06-APCE**, Reporte de No Conformidades), lo cual es la parte mas importante dentro del proceso de auditoría

Los **reportes de no conformidad** son el registro de evidencia, mediante la cual el auditor establece las conclusiones de la auditoría, sirven para establecer el punto de partida e iniciar las acciones correctivas derivadas de la misma.

Los hallazgos de la auditoría interna de calidad en APCE, se clasifican en

- No conformidad Menor.-Es la que afecta a algún proceso o hay algún incumplimiento a la norma, sin que ponga en riesgo o afecte el Sistema de Gestión de la Calidad o la permanencia del APCE, S.C. en el Mercado.
- No conformidad Mayor.- Afecta directamente al Sistema de Gestión de la Calidad por falla o incumplimiento de requisitos, de proceso o de alguna otra actividad relacionada directamente a la calidad y/o pone en riesgo la permanencia de APCE, S.C. en el Mercado.
- No conformidad Critica.- El incumplimiento o falla se repite en el mismo proceso, es reiterativa o se presenta en mas de un proceso, área o actividad, afecta al Sistema de Gestión de la Calidad, o también puede ser la falta de compromiso de la alta dirección por la gestión de la calidad.

Los resultados de la auditoría deben de documentarse y transmitirse al responsable del área auditada (gerente), en un **resumen de hallazgos de auditoría** (ver formato **01-K-4-05-APCE**, Resumen de hallazgos de auditoría interna), el cual deberá contener:

- Numero y fecha de la auditoría.
- Nombre del área auditada.
- Nombre de los auditores.

- Nombre del responsable del área auditada. Tipo de falla (menor, Mayor, Crítica).
- Descripción del hallazgo.

Este informe será distribuido a la alta dirección de la organización y al responsable del área auditada y al administrador de la calidad.

Para concluir se celebra una última reunión de Cierre de auditoría interna, en la que el auditor líder presenta al personal auditado, a la dirección y a los representantes del comité de calidad los hallazgos de auditoría, en esta reunión el auditor líder entrega a los representantes de cada una de las áreas auditadas el **resumen de hallazgos de auditoría interna** y el **reporte de no conformidades**, el cual es acompañado de un **acuse de recibo** (Ver formato **01-K-4-07-APCE**, Acuse de Recibo de No Conformidades), esta reunión tiene el carácter de formal por lo tanto, el auditor líder conserva y anexa a la carpeta de auditorías internas la lista de asistencia como evidencia de realización de la reunión, así como el acuse de recibo de no conformidades de auditoría interna de cada una de las áreas auditadas.

Los resultados de la auditoría en APCE, S.C. son utilizados para:

- Iniciar acciones Correctivas y Preventivas que eliminen las no conformidades y evitar su recurrencia.
- Estos constituyen una importante fuente de información para la toma de decisiones de la alta dirección.
- Para orientar de manera precisa los recursos que se destinarán a la capacitación de personal.
- Motivar al personal para que genere ideas de mejora con relación a los procesos.

La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditoría se hayan realizado.

Realización de actividades de seguimiento de auditoría interna.

Las conclusiones de una auditoría indican la necesidad de acciones correctivas, preventivas o de mejora, en APCE, las conclusiones se realizan de la siguiente manera:

Después de que los gerentes reciben los **Reportes de No Conformidad** de su respectiva área, es responsabilidad de ellos y del personal auditado que esta a su cargo llenar la parte dos y tres de dicho reporte; en la parte dos se detalla por escrito el análisis de las causas que originaron la no conformidad, la extensión y eficacia de la acción correctiva depende de la identificación de la verdadera causa raíz, en la parte tres del reporte se define la acción correctiva que eliminara esa no conformidad, haciendo énfasis de que la fecha compromiso para cierre de no Conformidades no será mayor a 15 días hábiles. "El gerente de Área responsable debe asegurarse que las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, se lleven a cabo sin demora injustificada", ya que si esto ocurriera se hará acreedor a una sanción por escrito, la cual será archivada en su expediente.

El administrador del Sistema de gestión de la calidad en fechas propuestas para el cierre de las acciones realiza una reunión con los representantes de las diferentes áreas involucradas, para determinar si se ha corregido la No Conformidad y si se ha eliminado la causa de la acción que la origino, Cuando la no conformidad ha sido resuelta, complementa el formato respectivo y la da por concluida, cuando la no conformidad no ha sido resuelta, se levanta una amonestación por escrito que se ingresa al expediente de quien resulte responsable, además de solicitar a la gerencia del área responsable de la no Conformidad una nueva fecha compromiso para su conclusión.

El auditor Líder y el Gerente de cada una de las áreas de APCE confirman que cada una de las acciones correctivas implementadas resolverán el problema, esto se hace analizando la efectividad del resultado, para ello existe un formato llamado **reporte de acciones de auditoría interna**, (ver formato **01-K-4-08-APCE**, Acciones de Auditoría Interna) el cual contiene el número de no conformidad asignado por el auditor, el nombre del responsable del área auditada, la descripción de las acciones correctivas o preventivas, la fecha de inicio y fecha de término, cual será la evidencia o medible de la acción tomada y su eficacia, la elaboración de este formato es responsabilidad del Administrador de la Calidad, asegurándose que los hallazgos estén redactados de manera clara, concisa y con la terminología correcta además de que puedan ser respaldados con evidencia objetiva.

El Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad ingresa la totalidad de los documentos generados durante la auditoría interna en la carpeta de auditorías internas, la cual servirá como evidencia de su realización.



PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: **01-K-4-01-APCE**
 FECHA: **04 SEPTIEMBRE 2006**
 REVISION: **01**

FECHA	HORA	AUDITOR	AREA A AUDITAR	CRITERIOS	PERSONA A AUDITAR
MARTES 10 DE ABRIL DE 2007	12:00	N. PAOLA PEREZ DURAN	ADMINISTRACIÓN	TODA LA NORMA DE ACUERDO A CUESTIONARIO, MAS PROCESOS DEL AREA.	FERNANDO CANCINO
MARTES 10 DE ABRIL DE 2007	12:00	FERNANDO CANCINO	GERENCIA GENERAL	TODA LA NORMA DE ACUERDO A CUESTIONARIO, MAS PROCESOS DEL AREA	VERONICA BARCENAS
MIERCOLES 11 DE ABRIL DE 2007	12:00	TANIA ROSAS	RECUPERACIÓN EXTRAJUDICIAL MONETIZACIÓN	TODA LA NORMA DE ACUERDO A CUESTIONARIO, MAS PROCESOS DEL AREA	ARACELI SANDOVAL
MIERCOLES 11 DE ABRIL DE 2007	14:00	ANGELICA PEÑA JUAN MORALES	RECUPERACIÓN EXTRAJUDICIAL MONETIZACIÓN	TODA LA NORMA DE ACUERDO A CUESTIONARIO, MÁS PROCESOS DEL AREA	PATRICIO LEMBRINO

JUNTA DE APERTURA DE AUDITORÍA:

MARTES 10 DE ABRIL 2007 A LAS 10:00 HRS. (SALA DE JUNTAS)

REVISIÓN DE HALLAZGOS:
 JUNTA DE CIERRE DE AUDITORÍA:

MIERCOLES 11 DE ABRIL 2007 A LAS 16:00 HRS (SALA DE JUNTAS)

MIERCOLES 11 DE ABRIL 2007 A LAS 16:00 HRS (SALA DE JUNTAS)



PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: 01-K-4-02-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006

REVISION: 01

FECHA DE LA AUDITORÍA: 10 Y 11 DE ABRIL

DURACIÓN DE LA AUDITORÍA: DOS DIAS

GRUPO DE AUDITORES:

NUBIA PAOLA PEREZ DURAN (AUDITOR LIDER)

FERNANDO CANCINO GONZALEZ

IRMA ANGELICA PEÑA TAPIA

TANIA BEATRIZ ROSAS ROCHA

TIPO DE AUDITORÍA:

- REVISIÓN DE DOCUMENTOS ISO
- AUDITORÍA INTERNA ISO
- REVISIÓN DE PROCESOS
- REVISIÓN DE DOCUMENTOS POR ÁREA

TIPO DE DOCUMENTOS A REVISAR:

- PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS
- MANUAL DE CALIDAD
- INSTRUCCIONES DE TRABAJO
- ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

OBJETIVO: VERIFICAR LA EFECTIVIDAD E IMPLEMENTACION DE LOS NUEVOS PROCESOS EN EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

ALCANCE: A TODAS LAS AREAS Y PERSONAL INVOLUCRADO TANTO EN LOS NUEVOS PROCESOS, COMO EN ES SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

JUNTA DE APERTURA DE AUDITORÍA:

MARTES 10 DE ABRIL DE 2007

LUGAR:

SALA DE JUNTAS

HORARIO:

10:00 A.M

REVISIÓN DE HALLAZGOS:

MIÉRCOLES 11 DE ABRIL DE 2007

LUGAR:

SALA DE JUNTAS

HORARIO:

16:00 A.M.

JUNTA DE CIERRE DE AUDITORÍA:

MIÉRCOLES 11 DE ABRIL DE 2007

LUGAR:

SALA DE JUNTAS

HORARIO:

17:00 A.M.



MINUTA

CODIGO: 01-K-4-03-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006

REVISION: 01:

Junta llevada a cabo: 10 de Abril de 2007

Asunto: Apertura de Auditoría Interna

Asistentes:

NUBIA PAOLA PÉREZ DURAN (AUDITOR LIDER)

FERNANDO CANCINO GONZÁLEZ, ROSALINDA GONZALEZ OLVERA

IRMA ANGELICA PEÑA TAPIA, VERÓNICA BARCENAS GARCÍA

TANIA BEATRIZ ROSAS ROCHA, JUAN MORALES SOTARRIBA

PUNTOS A REVISAR	RESPONSABLE	FECHA/VENCIMIENTO	COMENTARIOS
Auditoria interna de calidad y foro de discusión	Fernando Cancino	02 de Abril	
Áreas por auditar	Paola Pérez Duran		Exponer estos temas y aclarar dudas a los presentes
Personas a auditar	Paola Pérez Duran		
Audidores asignados	Paola Pérez Duran		
Objetivo y alcance de auditoría	Paola Pérez Duran		
Cuestionarios de Auditoría Interna	Paola Pérez Duran		

SIGUIENTE JUNTA DIA:

HORA:

LUGAR: **SALA DE JUNTAS APCE S.C.**



CUESTIONARIO DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: 01-K-4-03-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE
2006

REVISION: 01

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	VERÓNICA BARCENAS	FECHA:	10 DE ABRIL DE 2007
	GERENCIA GENERAL	PUESTO:	GERENCIA GRAL.
NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:	VARIOS	ÁREA:	
	FERNANDO CANCINO	CLAVE:	
NOMBRE DEL AUDITOR:	FERNANDO CANCINO		

No.	PREGUNTA	CUMPLE		RESPUESTA	ENTREGÓ EVIDENCIA
		SI	NO		
1	¿TIENE ESTABLECIDO APCE UN MANUAL DE LA CALIDAD	X		Explico la ruta y mostré el manual en el sistema	
	DESCRIBE LOS SIGUIENTES PUNTOS				
	A) POLITICA DE CALIDAD	X		Punto 1.6 y lo explico	
	B) MISIÓN	X		Punto 1.10 y lo explico	
	C) VISIÓN	X		Punto 1.10 y lo explico	
	D) VALORES DE LA EMPRESA	X		Punto 1.10 y lo explico, todos los valores se llevan a cabo	
	IDENTIFICA LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO QUE OCUPAS	X		Explico la ruta y la descripción.	
	¿QUIEN ES EL AUDITOR LIDER ACTUALMENTE?	X		Abrió el Nombramiento de Auditor Líder, que es Paola Pérez Duran	
	QUIÉNES CONFORMAN EL COMITÉ DE CALIDAD?		X	Mostró el escrito del comité pero no esta actualizado	
	LA GERENCIA GENERAL SE ASEGURA QUE SE DISPONEN DE LOS RECURSOS SUFICIENTES PARA CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, INCLUYENDO LCA CAPACITACIÓN	X		explico	

COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR:



CUESTIONARIO DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: **01-K-4-03-APCE**

FECHA: **04 SEPTIEMBRE
2006**

REVISION: **01**

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: VERÓNICA BARCENAS GERENCIA FECHA: _____
 PUESTO: GENERAL ÁREA: GERENCIA GRAL.
 NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: VARIOS
 CLAVE: _____
 NOMBRE DEL AUDITOR: _____

No.	PREGUNTA	CUMPLE		RESPUESTA	ENTREGÓ EVIDENCIA
		SI	NO		
	QUIEN ES EL RESPONSABLE DE ASIGNAR EL CODIGO ORGANIZACIONAL A LOS DOCUMENTOS DEL MANUAL DE LA CALIDAD		X	Menciono que es el administrador de la calidad	
	MOSTRAR FLUJO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES.		X	Lo mostró pero no se lleva a cabo al 100	
	COMO SE ASEGURA DE QUE SE EJECUTE DICHO PROCEDIMIENTO.		X	Evaluación a proveedores, pero se llevan a cabo de forma discontinua,	
	AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO SE LE CAPACITA SOBRE LAS ACTIVIDADES QUE DEBERA A REALIZAR	X		Si, lo hace el Gerente de Cada Área	
	AUTORIZA QUE SE PREGUNTE A LOS COLABORADORES SI ALGUIEN LES MOSTRO EXPLICO LA CARPETA DEL S.G.C. (PREGUNTAR AL AZAR)	X		Si les muestran la carpeta y se las explica el A/C	

COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR:



ACUSE DE RECIBO DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-07-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

ENTREGADO A: VERÓNICA BARGENAS GARCÍA PUESTO: GERENTE GENERAL

ÁREA: GERENCIA GENERAL FECHA: 12/ABRIL/2007

ENTREGADO POR: PAOLA PÉREZ DURAN
(NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR LÍDER)

LAS NO-CONFORMIDADES ENTREGADAS SON CORRESPONDIENTES A LA: PRIMER AUDITORÍA INTERNA

LLEVADA A CABO: 10 Y 11 DE ABRIL DE 2007

TOTAL DE NO CONFORMIDADES QUE SE ENTREGAN ADJUNTAS: 4

DE LAS CUALES SON: CRÍTICAS: 1
MAYORES: 3
MENORES: 0

CON LOS NÚMEROS: G-001, G-002, G-003, G-004

MISMAS QUE DEBERÁN SER ANALIZADAS Y CERRADAS EN UN LAPSO NO MAYOR A '15 DÍAS HÁBILES', A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE, INCLUYENDO SUS EVIDENCIAS A LAS ACCIONES CORRECTIVAS y/o PREVENTIVAS LLEVADAS A CABO EN EL CIERRE.



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

No. : **G-001**

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: FERNANDO CANCINO
PROCESO / ACTIVIDAD: GERENCIA GRAL	LOCALIDAD: EDO. DE MEXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: VERONICA BARCENAS
		PERSONA AUDITADA: VERÓNICA BARCENAS

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 4.2.2	TIPO DE FALLA: MAYOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: VERÓNICA BARCENAS
-----------	-----------------------------------	-----------------------------	--

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
No esta actualizado el memorando que hace mención a los integrantes del comité de Calidad

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
La baja reciente de la empresa de uno de los integrantes del comité

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Hacer la corrección inmediatamente	Administrador de la calidad	20/abril/2007

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
Se aseguro de que quedara el nuevo memorando en el Manual de la Calidad, Pasando el archivo anterior a la carpeta de Documentos Obsoletos	NOMBRE Fernando Cancino
	FECHA 13/abril/2007
	FIRMA: Verónica Barcenás García



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

No. : **G-002**

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: FERNANDO CANCINO
PROCESO / ACTIVIDAD: GERENCIA GRAL	LOCALIDAD: EDO. DE MÈXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: VERONICA BARCENAS
		PERSONA AUDITADA: VERÓNICA BARCENAS

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 6.2.3	TIPO DE FALLA: MAYOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: VERÓNICA BARCENAS
-----------	-----------------------------------	-----------------------------	--

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
Menciono que es el administrador de la calidad quien asigna el código organizacional a los documentos y procedimientos del Manual de La Calidad

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
Es lo que el Gerente General Tenia entendido

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Aclaración del A/C al Gerente general Sobre este punto	Fernando Cancino	13/abril/2007

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
Quedo aclarado que es la Gerente general quien designa las "letras" a utilizar en el "procedimiento de nomenclatura"	NOMBRE Fernando Cancino
	FECHA 13/abril/2007
	FIRMA: Verónica Barcenas García



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

No. : **G-003**

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: FERNANDO CANCINO
PROCESO / ACTIVIDAD: GERENCIA GRAL	LOCALIDAD: EDO. DE MÈXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: VERONICA BARCENAS
		PERSONA AUDITADA: VERÓNICA BARCENAS

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 7.4.1	TIPO DE FALLA: MAYOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: VERÓNICA BARCENAS
-----------	-----------------------------------	-----------------------------	--

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
No se hace la Evaluación a Proveedores de Forma Periódica, tal como lo indica el procedimiento

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
El tipo de servicios y productos que se contratan por APCE, no requieren una supervisión tan estrecha

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Llenar los formatos de Evaluación de los proveedores activos	Fernando Cancino	20/abril/2007
Cada seis meses a partir de Abril.		

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
-Se modifico el formato de Evaluación a Proveedores	NOMBRE
- Se llenaron las evaluaciones de los proveedores activos	Fernando Cancino
	FECHA
	20/abril/2007
	FIRMA:
	Verónica Barcenás García



CUESTIONARIO DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: **01-K-4-03-APCE**
 FECHA: **04 SEPTIEMBRE 2006**
 REVISION: **01**

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: **FERNANDO CANCINO** FECHA: **10 DE ABRIL DE 2007**
 PUESTO: **COORDINADOR ADMINISTRATIVO** ÁREA: **ADMINISTRATIVA**
 NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: **DIVERSOS**
 CLAVE: _____
 NOMBRE DEL AUDITOR: **PAOLA PEREZ DURAN**

No.	PREGUNTA	CUMPLE		RESPUESTA	ENTREGÓ EVIDENCIA
		SI	NO		
1	MOSTRAR EL MANUAL DE CALIDAD. DETALLAR BREVEMENTE SU CONTENIDO	X			
2	DESCRIBE LOS SIGUIENTES PUNTOS.				
	A) POLITICA DE CALIDAD	X		Señalo punto 1.6 del manual de calidad	
	B) MISIÓN	X		Señalo Punto 1.10 y lo explico	
	C) VISIÓN	X		Señalo Punto 1.10 y lo explico	
3	MOSTRAR Y DETALLAR BREVEMENTE LOS PROCEDIMIENTOS DE SU AREA				
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.		X	Revisar secuencia de actividades del procedimiento	
	SELECCIÓN DE PROVEEDORES			No se lleva acabo al 100% por condiciones propias de APCE.	
	COMPRAS	X		Si cumple, no hay cambios	
	CAJA CHICA		X	Incluir: que el solicitante entregue comprobantes	
	CAPACITACIÓN		X	No ha sido asignado oficialmente	
4	COMO SE IDENTIFICAN LOS PUESTOS DE SU AREA	X		Con una letra A en el emisor	
5	CUAL ES LA UTILIDAD DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	X		Visualizar actividades por columna de responsable, además de ver la secuencia	
6	CONOCE LA VIGENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SU AREA	X		Mostró el recuadro superior derecho del procedimiento	
7	COMO SE RESGUARDAN LOS PROCEDIMIENTOS QUE EL CLIENTE ENTREGA A APCE.		X	Se envían a contabilidad (outsourcing) quienes los regresan en binders que se guardan en cajones pero sin llave.	

COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR:



CUESTIONARIO DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: **01-K-4-03-APCE**
 FECHA: **04 SEPTIEMBRE 2006**
 REVISION: **01**

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: **FERNANDO CANCINO** FECHA: **10 DE ABRIL DE 2007**
 PUESTO: **COORDINADOR ADMINISTRATIVO** ÁREA: **ADMINISTRATIVA**
 NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: **DIVERSOS**
 CLAVE: _____
 NOMBRE DEL AUDITOR: **PAOLA PÉREZ DURAN**

No.	PREGUNTA	CUMPLE		RESPUESTA	ENTREGÓ EVIDENCIA
		SI	NO		
8	COMO SE ASEGURA DE UTILIZAR LOS DOCUMENTOS ADECUADOS DE ACUERDO A SU VIGENCIA	X		Revisando la fecha de emisión y retención	
9	SE LLEVAN A CAQBO ACCIONES DE "MEJORA CONTINUA" EN APCE		X	No con la amplitud que se requiere	
10	CUAL ES LA IMPORTANCIA DE LA CERTIFICACIÓN PARA SU EMPRESA			Es requisito de algunos clientes, fundamental para la Supervivencia de la Empresa, la Cultura organizacional y mejora continua	
11	CUAL ES LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN SU ACTIVIDAD	X		Es básica tanto en la relación de clientes tanto internos como externos.	
12	COMO SE ASEGURA APCE LA DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION EN LA RED		X	No hay evidencia de que se hagan los respaldos del servidor, lo único seguro es lo que se salva en el disco duro tanto del sistema como de la PC que se utiliza.	

COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR:



ACUSE DE RECIBO DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-07-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006

REVISION: 01

ENTREGADO A: FERNANDO CANCINO GONZÁLEZ PUESTO: COORDINADOR ADMINISTRATIVO

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FECHA: 12/ABRIL/2007

ENTREGADO POR: PAOLA PÉREZ DURAN
(NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR LÍDER)

LAS NO-CONFORMIDADES ENTREGADAS SON CORRESPONDIENTES A LA: PRIMER AUDITORÍA INTERNA

LLEVADA A CABO: 10 Y 11 DE ABRIL DE 2007

TOTAL DE NO CONFORMIDADES QUE SE ENTREGAN ADJUNTAS: 6

DE LAS CUALES SON:

CRÍTICAS:	<u>1</u>
MAYORES:	<u>1</u>
MENORES:	<u>4</u>

CON LOS NÚMEROS: A-001, A-002, A-003, A-004, A-005 A-006

MISMAS QUE DEBERÁN SER ANALIZADAS Y CERRADAS EN UN LAPSO NO MAYOR A '15 DÍAS HÁBILES', A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE, INCLUYENDO SUS EVIDENCIAS A LAS ACCIONES CORRECTIVAS y/o PREVENTIVAS LLEVADAS A CABO EN EL CIERRE.



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006

REVISION: 01

No. : A-001

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: PAOLA PÉREZ DURAN
PROCESO / ACTIVIDAD: ADMINISTRACIÓN	LOCALIDAD: EDO. DE MÈXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: FERNANDO CANCINO
		PERSONA AUDITADA: FERNANDO CANCINO

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 4.2.1.D	TIPO DE FALLA: MENOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: FERNANDO CANCINO
-----------	-------------------------------------	-----------------------------	---

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
La secuencia de actividades del procedimiento 01-R-2-03 Reclutamiento, Selección y contratación de personal No esta correcta

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
La realización del procedimiento se hizo apresuradamente por la carga de trabajo que existía en ese momento

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Modificar diagrama de flujo y procedimiento	Fernando Cancino González	20/abril/2007

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
Diagrama de Flujo y procedimiento 01-R-2-03 de Reclutamiento, selección y Contratación de Personal Modificados (Revisión 02)	NOMBRE Fernando Cancino
	FECHA 20/abril/2007
	FIRMA: Verónica Barcenás García



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

No. : A-002

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: PAOLA PEREZ DURAN
PROCESO / ACTIVIDAD: ADMINISTRACIÓN	LOCALIDAD: EDO. DE MÈXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: FERNANDO CANCINO
		PERSONA AUDITADA: FERNANDO CANCINO

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 4.2.1	TIPO DE FALLA: MENOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: FERNANDO CANCINO
-----------	----------------------------	--------------------------------	---

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
En el procedimiento de caja chica no se menciona que en ocasiones el empleado solicitante siempre deberá entregar comprobante del gasto realizado

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
El procedimiento resulto incompleto, la observación hecha por el auditor se toma como una mejora al procedimiento.

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Modificar diagrama de flujo, procedimiento y formato de Solicitud de gastos	Fernando Cancino González	20/abril/2007

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
Formato de Solicitud de gasto, Diagrama de Flujo y procedimiento 01-A-2-03	NOMBRE
De caja chica modificados (Revisión 03)	Fernando Cancino
	FECHA
	20/abril/2007
	FIRMA:
	Verónica Barcenás García



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006

REVISION: 01

No. : **A-003**

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: PAOLA PÉREZ DURAN
PROCESO / ACTIVIDAD: ADMINISTRATIVO	LOCALIDAD: EDO. DE MÈXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: FERNANDO CANCINO
		PERSONA AUDITADA: FERNANDO CANCINO

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 6.2.2	TIPO DE FALLA: MENOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: FERNANDO CANCINO
-----------	----------------------------	--------------------------------	---

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
El procedimiento de Capacitación no le ha sido asignado a Fernando Cancino González.

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
No se le había asignado por que esta actividad era coordinada por la Gerente General

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Modificar la Descripción de puesto para incluir esta actividad	Fernando Cancino González	20/abril/2007
Se le asignaran las actividades que en el procedimiento de Capacitación vienen como Gte. Admvo.		

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
Se incluyo la asignación en la descripción de puesto de coordinador administrativo (D.P. 015)	NOMBRE Fernando Cancino
	FECHA 20/abril/2007
	FIRMA: Verónica Barcenás García



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

No. : A-004

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: PAOLA PEREZ DURAN
PROCESO / ACTIVIDAD: ADMINISTRATIVO	LOCALIDAD: EDO. DE MEXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: FERNANDO CANCINO
		PERSONA AUDITADA: FERNANDO CANCINO

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 8.2.2	TIPO DE FALLA: MAYOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: FERNANDO CANCINO
-----------	-----------------------------------	--------------------------------	---

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
Los documentos recibidos de los clientes son procesados por contabilidad (outSourcing) y devueltos a APCE para su custodia en Binders que se guardan en un cajón sin llave.

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
Se ha postergado por mucho tiempo la contratación de un cerrajero

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Traer a un cerrajero para que haga las llaves	Fernando Cancino González	20/abril/2007

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
En tanto viene el cerrajero se custodiara la información confidencial en el librero de la gerencia general, bajo llave.	NOMBRE
	Fernando Cancino
	FECHA
	20/abril/2007
	FIRMA:
	Verónica Barcenás García



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

No. : A-005

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: PAOLA PEREZ DURAN
PROCESO / ACTIVIDAD: ADMINISTRATIVO	LOCALIDAD: EDO. DE MÈXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: FERNANDO CANCINO
		PERSONA AUDITADA: FERNANDO CANCINO

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 5.4.2	TIPO DE FALLA: MENOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: FERNANDO CANCINO
-----------	-----------------------------------	--------------------------------	---

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
La percepción de Fernando Cancino es que no se llevan acciones de "mejora continua" en APCE con la amplitud requerida

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
Por situaciones propias de APCE, se han dejado de hacer las Juntas del comité de Calidad

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Programar juntas Generales incluyendo Aspectos de calidad	Fernando Cancino	20/abril/2007

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
	NOMBRE
Programadas para Mayo, 2007	Fernando Cancino
	FECHA
	20/abril/2007
	FIRMA:
	Verónica Barcenás García



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: **01-K-4-06-APCE**
 FECHA: **04 SEPTIEMBRE 2006**
 REVISION: **01**

No. : **A-006**

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: PAOLA PEREZ DURAN
PROCESO / ACTIVIDAD: ADMINISTRATIVO	LOCALIDAD: EDO. DE MEXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: FERNANDO CANCINO
		PERSONA AUDITADA: FERNANDO CANCINO

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 4.2.4	TIPO DE FALLA: CRITICA	RESPONSABLE DEL ÁREA: FERNANDO CANCINO
-----------	-----------------------------------	-------------------------------	---

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
No hay evidencia de que se estén llevando a cabo respaldos de información en la red

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
Por cuestiones de presupuesto no se ha comprado un disco extraíble que realice los respaldos

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Asignar una computadora dedicada para facilitar los respaldos,	Fernando Cancino	20/abril/2007
Mientras se adquiere software		

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
Computadora dedicada como servidor de archivos, ya se hizo el primer respaldo	NOMBRE Fernando Cancino
	FECHA 20/abril/2007
	FIRMA: Verónica Barcenás García



CUESTIONARIO DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: **01-K-4-03-APCE**

FECHA: **04 SEPTIEMBRE 2006**

REVISION: **01**

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: ARACELI SANDOVAL FECHA: 11 DE ABRIL DE 2007

PUESTO: GESTOR TELEFÓNICO COBRANZA ÁREA: COBRANZA EXTRAJUDICIAL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: EXTRAJUDICIAL

CLAVE: _____

NOMBRE DEL AUDITOR: TANIA ROSAS

No.	PREGUNTA	CUMPLE		RESPUESTA	ENTREG Ó EVIDEN CIA
		SI	NO		
1	¿TIENE ESTABLECIDO APCE UN MANUAL DE LA CALIDAD			Si, mostró el manual en el sistema	
	DESCRIBE LOS SIGUIENTES PUNTOS				
	A) POLITICA DE CALIDAD	X			
	B) MISIÓN		X	Punto 1.10 y lo explico	
	C) VISIÓN		X	Punto 1.10 y lo explico	
	D) VALORES DE LA EMPRESA		X	Punto 1.10 y lo explico, todos los valores se	
	IDENTIFICA LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO QUE OCUPAS		X	No encontré la descripción, hasta que se le enseñó donde esta y lo leyó	
	IDENTIFICA EL PUESTO QUE OCUPAS DENTRO DEL ORGANIGRAMA		X	No supo en que carpeta estaba su puesto, hasta que se le mostró donde estaba	
	¿QUIEN ES EL AUDITOR LIDER ACTUALMENTE?		X	Menciono que es Paola, pero no supo donde se encontraba el nombramiento	
	QUIÉNES CONFORMAN EL COMITÉ DE CALIDAD?		X	Los menciono, pero no sabia donde estaba	
	¿CÓMO SE DETERMINA LA COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PERSONAL QUE REALIZA EL TRABAJO?		X	No sabe	

COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR:

--



ACUSE DE RECIBO DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-07-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

ENTREGADO A: JUAN MORALES SOTARRIBA PUESTO: Gte. Extra Judicial

ÁREA: Cobranza Extra Judicial FECHA: 12/ABRIL/2007

ENTREGADO POR: PAOLA PÉREZ DURAN
(NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR LÍDER)

LAS NO-CONFORMIDADES ENTREGADAS SON CORRESPONDIENTES A LA: PRIMER AUDITORÍA INTERNA

LLEVADA A CABO: 10 Y 11 DE ABRIL DE 2007

TOTAL DE NO CONFORMIDADES QUE SE ENTREGAN ADJUNTAS: 4

DE LAS CUALES SON: CRÍTICAS: 1
MAYORES: 3
MENORES: 0

CON LOS NÚMEROS: J-001, J-002, J-003, J-004

MISMAS QUE DEBERÁN SER ANALIZADAS Y CERRADAS EN UN LAPSO NO MAYOR A '15 DÍAS HÁBILES', A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE, INCLUYENDO SUS EVIDENCIAS A LAS ACCIONES CORRECTIVAS y/o PREVENTIVAS LLEVADAS A CABO EN EL CIERRE.



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

No. : J-001

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: TANIA ROSAS ROCHA
PROCESO / ACTIVIDAD: COBRANZA. EXT JUDICIAL	LOCALIDAD: EDO. DE MÈXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: JUAN MORALES SOTARRIBA
		PERSONA AUDITADA: ARACELI SANDOVAL

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 6.2.2.D	TIPO DE FALLA: MAYOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: JUAN MORALES S.
-----------	-------------------------------------	--------------------------------	--

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)
El auditado no asume ninguna postura ante la misión. Visión y política de calidad de la empresa.

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)
No hay seguimiento continuo de capacitación y revisión de la lectura del manual de la calidad

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Se convoca a capacitación sobre el manual de la calidad	Fernando Cancino	13/abril/2007
A la persona auditada		

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	
El auditado Participo en curso de capacitación el 13/04/2007	NOMBRE Fernando Cancino
Ver evaluación	FECHA 13/abril/2007
	FIRMA: Verónica Barcenás García



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

No. : J-002

ORGANIZACIÓN: APCE, S.C.	FECHA: 11/ABRIL/2007	AUDITADO POR: TANIA ROSAS ROCHA
PROCESO / ACTIVIDAD: COB. EXTRA JUDICIAL	LOCALIDAD: EDO. DE MEXICO	RESPONSABLE DEL PROCESO: JUAN MORALES SOTARRIBA
		PERSONA AUDITADA: ARACELI SANDOVAL

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA: 5.3.d	TIPO DE FALLA: MAYOR	RESPONSABLE DEL ÁREA: JUAN MORALES S.
-----------	----------------------------	----------------------	---------------------------------------

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)

Conocimiento poco detallado sobre aspectos de calidad y por consiguiente del Manual Calidad

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)

No hay seguimiento continuo de capacitación y revisión de lectura del manual de la calidad

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)

	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Se convoca a capacitación sobre el manual de la calidad	Fernando Cancino	13/abril/2007
A la persona auditada		

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)

	NOMBRE
El auditado Participo en curso de capacitación el 13/04/2007	Fernando Cancino
Ver evaluación	FECHA
	13/abril/2007
	FIRMA:
	Verónica Barcenás García



RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: 01-K-4-05-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006

REVISION: 01

NO CONF.	AREA	T. D FALLA	CRITERIO QUE AFECTA	RESP. AREA	AUDITADO	AUDITOR	HALLAZGO
A-001	ADMON	MENOR	4.2.1.d	Fdo. Cancino	Fdo. Cancino	Paola Pérez	La secuencia de actividades del procedimiento Reclutamiento, selección y Contratación de Personal, tiene fallas menores
A-002	ADMON	MENOR	4.2.1.d	Fdo. Cancino	Fdo. Cancino	Paola Pérez	En el procedimiento de caja chica, No se menciona que en ocasiones el solicitante entrega comprobantes del gasto
A-003	ADMON	MENOR	6.2.2	Fdo. Cancino	Fdo. Cancino	Paola Pérez	El procedimiento de Capacitación de Personal no le ha sido asignado a Fernando Cancino
A-004	ADMON	MAYOR	8.2.2	Fdo. Cancino	Fdo. Cancino	Paola Pérez	Los documentos recibidos de los clientes son procesados por contabilidad (outSourcing) y devueltos a APCE para su custodia en Binders que se guardan en un cajón sin llave
A-005	ADMON	MENOR	5.4.2	Fdo. Cancino	Fdo. Cancino	Paola Pérez	La percepción de Fernando Cancino es que no se llevan acciones de "mejora continua" en APCE con la amplitud requerida
A-006	ADMON	CRITICA	4.2.4	Fdo. Cancino	Fdo. Cancino	Paola Pérez	No hay evidencia de que se estén llevando a cabo respaldos en el servidor de datos de la red.
G-001	GCIA.GRAL	MAYOR	4.2.2	Verónica Barcenás	Verónica Barcenás	Fernando Cancino	No esta actualizado en el S.G.C. Quienes integran el Comité de Calidad
G-002	GCIA.GRAL	MAYOR	6.2.3	Verónica Barcenás	Verónica Barcenás	Fernando Cancino	Menciono que es el administrador de la calidad quien asigna el código organizacional a los documentos y procedimientos del Manual de La Calidad
G-003	GCIA.GRAL	MAYOR	7.4.1	Verónica Barcenás	Verónica Barcenás	Fernando Cancino	No hay evidencia de que se estén llevando a cabo respaldos las evaluaciones correspondientes a los proveedores
G-004	GCIA.GRAL	CRITICA	4.2.4	Verónica Barcenás	Verónica Barcenás	Fernando Cancino	No se realizan respaldos de la Información contenida en el servidor.
J-001	EXTRA. JUDICIAL	MAYOR	6.2.2.d	Macaria S.	ARACELI SANDOVAL	Tania Rosas	El auditado no asume ninguna postura ante la Misión, Visión, y Política de calidad de la empresa
J-002	EXTRA. JUDICIAL	MAYOR	5.3.d	Macaria S.	ARACELI SANDOVAL	Tania Rosas	Conocimiento poco detallado del Manual de la Calidad



REPORTE DE ACCIONES DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: 01-K-4-08-APCE
 FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
 REVISION: 01

No. DE NO CONF.	RESPONSABLE	ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	FECHA INICIO	FECHA TERMIN.	EVIDENCIA o MEDIBLE	COMENTARIOS
--------------------	-------------	------------------------------------	-----------------	------------------	------------------------	-------------

GERENCIA ADMINISTRATIVA

A-001	FERNANDO CANCINO	MODIFICAR EL DIAGRAMA DE FLUJO Y EL PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL		20/04/07	DOCUMENTOS MODIFICADOS	CERRADA
A-002	FERNANDO CANCINO	MODIFICAR EL DIAGRAMA DE FLUJO Y EL PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR EL GASTO EJERCIDO		20/04/07	DOCUMENTOS MODIFICADOS	CERRADA
A-003	VERÓNICA BARCENAS	ASIGNAR EL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION AL COORDINADOR ADMINISTRATIVO, COMO PARTE DE SUS FUNCIONES		20/04/07	DESCRIPCION DEL PUESTO MOSTRANDO DICHA RESPONSABILIDAD	CERRADA
A-004	FERNANDO CANCINO	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN CERRAJERO		13/04/07	CAJONES CERRADOS CON LLAVE, OPCION. GUARDAR LOS DOCUMENTOS CONFIDENCIALES EN LA OFICINA DE GERENCIA GRAL.	CERRADA
A-005	VERÓNICA BARCENAS	PROGRAMAR JUNTAS GENERALES INCLUYENDO ASPECTOS DE CALIDAD		20/04/07	PROGRAMA Y AGENDA DE JUNTAS	CERRADA
A-006	FERNANDO CANCINO	ASIGNAR UNA COMPUTADORA CON CARACTERISTICAS DE SERVIDOR Y CAPACIDAD PARA REALIZAR RESPALDOS		13/04/07	REALIZACION DE RESPALDOS Y ACUSE DE RECIBO DE LA GERENCIA GRAL. DE LOS MISMOS	CERRADA

GERENCIAGENERAL

G-001	FERNANDO CANCINO	VERIFICAR EN LA RED QUE APAREZCA EL AVISO Y PASAR EL ANTERIOR A LA CARPETA DE DE DOCUMENTOS OBSOLETOS.		13/04/07	VERIFICACION EN LA RED	CERRADA
G-002	FERNANDO CANCINO	EL A/C REITERARA A LA GERENTE GENERAL EL CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO DE NOMENCLATURA		20/04/07	ACEPTACION DE LA GERENTE GENERAL DE QUE ES ELLA LA ENCARGADA DE ASIGNAR LOS CODIGOS	CERRADA
G-003	FERNANDO CANCINO	LLENAR LOS FORMATOS DE EVALUACION A PROVEEDORES ACTIVOS.		20/04/07	DISPONER DEL HISTORICO DE EVALUACIONES	CERRADA

GERENCIA RECUPERACION EXTRAJUDICIAL

E-001	MACARIA SANTIAGO	SE CAPACITARA AL PERSONAL DE MONETIZACION DE ACTIVOS EN CUANTO A ASPECTOS DE CALIDAD		20/04/07	EXAMEN SOBRE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS POR EL AUDITADO	CERRADA
-------	------------------	--	--	----------	---	---------

Análisis y discusión.

La mayoría de las PYMES cuentan con un certificado de Sistema de Gestión de la Calidad por que es un requisito de algunos clientes para la firma de un contrato, la mayoría de estas empresas únicamente se ocupan de la manutención y mejoras al Sistema de Gestión de la Calidad que han implantado cuando se aproximan las fechas de auditorias externas o de segunda parte, las cuales realiza el organismo que otorga el certificado de Calidad. Desafortunadamente esta es una práctica común.

En el caso específico de la organización en la cual yo laboro, se tenía contratado el servicio de un despacho externo (OutSourcing) de especialistas en temas de calidad, los cuales entraban en acción cuando se acercaban las fechas de las auditorias internas y/o externas, con esto quiero decir que estaba en manos de personal externo la organización, e implementación de los programas de auditoría.

Esta situación sucedió durante las primeras dos auditorias de vigilancia que realizo el organismo certificador (NORMEX), para la tercer auditoria que también es llamada de Re-Certificación, (ya que posterior a esta auditoria, el organismo entrega un certificado permanente de mejora Continua) la empresa se vio envuelta en problemas de liquidez, por lo tanto no hubo presupuesto para contratar los servicios del despacho de consultores externos, fue de esta manera que se tomo la decisión de nombrar del personal interno a quien con independencia de otras actividades tuviera la función de Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad.

Ya con la designación de un Administrador del Sistema de Gestión de la calidad interno se procedió a la elaboración de un programa de Auditoria Interna con el fin de revisar el sistema y de esta forma hacer frente a la Auditoría de Recertificación,

parte de esta auditoría es la que se presenta en el caso práctico del presente trabajo.

De los resultados que arrojó la auditoría, se evidenció la apatía y falta de interés del personal en todos los niveles ante los asuntos de calidad, situación grave ya que la Alta Dirección falló en su compromiso con el desarrollo y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

RECOMENDACIONES.

Es de vital importancia para una correcta comprensión de los términos y como inducción a temas de calidad los conocimientos que se adquieren en las asignaturas de:

Sistemas Administrativos	2° Semestre
Comunicaciones	3° Semestre
Organizaciones	5° Semestre
Desarrollo Organizacional	7° Semestre

Además de las materias incluidas en el mapa curricular de la licenciatura en Administración, sería importante que la facultad implementara diversos cursos para la población estudiantil que se interese por los Sistemas De Gestión de Calidad, entre ellos:

Auditorías a Sistemas de Gestión de Calidad ISO. El cual podrá incluir temas como: Familia de normas ISO 9000:2000, Principios de Auditoría, Competencias del Auditor de Sistemas de Gestión de la Calidad, Estructura de los documentos de auditoría (Plan de auditoría, Listas de verificación, Informes de auditoría, etc.), Detección de hallazgos, Redacción de no conformidades, Seguimiento y cierre de no conformidades.

Este curso permitiría al egresado conocer y manejar las herramientas básicas que le permitan identificar y evaluar las deficiencias encontradas en una auditoría, con el fin de implementar acciones para mejorar el desempeño de los procesos administrativos u operativos de las diversas empresas.

Otro tema importante es el desarrollo de habilidades comunicativas y Liderazgo, este curso podrá incluir diversos temas como: Liderazgo y trabajo en equipo Técnicas para una comunicación efectiva, Técnicas profesionales de Redacción, Presentación en público.

Estos cursos permitirán al egresado de la FES Cuautitlan desarrollar las habilidades administrativas y de comunicación que le permitan desenvolverse con mayor plenitud en el entorno organizacional, y de esta manera hacer frente a las necesidades con las que cuentan las empresas.

Seria recomendable que la biblioteca de la facultad cuente en su acervo con material de consulta como las diversas normas ISO, expedidas por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación.

CONCLUSIONES.

Para desempeñarse como un profesionista exitoso en el mundo laboral, además de una sólida preparación académica es necesario que el individuo incluya en su educación una serie de valores, que son los que harán la diferencia en el tan competitivo mercado laboral

En mi experiencia profesional me queda claro que la constancia, el trabajo en equipo y actitud positiva demostrada ante los constantes cambios que existen en las organizaciones son fundamentales para lograr ascender en la escala jerárquica de cualquier empresa.

.De esta manera quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Nacional Autónoma de México, así como a los profesores de la F.E.S Cuautitlan que con sus diferentes cátedras y consejos inculcaron en mi los conocimientos, actitudes y valores necesarios para desarrollarme como persona y ser por consecuencia un profesionista exitoso.

ANEXOS



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
INTERNA**

CODIGO: 01-K-4-01-APCE
FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006
REVISION: 01

FECHA	HORA	AUDITOR	AREA A AUDITAR	CRITERIOS	PERSONA A AUDITAR

JUNTA DE APERTURA DE
AUDITORÍA:

REVISIÓN DE HALLAZGOS:
JUNTA DE CIERRE DE
AUDITORÍA:



PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: 01-K-4-02-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006

REVISION: 01

<u>FECHA DE LA AUDITORÍA:</u>		<u>DURACIÓN DE LA AUDITORÍA:</u>	
<u>GRUPO DE AUDITORES:</u>			
<u>TIPO DE AUDITORÍA:</u>		<u>TIPO DE DOCUMENTOS A REVISAR:</u>	
<input type="checkbox"/> REVISIÓN DE DOCUMENTOS ISO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> - PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> - AUDITORÍA INTERNA ISO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> - MANUAL DE CALIDAD	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> - REVISIÓN DE PROCESOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> - INSTRUCCIONES DE TRABAJO	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> - REVISIÓN DE DOCUMENTOS POR ÁREA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> - ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	<input type="checkbox"/>
<u>OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</u>			
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
JUNTA DE APERTURA DE AUDITORÍA:	LUGAR:	HORARIO:	
REVISIÓN DE HALLAZGOS:	LUGAR:	HORARIO:	
JUNTA DE CIERRE DE AUDITORÍA:	LUGAR:	HORARIO:	



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-06-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006

REVISION: 01

No. :

ORGANIZACIÓN:	FECHA:	AUDITADO POR:
PROCESO / ACTIVIDAD:	LOCALIDAD:	RESPONSABLE DEL PROCESO:
		PERSONA AUDITADA:

HALLAZGO:	CRITERIO QUE AFECTA:	TIPO DE FALLA:	RESPONSABLE DEL ÁREA: VERONICA BARCENAS
-----------	----------------------	----------------	---

PARTE 1

DESCRIPCIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD: (Para ser llenado por el Auditor)

PARTE 2

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Para ser llenado por la persona auditada y Gerente)

PARTE 3

ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por la persona auditada y su Gerente)		
	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO

PARTE 4

REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: (Para ser llenado por el A/C)	NOMBRE
	FECHA
	FIRMA:



ACUSE DE RECIBO DE NO CONFORMIDADES

CODIGO: 01-K-4-07-APCE

FECHA: 04 SEPTIEMBRE 2006

REVISION: 01

ENTREGADO A: _____ PUESTO: _____

ÁREA: _____ FECHA: _____

ENTREGADO POR: _____
(NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR LÍDER)

LAS NO-CONFORMIDADES ENTREGADAS SON CORRESPONDIENTES A LA: _____

LLEVADA A CABO: _____

TOTAL DE NO CONFORMIDADES QUE SE ENTREGAN ADJUNTAS: _____

DE LAS CUALES SON: CRÍTICAS: _____
MAYORES: _____
MENORES: _____

CON LOS NÚMEROS: _____

MISMAS QUE DEBERÁN SER ANALIZADAS Y CERRADAS EN UN LAPSO NO MAYOR A '15 DÍAS HÁBILES', A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE, INCLUYENDO SUS EVIDENCIAS A LAS ACCIONES CORRECTIVAS y/o PREVENTIVAS LLEVADAS A CABO EN EL CIERRE.



REPORTE DE ACCIONES DE AUDITORÍA INTERNA

CODIGO: **01-K-4-08-APCE**
 FECHA: **04 SEPTIEMBRE 2006**
 REVISION: **01**

No. DE NO CONF.	RESPONSABLE	ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	FECHA INICIO	FECHA TERMIN.	EVIDENCIA o MEDIBLE	COMENTARIOS
--------------------	-------------	------------------------------------	-----------------	------------------	------------------------	-------------

GERENCIA ADMINISTRATIVA

GERENCIA GENERAL

GERENCIA RECUPERACION EXTRAJUDICIAL

DEFINICIONES

APCE, S.C. : Asesoría Profesional Contaduría Externa, S, C
No conformidad: no cumplimiento de un requisito
Acción Correctiva: acción encaminada a eliminar la causa raíz de una no conformidad presentada en el proceso para evitar su recurrencia
Acción Preventiva.- Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial o situación indeseable
Evidencia: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

REFERENCIAS

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de Asesoría Profesional Contaduría Externa. S.C.
Norma ISO 9001 : 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
Norma ISO 9000 : 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
Norma ISO 19011 : 2002 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental