



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN
COORDINACIÓN DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE CALIDAD**

**Desarrollo del proceso de auditorías
internas**

TESINA

QUE PRESENTA

Edith Gabriela Reyes Vega

Para obtener el Grado de

Especialista en Sistemas de Calidad

Santa Cruz Acatlán, Naucalpan, Estado de México., 2021



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.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA.....	4
1.1 Planteamiento del Problema de Estudio	4
1.2 Metodología	6
1.2.1 Objetivos de la Investigación	9
1.2.1.1 Objetivo General	9
1.2.1.2 Objetivos Específicos	9
1.2.2 Preguntas de la Investigación	9
1.2.3 Justificación y Viabilidad	9
1.2.4 Tipo de Investigación	10
1.2.5 Hipótesis y Variables	10
1.2.5.1 Variable Dependiente	10
1.2.5.2 Variable Independiente.....	11
1.2.6 Recopilación de la Información	11
1.2.7 Análisis de la Información	11
1.2.8 Presentación de resultados.....	11
CAPÍTULO 2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO.....	20
3.1. Antecedentes históricos de la auditoría interna	20
3.2. Concepto de Auditoría	21
3.2.1. Objetivo de la Auditoría Interna.....	22
3.2.3. Importancia	23
3.3. Auditorías del Sistema de Calidad en la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos	23
3.4. Norma ISO 19011:2018 Directrices para auditar Sistemas de Gestión .	24
3.4.1. Principios de auditoría	25
3.5. ¿Por qué una organización debe contar con auditoría interna?	27
3.6. Proceso de Auditoría Interna	29
CAPITULO 4. ANÁLISIS “DEL SISTEMA DE CALIDAD”	30
CAPITULO 5. PROPUESTA “DESARROLLO DEL PROCESO PARA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD”	37
CONCLUSIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45

INTRODUCCIÓN

Actualmente, cada vez más empresas requieren de un Sistema de Calidad que les permita ser más competitivos en un mercado que requiere de servicios que sean más eficientes, estos se monitorean de manera continua, para asegurar que los procesos tienen un buen funcionamiento con base en los criterios establecidos desde un principio por la organización.

La norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos, en la que está basado el Sistema de Calidad de la organización, en su capítulo número 9 “Evaluación del desempeño”, menciona que la organización debe conocer si las actividades realizadas son congruentes con los procesos establecidos, y si ésta cumple con los requisitos internos, externos, legales, entre otros, que permitan determinar si la organización está funcionando correctamente o, en caso de ser necesario realizar los cambios correspondientes.

La presente investigación pretende que la empresa “Inspector S.A” determine el grado de cumplimiento de su sistema, por medio del desarrollo del plan de auditorías internas que le brindará la información necesaria acerca de la evaluación del rendimiento de todos los procesos que pertenecen al Sistema de Calidad. Lo anterior, permitirá dar un seguimiento y realizar mejoras que permitan que el Sistema sea más eficiente, o localizar las oportunidades derivadas de las auditorías realizadas.

Esto a través de una investigación que determinará cuales son los recursos necesarios para realizar este proceso, la manera, en que se deben realizar las actividades para una auditoría interna, y el personal que se requiere.

Los temas que se mencionarán en la tesina son los siguientes:

Capítulo 1. Planteamiento de la problemática. Se menciona la problemática presentada en la empresa “Inspector S.A”, se clasificará de acuerdo la

clasificación de Arturo Fuentes Zenón, así como sus objetivos, preguntas de la investigación, justificación y viabilidad, tipo de investigación, hipótesis y variables, recopilación, análisis y resultados.

Capítulo 2. Contexto de la Organización. Se menciona la situación en la que se encuentra la empresa “Inspector S.A.”, así con la información que cuenta, que pueda servir para resolver la problemática.

Capítulo 3. Marco teórico. Se menciona la información que se empleará para desarrollar el plan que permitirá determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Calidad de la organización.

Capítulo 4. Análisis “Del sistema de Calidad”. Se realiza la identificación en el sistema de calidad del proceso que nos interesa, así como su análisis.

Capítulo 5. Propuesta “Desarrollo del plan para evaluación del sistema de calidad. Se realiza el desarrollo de la propuesta acerca de la evaluación del sistema de calidad.

CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA

1.1 Planteamiento del Problema de Estudio

La empresa Inspector S.A. de C.V. se fundó en 2014 y tiene diferentes líneas de negocio que le permite ofrecer más servicios, a diferencia de otras empresas que solo ofrecen un servicio; siendo una ventaja para la misma, las líneas con las que cuentan son las siguientes: Energía, Industria, Gas natural y Medio ambiente los servicios que ofrece es Ensayos, Control de Calidad y Asistencia Técnica, entre otros servicios.

Actualmente la empresa cuenta con un Sistema de Calidad creado con la finalidad de:

- Ofrecer al cliente un servicio que cumpla con sus necesidades logrando su satisfacción y fidelidad.
- Llegar a otros mercados nacionales e internacionales, al cumplir con los estándares establecidos de manera legal y por el mercado.
- Tener una ventaja ante las demás empresas, al contar con un sistema que mejore los procesos de la organización y así entregar servicios de mejor calidad.

A lo largo de los años, implementaron un Sistema de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos el cual ya se encuentra implementado en los procesos fundamentales de la organización y con el que se han llevado a cabo evaluaciones del sistema por parte de los proveedores, también revisiones de manera interna, esto se hizo sin realizar un plan de manera formal que permita determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Calidad, este proceso no ha sido posible debido a que por diversos factores este no se ha desarrollado, el desarrollo de este permitiría determinar cuáles son los pasos que deben seguir para realizar la evaluación y el personal

capacitado necesario para llevarlo a cabo. De esta manera se podría verificar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas que son aplicables a la organización, las cuales son las siguientes:

NOM-001-STPS-2008 Edificios, Locales, Instalaciones y áreas en los centros de Trabajo-condiciones de seguridad.
NOM-002-STPS-2010 Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo - Condiciones de seguridad
NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal. Selección, uso y manejo en los centros de trabajo
NOM-019-STPS-2011 Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo
NOM-167-SEMARNAT-2017 Que establece los límites máximos permisibles de emisión de contaminantes para los vehículos automotores que circulan en las entidades federativas Ciudad de México, Hidalgo, Estado de México, Morelos, Puebla y Tlaxcala; los métodos de prueba para la evaluación de dichos límites y las especificaciones de tecnologías de información y hologramas.

De igual manera la organización cuenta con:

1. Manual
2. Anexos
3. Planes de Control
4. Formatos
5. Registros

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, requisitos legales y del cliente.

1.2 Metodología

La metodología empleada en la presente investigación es la clasificación de los problemas tipo, de Arturo Fuentes Zenón que se presenta en la Figura No. 1.1. en el que se menciona que “los siete primeros problemas se parte del supuesto de que el objeto es cognoscible y de que es posible alcanzar unos criterios únicos o comunes, por lo que únicamente varía el punto de partida de la planeación.

Los primeros problemas corresponden a situaciones en las que los requerimientos que se tienen y las metas de la planeación son esencialmente diferentes, en tanto que los tres siguientes corresponden a casos en lo que ya tienen un avance en su solución.

En los problemas de alta complejidad se considera que sólo es posible obtener un conocimiento parcial o superficial de la situación; en tanto que los problemas de negociación y conflicto corresponden a aquellos casos en los que no es posible lograr la confluencia de puntos de vista por los convencionales en la planeación.

Con esta información brindada por Arturo Fuentes, se puede observar la diversidad de problemas a los que nos podemos enfrentar y así tener una manera más clara de cuál sería la metodología que se debe aplicar dependiendo del elegido.

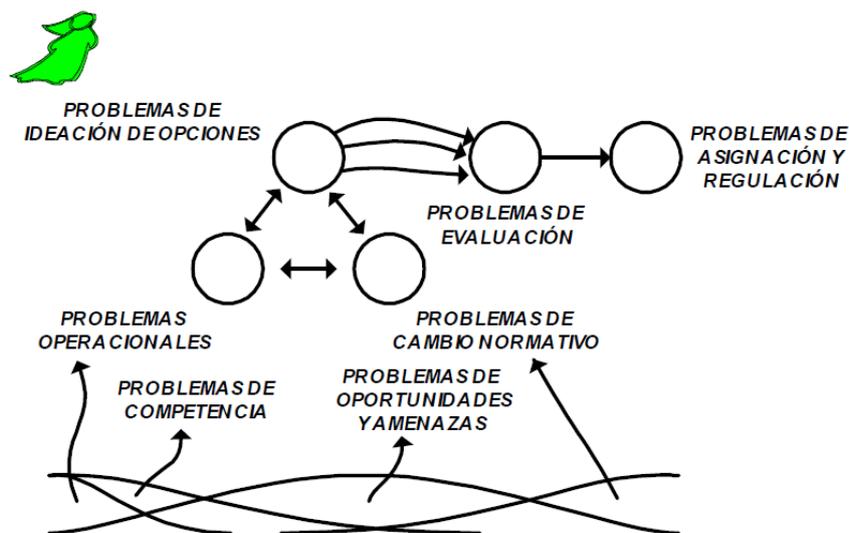


Figura No. 1.1 Problemas tipo
(Zenon, 2001)

Las características de la problemática presente en la empresa Inspector S.A. corresponde a un Problema Operacional – Funcional (Ver Figura No 1.2), debido a que se busca corregir las fallas o mejorar el desempeño que se tiene en la organización, por lo que se usará la metodología para mejorar el sistema y determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Calidad.

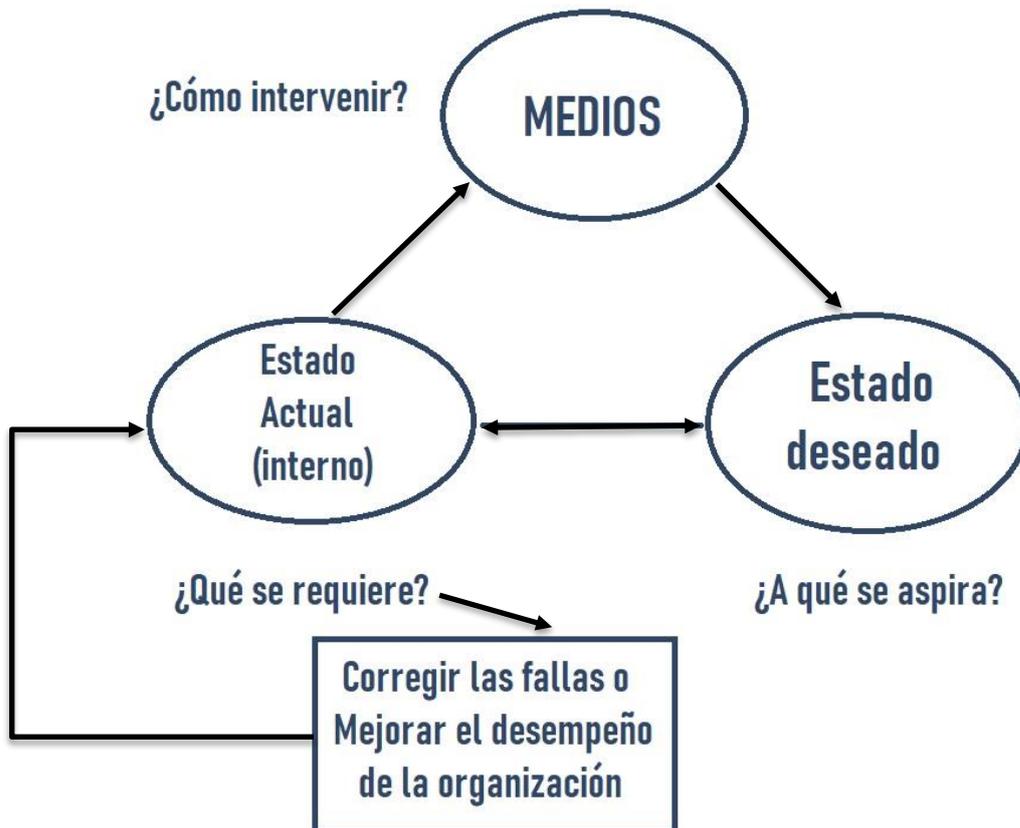


Figura No. 1.2 Metodología de Problema Operacional
Fuente: Adaptado de (Zenon, 2001)

Esta metodología indaga la razón de las fallas detectadas o identificar los posibles puntos de mejora y conforme a la información encontrada realizar los ajustes necesarios. Para llevar la situación actual a la situación que se desea.

El enfoque tomado será el de métodos funcionales, al buscar hacer una mejora global, y los pasos que se proponen a seguir son los siguientes:

- a) Definir cuál o cuáles son los procesos o subprocesos relacionados;

- b) Establece la función o propósito de cada proceso, así como el conjunto de actividades que de acuerdo con la lógica se requieren cumplir con tal fin;
- c) Conectar las actividades entre sí y con su entorno para indicar los principales flujos materiales, de información o de algún otro tipo;
- d) Cada actividad puede ser dividida en subactividades, hasta alcanzar el nivel de detalle requerido. (Zenon, 2001)

Arturo Fuentes Zenón plantea una Guía para el análisis funcional en la que se siguen los siguientes pasos:

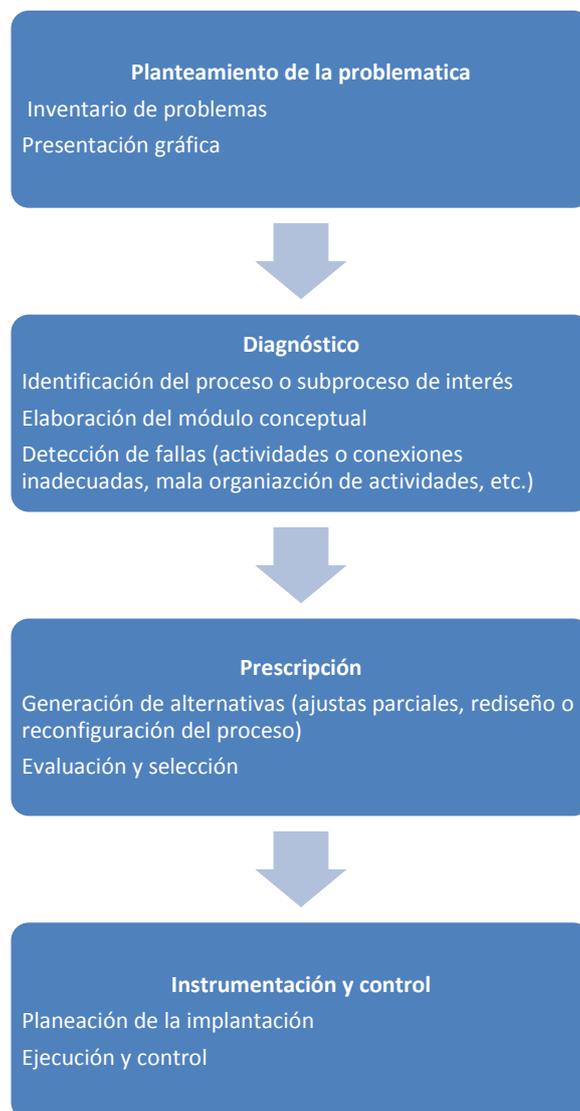


Figura No. 1.2 Guía para el análisis funcional
Fuente: (Zenon, 2001)

1.2.1 Objetivos de la Investigación

1.2.1.1 Objetivo General

Desarrollar un proceso de auditoría interna que permita determinar el grado de cumplimiento de cada proceso del Sistema de Calidad.

1.2.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar la manera en que se realiza la evaluación del Sistema de Calidad y tomar los documentos que podrían funcionar para el plan que se desarrollará.
- Aplicar la teoría, normas técnicas y herramientas de la información recopilada, para crear el Plan de auditoría.
- Interpretar la evaluación del Sistema de Calidad, realizada por los proveedores y clasificar los documentos para utilizarlos para la realización del Proceso de auditoría.
- Recopilar información para desarrollar el Proceso de auditoría para determinar el grado de cumplimiento de cada proceso
- Evaluar a través de indicadores el Proceso de Auditoría Interna

1.2.2 Preguntas de la Investigación

- ¿Cómo han realizado los proveedores la evaluación del cumplimiento del Sistema de Gestión Interna?
- ¿Cuenta la organización con recursos para desarrollar el Proceso de auditoría y la capacitación del personal?
- ¿Qué beneficios traerá la organización el desarrollo del Proceso de auditoría y capacitación del personal?

1.2.3 Justificación y Viabilidad

La organización no cuenta con una evaluación de los procesos que pertenecen al Sistema de Calidad, y en el estado actual no se realizan las propuestas necesarias para mejoras o acciones para los procesos, al no tener un marco que dé a conocer en qué situación se encuentra la medición de ese sistema y localizar los problemas que enfrenta actualmente, da como resultado que no se lleve a cabo.

La realización de auditorías internas permitirá a la organización contar con un diagnóstico del Sistema de Calidad para una mejora del mismo.

Este tipo de proceso requiere de recursos humanos e intelectuales con los cuales la organización cuenta para crear la documentación del proceso, sólo necesitará una capacitación enfocada a las auditorías internas.

1.2.4 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se realizará es descriptivo, debido a que el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (Morales, 2012)

1.2.5 Hipótesis y Variables

Con el desarrollo del proceso de auditoría se logrará determinar el grado de cumplimiento de cada proceso del sistema de calidad, permitiendo lograr mejoras para el beneficio de la organización.

1.2.5.1 Variable Dependiente

El personal responsable de los procesos del Sistema de Calidad.

1.2.5.2 Variable Independiente

Proceso de auditorías para establecer el grado de cumplimiento de cada proceso del Sistema de Calidad.

1.2.6 Recopilación de la Información

La recopilación de información se llevará a cabo a través de:

Fuentes primarias: que son las que contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual.

Los documentos primarios son: libros, revistas científicas, informes internos, normas mexicanas, normas técnicas.

Fuentes secundarias: que son las que contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos con los que se cuentan en la empresa.

Los documentos secundarios son: libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones. (Morales, 2012) (Isotools, 2017)

1.2.7 Análisis de la Información

En esta parte se explicarán los resultados obtenidos, y se realizará una comparación con la información que se cuenta acerca de la organización para llegar a una conclusión.

1.2.8 Presentación de resultados

Los resultados se presentarán por medio de una propuesta que fue generada con la recopilación de la información adecuada para el trabajo y el análisis desarrollado, esta propuesta buscará una mejora en la situación actual de la organización.

CAPÍTULO 2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa Inspector S.A. de C.V. se crea a finales de 2014 con el objetivo de dar respuesta a las necesidades del consumidor mexicano, y con la finalidad de ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas del consumidor actual, y en cumplimiento del marco legal que se requiere para este tipo de servicio.

El Sistema de Calidad se generó debido a las exigencias de los clientes potenciales de cumplir con un sistema que se encontrará alineado con normas internacionales que permitiera la homologación de requisitos entre países, y que no tuviera como consecuencia penalizaciones en un futuro, además de tener una certificación que trajera como consecuencia una buena reputación con los clientes, al ser una organización que tiene el interés y compromiso de ofrecer servicios de calidad.

El sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos, presenta un enfoque basado en procesos y está vinculado con el ciclo PHVA (Ver Figura 2.1), que a su vez se encuentra vinculado con cada capítulo de la norma. (Organization, 2015)

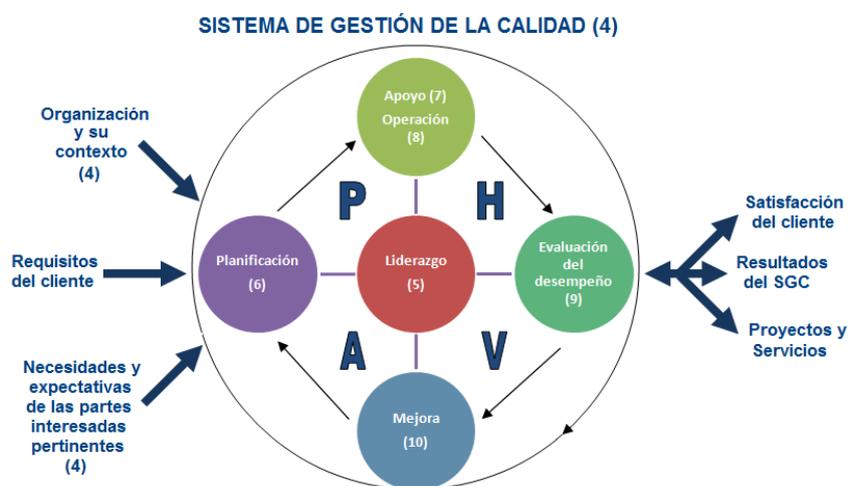


Figura No. 2.1 Ciclo PHVA
Fuente: (Cortez, s.f.)



Figura No. 2.2 Ciclo PHVA con Procesos del Sistema
Fuente: (Cortez, s.f.)

En la Figura No 2.2 se observa que los procesos de la organización están relacionado con el ciclo PHVA.

En las etapas del ciclo de PHVA o ciclo de Deming, se realizan las siguientes actividades, a continuación se enlistan y se señala con cuales cuenta el Sistema de la organización.

– **Planificar**

Debe:	Cumple la organización:
Establecer los objetivos del sistema y sus procesos	✓
Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.	✓
Establecer los objetivos del sistema y sus procesos	✓

Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades	✓
---	---

Esto se realiza utilizando la información que se presenta del Contexto de la organización, de los requisitos del cliente, así como de las partes interesadas.

En la planificación es importante identificar cuáles son los recursos necesarios al realizar la operación, así como los riesgos y las oportunidades que se presentan. También tomar en cuenta los procesos que son esenciales para conseguir la satisfacción de los clientes y definir el alcance del Sistema de Calidad.

– **Hacer**

Debe:	Cumple la organización:
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación y la mejora continua del Sistema de Calidad.	✓
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos que se tienen en la organización.	✓
Considerar los proveedores externos que nos podrán brindar los recursos necesarios para la operación.	✓

– **Actuar**

Debe:	Cumple la organización:
Mejorar los servicios para cumplir con los requisitos tanto internos como del cliente, así como también considerar las necesidades y expectativas futuras.	✓

Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.	✓
Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Calidad.	✓

Esta etapa tiene como base las acciones que buscan mejorar el desempeño, cuando sea necesario. En él se deben determinar y seleccionar cuales son las oportunidades de mejora, permitiendo tomar las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente.

– **Verificar**

Debe:	Cumple la organización:
Determinar de qué manera y qué necesita llevar un seguimiento y medición.	✗
Asegurar por medio de la medición, seguimiento, análisis y evaluación que los resultados obtenidos son válidos.	✗
Determinar los periodos de tiempo en que se realizará el seguimiento y la medición.	✗

La norma establece que es necesario realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios resultantes respecto a las políticas, objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados.

Para el buen funcionamiento del Sistema de Calidad se debe evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Calidad, así como mantener la evidencia documentada de manera que se esté asegurando su realización. (Isotools, 2017)

La etapa de Verificación se coloca al final, al considerar que esta parte es la que debe tomar en cuenta, ya que es un requisito del Sistema de calidad en donde se menciona, que la manera de alcanzar la mejora de éste es necesario que se le dé el seguimiento y la evaluación adecuados y ver cuál es el porcentaje de

cumplimiento que se está obteniendo del funcionamiento del Sistema, como respuesta de esos resultados llegar a realizar un análisis que permita detectar las fallas o los motivos por los que no se están alcanzando los objetivos establecidos desde un principio.

En el Sistema de Calidad de la organización se ha realizado la evaluación de ésta, por medio de encuestas de satisfacción del cliente, los indicadores establecidos para cada Plan de control de calidad, éstos son algunas formas en que se realiza, pero en este momento el problema está más enfocado, a la parte de identificar cuáles son las fallas que se pueden encontrar en cada uno de los procesos que están dentro del alcance del Sistema, no se cuenta con un antecedente de una revisión de manera general, ya que las realizadas han sido de manera superficial, sin adentrarse de manera objetiva a cada uno de los procesos, a pesar de que se le han realizado revisiones por parte de sus clientes. Que se realicen revisiones por sus clientes es bueno, sin embargo, no se realiza de una manera tan profunda como podría realizarla la propia empresa, que conoce de manera específica, cada uno de los procesos que se realizan día a día. De esta forma se podría obtener un porcentaje de cumplimiento, que permita proponer mejoras al Sistema, si es que se requiere y tener evidencia para que la alta dirección conozca cual es la situación actual de la organización y tome decisiones para resolverlos y, en caso de no encontrar fallas, seguir con una temática similar que permita que se continúe obteniendo ese porcentaje con el fin de asegurar la calidad esperada.

Actualmente la organización cuenta con Planes de control, que son aquellos que muestran las actividades que deben realizarse en cada proceso y éstas cuentan con controles, cuyo objetivo es evitar que ocurran fallas. Cada plan de control es evaluado con indicadores que fueron creados con ayuda de las personas que tenían más experiencia realizando dichas actividades, y con esto se logra determinar cómo va su funcionamiento.

De igual manera, en la organización se utilizan encuestas de satisfacción del cliente, en donde se pide al cliente evalúe a la organización otorgándole una calificación de:

- Malo (5)
- Deficiente (6)
- Regular (7)
- Bien (8)
- Muy bien (9)
- Excelente (10)

Los criterios que se evalúan son los siguientes:

1. Profesionalismo
2. Puntualidad
3. Nivel de conocimientos técnicos
4. Tiempo de respuesta
5. Presentación
6. Amabilidad al brindar el servicio
7. Organización
8. Utilidad de la información brindada
9. Solución de las desviaciones
10. En general el servicio brindado como fue

Estas encuestas tienen como objetivo especificar la percepción que tiene el cliente de la organización, después de que se le ha brindado el servicio y en caso de no alcanzar el objetivo determinado, brindar el seguimiento adecuado y encontrar cual es el motivo de la falla del proceso y la manera de solucionarlo, revisando si se cumple el objetivo por lo cual se toman los comentarios que se hicieron brindando un seguimiento y buscando mejorar el proceso que se tiene.

Por parte de los proveedores se han realizado auditorias en las que incluyen las siguientes secciones:

1. Control de los procesos
2. Relación con la comunidad
3. Ética e integridad del negocio
4. Prácticas laborales y derechos humanos
5. Prácticas de contratación y contra la discriminación
6. Gestión del talento y del conocimiento
7. Horario de trabajo
8. Seguridad en el lugar de trabajo
9. Salud en el trabajo
10. Continuidad del negocio
11. Planes en caso de emergencia
12. Impacto ambiental
13. Gestión de residuos
14. Gestión de la cadena de suministro
15. Aprovechamiento de bienes y servicios
16. Uso de equipo de trabajo, vehículos y maquinaria
17. Gestión financiera
18. Seguros

En la sección 1 “Control de los procesos, se realiza una serie de preguntas, como las que se presentan a continuación:

1. ¿Tiene implantado la empresa un proceso de auditoria/inspección interna?
2. ¿Se realizan auditorías a intervalos regulares/ programados?
3. ¿Ha especificado la empresa un nivel de competencia mínimo para el personal que lleve a cabo las auditorias?
4. ¿Garantiza la empresa que esta abarca todas las áreas del negocio?

Este tipo de preguntas, dan una idea sobre los requisitos exigidos para ser parte del catálogo de proveedores de otra empresa y muchas de estas se

podrían enfocar al personal interno. Su revisión permitirá aprender la manera en que se deben redactar dichas preguntas.

La realización de este tipo de auditoria permite determinar la manera en que se debe armonizar el sistema para trabajar con otras empresas que requieran los servicios de Inspector S.A. de C.V., tomando la información recabada para generar cambios dentro de la organización.

CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta la información que se empleará para desarrollar el proceso que permitirá determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Calidad de la organización.

3.1. Antecedentes históricos de la auditoría interna

En el siglo XVII, la función de la Auditoría era muy sencilla, dado que la labor consistía generalmente en oír, y no existían registros de los trabajos realizados. Ya para el siglo XIX las funciones principales de la Auditoría estaban encaminadas a la prevención, divulgación y castigo del fraude y del engaño, puesto que su enfoque era puramente negativo y empírico. No existía ninguna actitud, guía, normatividad, ni disciplina profesional que la regulara.

El desarrollo del comercio, trajo consigo la necesidad de las revisiones independientes para asegurarse de la adecuación y finalidad de los registros mantenidos en las empresas.

La auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 y el reconocimiento general tuvo lugar durante el período de mandato de la Ley. Desde 1862 hasta 1905, la profesión de la Auditoría creció y floreció en Inglaterra.

Hacia el año 1900, la Auditoría se introdujo en los Estados Unidos, su objetivo principal consistía en la revisión de los estados financieros y de los resultados de las operaciones. A partir de ese momento se desarrolla el modelo de Auditoría Interna y de Gobierno, lo que permitió que la Auditoría se convirtiera en un proceso integral y de asesoría al interior de las empresas, afianzando la creación de un Sistema de Control para cada una de ellas.

En 1941, con el nacimiento del Instituto de Auditores Internos de Nueva York se llegó a la conclusión que el buscar e informar sobre irregularidades y fraude, no era la mayor responsabilidad de los auditores externos, por lo que se convirtió en la responsabilidad de los auditores internos.

En 1958, con la creación del microchip la auditoría interna presentó un cambio importante, y ésta empezó a organizarse en otros países como Canadá, otros países de habla inglesa, Argentina, etc.

En la década de los 70 y 80 en los Estados Unidos, el Instituto de Auditoría Interna (IAI) en el sector privado y, la Contraloría General de los Estados Unidos, en el sector público, fueron los pioneros en la ampliación de los alcances de la auditoría, más allá de los temas financieros. Por tal motivo, los auditores internos se concentraron en el control y disminuyeron sus labores de investigación de irregularidades.

Esta información, sirve para fundamentar la evolución de las auditorías internas, con la finalidad de evidenciar la importancia que ha ido tomando en el transcurso de los años, a tal grado que ya existen instituciones cuya principal función es desarrollar este tipo de ejercicios. (Vélez, s.f.)

3.2. Concepto de Auditoría

Según el Instituto de Auditores Internos, la auditoría interna se define como "una actividad de aseguramiento y consultoría objetiva e independiente diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudando a la organización a alcanzar sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado con el fin de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno". (Bandermacher, 2017)

Esta definición permite concluir que las Auditorías internas sirven para evaluar y en consecuencia mejorar el cumplimiento de los procesos del Sistema con la finalidad de desarrollarlos objetivamente y que los resultados se consideren válidos porque no presentan desviaciones en la publicación de los resultados.

3.2.1. Objetivo de la Auditoría Interna

Para Bandermacher, el objetivo consiste en entregar a la alta dirección resultados cualitativos, cuantitativos, independientes, confiables oportunos y objetivos; además de asistir a la organización pública y privada a alcanzar sus metas y objetivos. (Bandermacher, 2017)

El propósito consiste en apoyar a los miembros de la organización en el desempeño de sus actividades, de esta forma la auditoría interna proporciona el análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente con las actividades revisadas. Carrión manifiesta que la finalidad de la auditoría interna es la promoción de un efectivo control a un costo razonable. (Carrión, 2017)

La función de la auditoría interna en la organización se esclarece, al momento que se establecen sus objetivos, dejando a ésta como un servicio de apoyo a todos aquellos quienes conforman la organización, apoyo resultante del conocimiento que adquiere el auditor interno de todos los elementos de la propia organización durante el desempeño de su trabajo que, al ser comparado y evaluado con sus propios conocimientos, experiencia y formación académica y profesional, le permite estar en condición de externar opiniones y posturas que tiendan al beneficio de la organización en su conjunto. (Carrión, 2017)

3.2.2. Alcance

El alcance de la función de la auditoría interna en una organización es amplio e involucra aspectos como los siguientes: revisar y evaluar la eficacia en las operaciones, la confiabilidad en la información financiera y operativa, determinar e investigar fraudes, las medidas de protección de activos y el cumplimiento con leyes y regulaciones; involucra también el asegurar apego a las políticas y los procedimientos instaurados en la organización. Es importante resaltar que los auditores internos no son responsables de la ejecución de las actividades de la organización por lo que sólo proponen a la administración y al consejo de

administración, medidas para el mejor desempeño de las responsabilidades de éstos. Como resultado del gran alcance de la función de auditoría interna, los auditores internos deben contar con amplios conocimientos y sólida formación académica y profesional.

3.2.3. Importancia

En la actualidad adquiere especial importancia la auditoría interna a los procesos de la empresa para responder correctamente a las expectativas y necesidades no sólo de la Alta Gerencia, sino de las demandas del mercado.

El planeamiento de la auditoría interna a los procesos, debe identificar los procesos que resultan críticos para el logro de los objetivos estratégicos empresariales. Aun cuando los auditores internos deben tener sentido de responsabilidad con la empresa para la que trabajan, deben ser ajenos a las actividades que auditan, pues los auditores internos alcanzan su independencia cuando llevan a cabo su trabajo con libertad y objetividad.

3.3. Auditorías del Sistema de Calidad en la Norma ISO 9001:2015 **Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos**

La ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000.

“Promueve la adopción de un enfoque de procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente”.

La Norma ISO 9001:2015 establece en su numeral 9.2 Auditoría Interna,

9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con:

- 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
 - 2) los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 La organización debe:

- a) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- b) Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías. (Organization, 2015)

La organización debe tener la información necesaria evitar pérdidas económicas por ineficiencias y/o inconsistencias en nuestras operaciones internas, que impidan el cumplimiento de los requisitos establecidos en nuestros productos y/o servicios.

3.4. Norma ISO 19011:2018 Directrices para auditar Sistemas de Gestión

La norma es aplicable a todas las organizaciones que necesitan planear y llevar a cabo auditorías internas o externas de sistemas de gestión o administrar un programa de auditoría, ya sea para mantenimiento o para certificación.

La norma ISO 19011 proporciona orientación sobre cómo realizar la auditoría de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de la auditoría, la gestión de un programa de auditoría y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas que participan en el proceso de auditoría. Las actividades incluyen a las personas responsables de la gestión del programa de auditoría, los auditores y los equipos auditores.

3.4.1. Principios de auditoría

La auditoría se caracteriza por depender de diferentes principios. Los principios tienen que ayudar a realizar la auditoría, es decir, proporcionan una perspectiva que demuestra cual es la manera de garantizar el ser eficientes y fiables, brindando apoyo a las políticas y controles de gestión, facilitando información sobre cómo debe actuar una organización para mejorar su desempeño.

Las orientaciones se basan en 6 principios que son los siguientes:

1. Integridad

Es un fundamento de la profesionalidad. Los auditores y las personas que realizan la gestión de un programa de auditoría deben desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad, observar y cumplir todos los requisitos legales que sean aplicables, demostrar la competencia a la hora de realizar su trabajo, desarrollar su trabajo de forma imparcial, es decir, sin estar influenciados por nada y por nadie, ser sensible a cualquier influencia que pueda ejercer su juicio mientras realiza una auditoría.

2. Presentación imparcial

Es la obligación de informar con veracidad y exactitud. Todos los hallazgos, conclusiones e informes tienen que reflejar con veracidad y exactitud las actividades que se realizan durante las auditorías. Se debe informar de todos los obstáculos que se encuentran en el camino al realizar la auditoría y las opiniones

divergentes que se queden sin resolver entre el equipo auditor y la persona auditada. La comunicación debe ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.

3. Ser profesional

Contar con diligencia y tener juicio a la hora de realizar la auditoría. Los auditores deben proceder con mucho cuidado, según la importancia que tenga la tarea que quieren desempeñar y la confianza que se deposite en ellos por el cliente de la auditoría y por las demás partes interesadas. Un gran factor a tener en cuenta a la hora de realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es contar con la capacidad de realizar juicios razonados con todas las situaciones de la auditoría.

4. Confidencialidad

Se debe realizar cuidando la seguridad de la información. Los auditores deben proceder con discreción durante la utilización y la protección de la información que ha adquirido durante la realización de la auditoría. La información de la auditoría no debe usarse de forma inapropiada para beneficio personal del auditor o del cliente de la auditoría, de forma que perjudique al interés legítimo del auditado. El concepto incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial.

5. Independiente

Es la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores deben ser independientes a la actividad que se quiere auditar siempre y cuando sea posible, además existen casos en los que deben actuar de forma libre contra el conflicto de intereses.

Para las auditorías internas, los auditores deben ser independientes de los responsables operativos de la sección que se desea auditar. Los auditores deben mantener la objetividad según el proceso de auditoría para asegurarse de los hallazgos y que las conclusiones de la auditoría se basan sólo en la evidencia. Para las empresas pequeñas, a las que no le es posible que los auditores

internos sean independientes del todo de la actividad que deben auditar, es necesario tomar medidas para eliminar esta barrera y fomentar la objetividad.

6. Enfoque basado en la evidencia

Es el método racional para conseguir las conclusiones de las auditorías fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría debe ser verificable. En general se basa en la información que ésta disponible, ya que la auditoría se realiza durante un tiempo limitado y con recursos que encuentran su fin. Se debe aplicar una utilización apropiada para el muestreo, ya que se relaciona de forma estrecha con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría. (Escuela Europea de Excelencia, 2015)

3.5. ¿Por qué una organización debe contar con auditoría interna?

Como piedra angular para un sólido proceso de gobierno, la auditoría interna representa el puente entre la administración y el consejo; asimismo, apunta al clima ético y la eficiencia y eficacia de las operaciones, y apoya a la organización en el cumplimiento con reglas, regulaciones y todo lo relacionado con la práctica de negocios.

La administración es responsable de establecer y mantener el sistema de control interno en la organización. El sistema de control interno o controles internos son aquellos cuya estructura, actividades y procesos coadyuvan a lograr una administración efectiva, mitigando los riesgos que puedan entorpecer el logro de los objetivos de la organización. La administración tiene a su cargo esta responsabilidad en favor de los accionistas de la empresa, responsabilidad que se hace extensiva a otros grupos, como es el caso del consejo de administración, el comité de auditoría y las autoridades gubernamentales.

Una función de auditoría interna independiente y efectiva es la que asiste a la administración, sin descuidar al consejo, al comité de auditoría u otros grupos directivos, para el pleno desempeño de sus responsabilidades, proporcionándole

un enfoque sistemático y disciplinado para asegurar la eficiencia en el diseño y la operación del sistema de control interno y en el proceso de administración de riesgos.

El objetivo de asesorar en el sistema de control interno y en el proceso de administración de riesgos por parte de la función de auditoría interna provee a la administración, al consejo y a los accionistas, un aseguramiento independiente de que los riesgos serán mitigados de manera apropiada; ello debido a que los auditores internos son expertos en la comprensión de los riesgos de la organización y en los controles disponibles para mitigarlos. Su apoyo consiste en el conocimiento de estos asuntos, que dan base para proponer recomendaciones para su mejora.

Aquellas organizaciones que no cuentan con una función de auditoría interna están perdiendo los invaluable beneficios que aportan auditores internos profesionales; además de correr el riesgo de que su administración no se encuentre en la mejor posición de proveer conocimientos, independencia y opiniones objetivas sobre el sistema de control interno.

Algunas organizaciones asignan actividades de auditoría interna, sobre la base de tiempo parcial, a algunos miembros de la organización que desempeñan otro tipo de responsabilidades. Cuando esto ocurre, las personas que no cuentan con el entrenamiento o experiencia necesarios en la profesión de auditoría interna difícilmente alcanzan una eficiencia óptima. Tales organizaciones corren el gran riesgo de obtener resultados pobres en las revisiones; además, las instancias que las practican carecen de posición organizacional para asegurar resultados positivos. En este ambiente, en las revisiones tienden a no ser identificados procesos de alto riesgo, y son pasadas por alto deficiencias en el sistema de control interno.

Un aprendizaje importante proviene de los descalabros financieros y colapsos de numerosas organizaciones, es que un gobierno, una administración de riesgos y controles internos eficientes son esenciales para asegurar longevidad en las organizaciones: por ello, y bajo una perspectiva objetiva, el conocimiento

a detalle de una organización, y la aplicación de sólidos principios de auditoría y consultoría, son el mejor soporte para asegurar la buena marcha de una entidad. (Bandermacher, 2017)

3.6. Proceso de Auditoría Interna

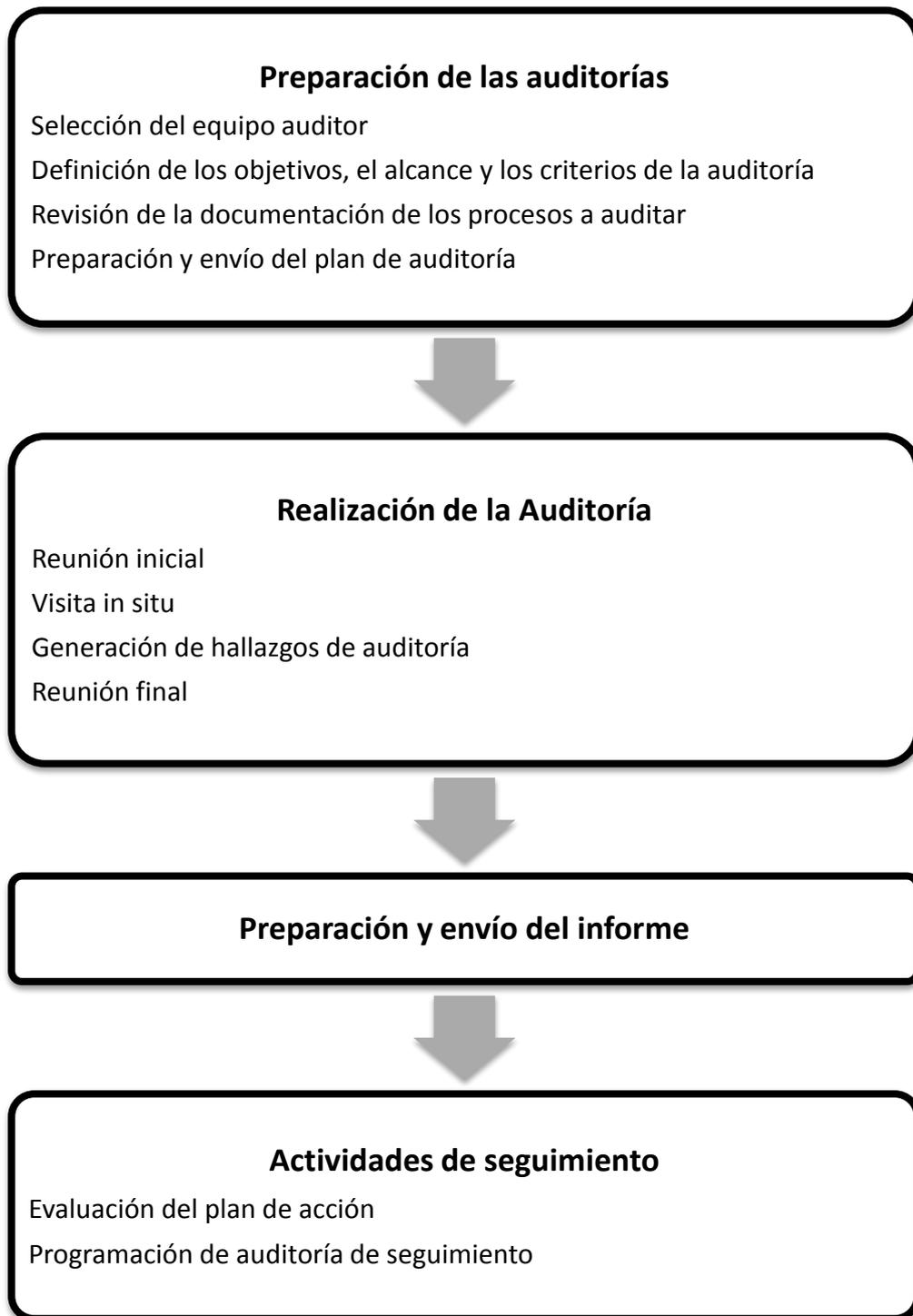


Figura No. 3.1 Actividades de auditorías internas

CAPITULO 4. ANÁLISIS “DEL SISTEMA DE CALIDAD”

La siguiente figura muestra la relación de los capítulos de la Norma ISO 9001:2015 con los procesos de la empresa, con el fin de comprender que capítulos de la norma pueden relacionarse con la generación de la propuesta.



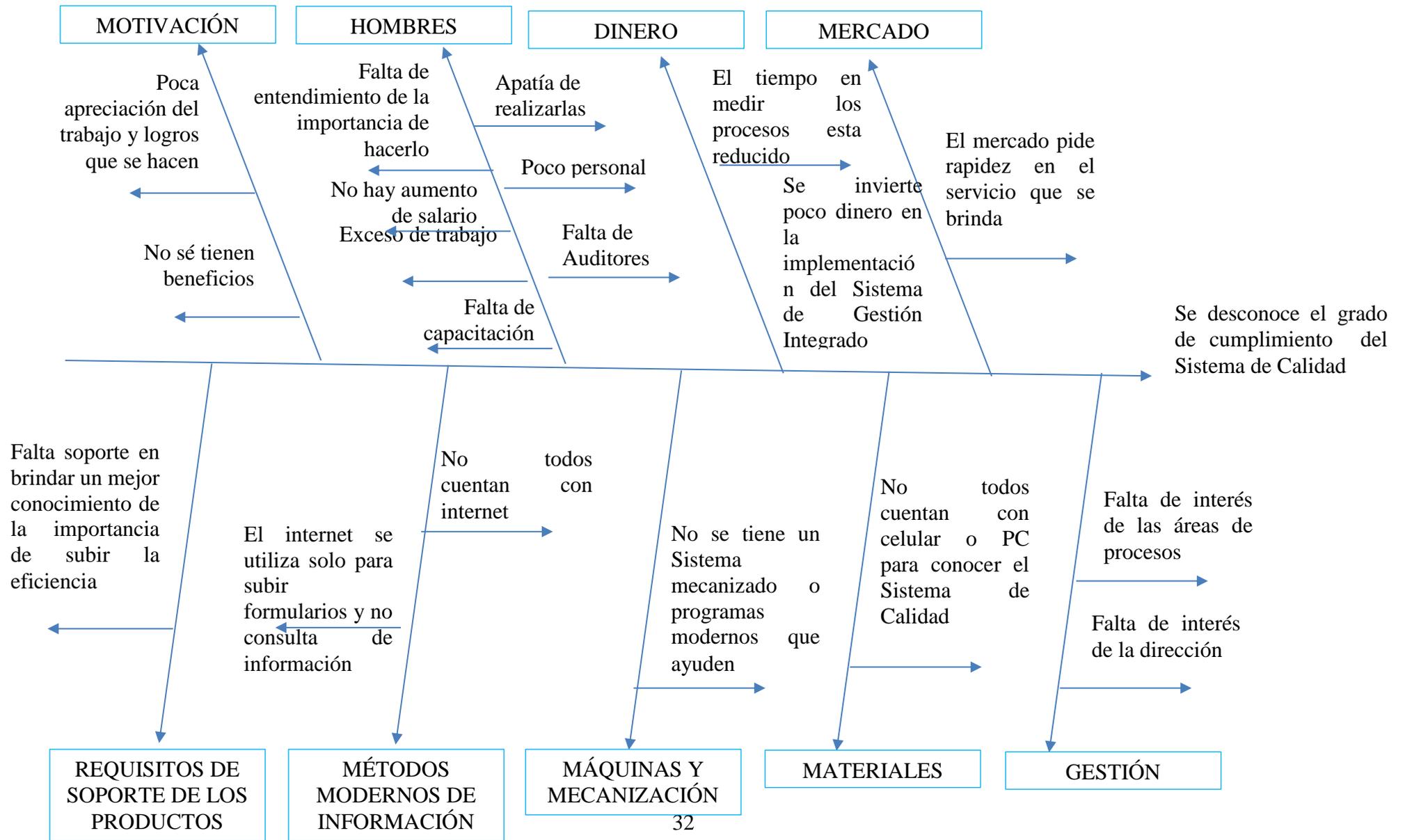
4.1 Identificación del Proceso o subproceso de interés

El proceso que se está interesado en analizar es el de Auditorías internas de Inspector S.A. de C.V. este proceso aún no ha sido realizado de manera formal por la organización, ya que la única manera en que miden el grado de cumplimiento de la organización es por medio de la “Encuesta de Satisfacción del cliente” y de las evaluaciones realizadas por las empresas de las cuales es proveedor.

4.2 Detección de Fallas

4.2.1 Diagrama Causa – Efecto

Para detectar las fallas en la manera en que se ha estado realizando la evaluación del grado del cumplimiento del Sistema de Calidad, se utilizó el Modelo de 9 M de Feigenbaum y las fallas encontradas son las siguientes:



4.2.2 Diagrama de Pareto

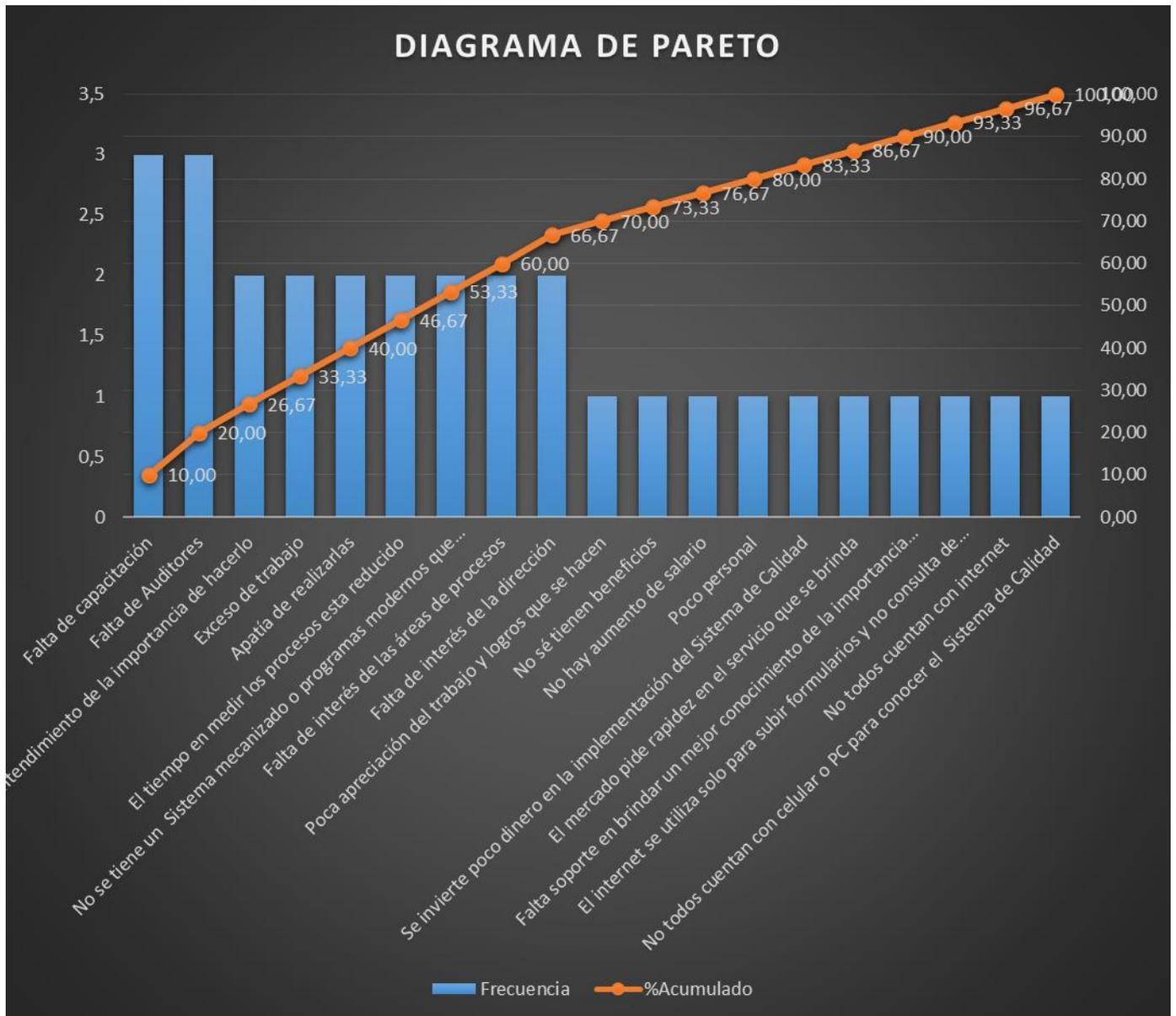
Ponderando las fallas dependiendo de su impacto quedan de la siguiente manera:

1 = Bajo impacto 2= Medio 3 = Alto

Falla observada	Área	Impacto en la auditoría
Poca apreciación del trabajo y logros que se hacen	Motivación	1
No sé tienen beneficios	Motivación	1
Falta de entendimiento de la importancia de hacerlo	Hombres	2
No hay aumento de salario	Hombres	1
Exceso de trabajo	Hombres	2
Falta de capacitación	Hombres	3
Apatía de realizarlas	Hombres	2
Poco personal	Hombres	1
Falta de Auditores	Hombres	3
El tiempo en medir los procesos esta reducido	Dinero	2
Se invierte poco dinero en la implementación del Sistema de Calidad	Dinero	1
El mercado pide rapidez en el servicio que se brinda	Mercado	1
Falta soporte en brindar un mejor conocimiento de la importancia de subir la eficiencia	Requisitos de soporte de los productos	1
El internet se utiliza solo para subir formularios y no consulta de información	Métodos modernos de información	1
No todos cuentan con internet	Métodos modernos de información	1
No se tiene un Sistema mecanizado o programas modernos que ayuden	Máquinas y mecanización	2
No todos cuentan con celular o PC para conocer el Sistema de Calidad	Materiales	1
Falta de interés de las áreas de procesos	Gestión	2
Falta de interés de la dirección	Gestión	2

Problema	Frecuencia	Porcentaje	%Acumulado
Falta de capacitación	3	10,00	10,00
Falta de Auditores	3	10,00	20,00
Falta de entendimiento de la importancia de hacerlo	2	6,67	26,67
Exceso de trabajo	2	6,67	33,33
Apatía de realizarlas	2	6,67	40,00
El tiempo en medir los procesos esta reducido	2	6,67	46,67
No se tiene un Sistema mecanizado o programas modernos que ayuden	2	6,67	53,33
Falta de interés de las áreas de procesos	2	6,67	60,00
Falta de interés de la dirección	2	6,67	66,67
Poca apreciación del trabajo y logros que se hacen	1	3,33	70,00
No sé tienen beneficios	1	3,33	73,33
No hay aumento de salario	1	3,33	76,67
Poco personal	1	3,33	80,00
Se invierte poco dinero en la implementación del Sistema de Calidad	1	3,33	83,33
El mercado pide rapidez en el servicio que se brinda	1	3,33	86,67
Falta soporte en brindar un mejor conocimiento de la importancia de subir la eficiencia	1	3,33	90,00
El internet se utiliza solo para subir formularios y no consulta de información	1	3,33	93,33
No todos cuentan con internet	1	3,33	96,67
No todos cuentan con celular o PC para conocer el Sistema de Calidad	1	3,33	100,00

Teniendo como resultado el siguiente Diagrama de Pareto:



4.3 Generación de Alternativas

De acuerdo con la información recabada podemos concluir que de las causas más importantes que se encontraron fue la parte de la falta de auditores internos y la falta de capacitación del personal con un porcentaje del 10%, de igual manera se tienen con un porcentaje del 6.67% falta de entendimiento de la importancia de hacer la Auditoría interna, exceso de trabajo, apatía de realizarlas, el tiempo en medir los procesos esta reducido, no se tiene un Sistema mecanizado o programas modernos que ayuden, falta de interés de las

áreas de procesos, falta de interés de la dirección, poca apreciación del trabajo y logros que se hacen, no sé tienen beneficios, no hay aumento de salario, poco personal las causas principales son el 80% por lo cual al generar una Propuesta para desarrollar el Proceso de Auditoría en la que se escogerá personal que cumpla con un perfil establecido y que sea capacitado para realizar de la mejor manera la Auditoría Interna y de igual manera se atacarían los problemas de exceso de trabajo, apatía de realizarlas, el tiempo en medir los procesos esta reducido, debido que al tener el personal capacitado podrá realizar esta actividad y al presentar la propuesta a dirección acerca de los costos mínimos que se requerirán al tener al personal con el perfil establecido y solo invertir en la capacitación podríamos generar un mayor intereses en la dirección y como consecuencia en la importancia que le dé el personal en los distintos procesos de la empresa, así como cubrir las necesidades con el personal que se cuenta.

CAPITULO 5. PROPUESTA

“DESARROLLO DEL PROCESO PARA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD”

Con esta propuesta se busca desarrollar el proceso de auditoría para realizar la evaluación del Sistema de Calidad que dará como resultado el cumplimiento del punto 9.2.1 en donde se menciona que la organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos solicitados, de igual manera para el cumplimiento del punto 9.2.2 por lo cual, las actividades que se deben desarrollar para cumplimiento de este se desglosan a continuación:

5.1 Proceso de Auditoría

- **Designar un Líder**

El líder del equipo auditor será el Coordinador de Calidad que cumpla con las siguientes características: comunicación oral y escrita, trabajo en equipo, organización y administración efectiva del tiempo, administrar múltiples tareas, gestión de documentos, persuasión, liderazgo, redacción de documentos e informes, coordinación del personal, toma de decisiones, análisis de causas, implementación de acciones efectivas, Iniciativa, orientación a resultados y responsabilidad, el perfil del Auditor Líder es ser un profesional universitario con conocimientos en auditorías internas y 2 años de experiencia, esto se determinó por la dificultad del Sistema de la organización

Además debe de contar con experiencia en Auditorías internas, para realizar las siguientes actividades:

- Planificar la auditoría y hacer un uso eficaz de los recursos durante la auditoría.
- Representar al equipo auditor en las comunicaciones con los coordinadores auditados.
- Organizar y dirigir a los auditores.
- Orientar a los auditores en formación.
- Dirigir al equipo auditor para que puedan llegar a las observaciones de la auditoría.
- Prevenir y resolver conflictos.
- Preparar y completar el informe de auditoría.

- **Selección de auditores**

Se tendrán en cuenta los siguientes criterios que permitirán seleccionar o aplicar como auditor:

- Trabajar en la organización por lo menos 3 meses
- Tener entrenamiento o experiencia en auditorías internas
- Estar familiarizado con el Sistema de calidad
- Ser ajeno del departamento o área a ser auditada.

- **Capacitación de auditores**

Se les brindará un curso de Auditores internos por parte de una organización particular la cual abarcará los siguientes temas:

- Introducción
- Requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Principios de Auditoría
- Gestión de un Programa de Auditoría
- Actividades de Auditoría
- Competencia del Auditor
- Liderazgo en la Auditoría.
- Administración de la auditoría.
- Generación de resultados de auditoría

- Realización de la auditoría: preguntas clave y conclusiones de auditoría
- Redacción, Clasificación y agrupación de no conformidades
- Criterios para el seguimiento y cierre de no conformidades
- Informe de auditoría: importancia y criterios para su elaboración

El costo por cada curso sería de \$1,300.00 por persona en el que se le brindaría una constancia DC-3 avalado por la STPS y un reconocimiento por parte de la organización que lo imparte.

- **Alcance**

El alcance de la auditoría a ejecutar será de los procesos que abarca el Sistema de Calidad.

- **Criterios**

De acuerdo con la organización los criterios de auditoría a considerar serán los siguientes:

- a) Manual
- b) Planes de control
- c) Normas de referencia del Sistema de Gestión
- d) Información técnica de los clientes

- **Objetivos**

Constatar a través de evidencia objetiva que el sistema de calidad de la organización está:

1. Definido
2. Documentado
3. Implementando (Funcionando)
4. Se mantiene de manera eficaz
5. Cumple con los requisitos aplicables de las normas de referencia.

Contribuir a la mejora del Sistema de Calidad de la organización a través de las áreas de oportunidad detectadas en las auditorías internas.

- **Recursos**

El auditor líder determinará junto con el equipo auditor, con la información de las auditorías anteriores se determinarán los recursos que se requieren, el tamaño, así como los días que deberán considerarse para realizarla.

- **Programa de Auditorías**

El auditor líder debe elaborar el programa de auditoría, que está compuesto por:

1. Proceso a auditar
2. Normas a auditar
3. Calendario para realizar las auditorías

- Aviso de los procesos a auditar

Se le enviará un correo al coordinador de cada proceso para avisar la fecha en que comenzará la auditoría interna, dando a conocer las actividades que se llevarán a cabo durante está, con el fin de obtener la confirmación de la disponibilidad del personal.

En caso contrario se le deberá notificar oportunamente y de manera escrita al Auditor Líder, declarando en dicho escrito el motivo de su solicitud de cambio.

- **Plan de auditoría**

El plan de auditoría recomendado a seguir en la auditoría es:

- Reunión de apertura
- Efectuar la auditoría
- Generación de observaciones de auditoría por el equipo auditor
- Elaboración del informe de auditoría
- Reunión de cierre

- **Evaluación de la Auditoría**

Al final se les pedirá a las personas auditadas que llenen una evaluación para el auditor interno que les realizo la auditoría, dando paso a evaluar y mejorar los puntos débiles del auditor.

Se revisara si el programa de auditoría cumplió con los objetivos y tiempo establecidos desde un principio, en caso de no haberlos cumplido darle el seguimiento debido.

5.2 Evaluación de la Propuesta

La propuesta requerirá del personal con que cuenta la organización y en caso de ser necesario, brindar la capacitación adecuada al equipo de auditoría que permita llevar a cabo la evaluación del Sistema de Calidad, la manera que podremos medir el proceso que se desarrollará de auditorías internas, será a través de la evaluación hacia el equipo auditor por parte del personal que fue auditado y así como la retroalimentación por parte de auditor líder acerca de la manera en que se dirigió cada auditor interno durante la auditoría, además de la información adicional que se obtendrá por medio de los indicadores del proceso, que se colocara dentro de un Plan de calidad, con el que se realizará el proceso cumpliendo los requisitos establecidos dentro del mismo.

Indicador	Objetivo	Resp. del Logro	Ecuación	Fuente de Información	Frecuencia	Resultado Actual
1. Programa de Auditoría Interna	Obj. %		$R = (\text{Actividades realizadas} / \text{Actividades planeadas}) * 100$	"Programa de Auditoría"	Anual	
2. Evaluación del equipo auditor	Obj. %		$R = (\text{Puntos obtenidos en la evaluación} / \text{Puntos totales de la evaluación}) * 100$	"Evaluación de Auditor"	Anual	

Figura 4.1 Ejemplo de Indicadores

De esta manera se estaría realizando la auditoría garantizando el cumplimiento del programa, así como la competencia del personal que la realiza, dando más confiabilidad al cliente de la manera en que se evalúa el propio Sistema, al tener indicadores establecidos que permitirán medir la manera en que se realizó.

10. En GENERAL nuestro servicio brindado fue:

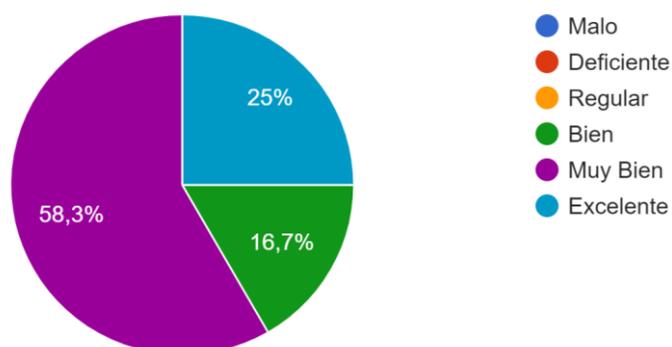


Figura 5.1 Resultado General de Encuesta

Otro indicador para demostrar el funcionamiento de la propuesta dada serían las encuestas de Satisfacción del cliente mencionadas anteriormente debido a que en este momento como de muestra en la Figura 5.1 se puede notar que aunque no se tiene tan mala calificación en la encuesta, aún existen cosas que se pueden corregir, por lo cual si en los indicadores propuestos para el proceso de auditoría son buenos, se diría que el Sistema se está revisando y corrigiendo de manera correcta, y como consecuencia el cliente lo ve reflejado en el servicio brindado, que tendría que cumplir con los estándares establecidos dentro de este.

De igual manera la realización del proceso de auditorías permitirá que la organización pueda requerir el servicio de una Auditoría de tercera parte, con el fin de poder alcanzar la certificación de la organización en la Norma ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, ya que se estaría garantizando la implementación de esta norma y su cumplimiento.

CONCLUSIONES

Como se indica en el numeral 9.2 del capítulo de Evaluación de desempeño de la norma ISO 9001:2015 se pide como un requisito la auditoría interna, por lo que se tomó este proceso de auditorías internas para generar el marco teórico, en el que se investigo acerca de la manera en que se debe realizar la auditoría interna y en que norma sería posible basarse para realizarla de una manera más clara.

En conclusión podemos decir que al desarrollar el Proceso de auditorías internas se permitirá conocer de una mejor manera el grado de cumplimiento de los procesos que se encuentran en el Sistema de Gestión integrado.

Con la información recabada se realizó una propuesta sobre las características y actividades que se realizarán en el proceso de auditorías internas, en la que se brindan opciones como lo son el uso de los recursos con los que cuenta la organización, un ejemplo de esto es que el personal contaría con cursos enfocados a las auditorías internas, las normas de referencia que podrían servir para realizar los procedimientos necesarios y los formatos que se usarán para la recopilación de datos durante la auditoría y que permitiría que el personal entienda de una manera más sencilla las actividades que tendrá que realizar durante esta, por lo que se cuentan con los recursos necesarios para llevarla a cabo, y así tener un costo bajo.

El implementar un proceso de auditorías internas para la evaluación del cumplimiento del Sistema de Calidad traería como beneficio el cumplir con un requisito especificado en la norma, además de dar una respuesta más rápida a las evaluaciones por parte de las empresas de las que son Proveedores, gracias a que la información recabada sirve para realizar el proceso y estar armonía con los requerimientos de esta, de igual manera al implementar el proceso y realizar las auditorias en tiempo y forma se facilitaría al personal por la constante revisión y la documentación que normalmente es requerida por las autoridades estaría a su disposición.

Por lo cual se tendrían como beneficios los siguientes:

1. Verificar que la información documentada coincide con las prácticas observadas
2. Identificar si existen fallas en los procesos de la organización
3. Verificar la estandarización de los procesos
4. Identificar hallazgos que podrían convertirse en fallas en un futuro
5. Descubrir posibles mejoras en los procesos auditados
6. Generar acciones correctivas o preventivas debido a las fallas encontradas
7. Seguimiento de los hallazgos encontrados
8. Proponer oportunidades de mejora que permitan optimizar prácticas y que permitan reducir costos
9. Permitir que la organización pueda obtener una certificación en la Norma ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bandermacher, J. (2017). Perspectivas generales: Auditoría interna y auditoría externa. The Institute of internal Auditors. Obtenido de <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/GPI-Distinctive-Roles-in-Organizational-Governance-Spanish.pdf>
- Carrión, H. G. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. Ciencias económicas y empresariales, 13.
- Cortez, J. (s.f.). En Calidad, Sistemas de Gestión, coaching y liderazgo. Obtenido de En Calidad, Sistemas de Gestión, coaching y liderazgo: <https://encalidad.blogspot.com/2017/06/el-ciclo-phva-en-la-norma-iso-90012015.html>
- Escuela Europea de Excelencia. (2 de Noviembre de 2015). Obtenido de Escuela Europea de Excelencia: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/11/norma-iso-19011-principios-de-auditoria/>
- Isotools. (20 de Octubre de 2017). Obtenido de Isotools: <https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/>
- Moral, J. B. (1965). Auditoría. Cuba: Editorial Nacional de Cuba.
- Morales, F. (19 de Septiembre de 2012). Creadess. Obtenido de Creadess: <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Organization, I. S. (2015). ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Santillana, J. G. (2015). Auditoría Interna. Distrito Federal: Pearson Educación de México.
- Vélez, R. R. (s.f.). Eafit. Obtenido de Eafit: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2026%20La%20Auditor%203%20ADa%20Interna.pdf>
- Zenon, A. F. (2001). Enfoques de Planeación. México.