

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO
DE AUDITORÍA INTERNA EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA”**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva de la
Facultad de Ciencias Económicas

POR

CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ CASTELLANOS

Previo a conferírsele el título de

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

En el grado académico de

LICENCIADO

GUATEMALA, FEBRERO DE 2010

JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal Segundo:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal Tercero:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto:	P.C. Edgar Arnoldo Quiché Chiyal
Vocal Quinto:	P.C. José Antonio Vielman

PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

Matemática-Estadística:	Lic. Aroldo Israel López Gramajo
Contabilidad:	Lic. Ronaldo Antonio López Ortiz
Auditoría:	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino

PROFESIONALES QUE REALIZARON
EI EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Lic. Edgar Ranulfo Valdés Castañeda
Examinador:	Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Examinador:	Lic. José Abraham González Lemus

Guatemala, 18 de mayo de 2009

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria

Señor Decano:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación a la designación contenida en Dictamen AUD-143/2007 de fecha 23 de julio de 2007, que me hiciera para asesorar al señor César Augusto Ramírez Castellanos, en su trabajo de tesis denominado **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA”**, con el fin de poder sustentar su discusión en el examen privado de tesis, por lo que mi dictamen al respecto es el siguiente:

La investigación fue realizada por el sustentante siguiendo los pasos metodológicos propuestos en cuanto a recolección, análisis e interpretación de la información, habiendo profundizado en la misma.

Me fue presentado un informe preliminar sobre la investigación, el cual de común acuerdo se le formularon las ampliaciones que se estimaron convenientes, a efecto de redactar el informe que se adjunta.

El trabajo realizado, en mi opinión reúne los requisitos exigidos, por lo que recomiendo su aprobación para ser presentado por el señor César Augusto Ramírez Castellanos, en su Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme del señor Decano, atentamente.



Lic. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 2109



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTICINCO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL NUEVE.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.8, subinciso 6.8.1 del Acta 26-2009 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 24 de noviembre de 2009, se conoció el Acta AUDITORIA 194-2009 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 25 de septiembre de 2009 y el trabajo de Tesis denominado: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA", que para su graduación profesional presentó el estudiante CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ CASTELLANOS, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M 171
LIC. CARLOS ROBERTO CABREJA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

Impr
REVISADO

DEDICATORIA

Quiero dedicar este acto tan especial a quienes hicieron posible el obtener este triunfo:

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A DIOS | Por su sabiduría espiritual. |
| A MIS PADRES | César Augusto Ramírez y Blanca Estela Castellanos
Castillo
Un reconocimiento a sus esfuerzos y sabias enseñanzas. |
| A MI ESPOSA | Marivel Dávila Gutiérrez
Por su apoyo incondicional y comprensión. |
| A MIS HIJOS | César Estuardo, Lilian Beatriz y César André
Un ejemplo a seguir en el devenir de la vida. |
| A MIS HERMANOS | Mario Rodolfo, Evelyn Roxana y Blanca Elizabeth
Por el amor que nos une y sea un ideal para la superación
personal. |
| A MIS CUÑADOS (AS) | Por su cariño y apoyo. |
| A MIS AMISTADES | Aunque no figuren sus nombres, por su amistad, cariño y
momentos compartidos. |
| A MI ASESOR Y
SUPERVISOR DE TESIS | Por su valiosa colaboración y apoyo en el desarrollo de la
presente tesis. |

**A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Por la oportunidad de formarme académicamente y ser un profesional**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	Página
	i-iv

CAPÍTULO I EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1.1	Historia de la Electricidad	1
1.2	Importancia de la Electricidad	2
1.3	Estandarizar o Normalizar	3
1.4	Definiciones Eléctricas	6
1.5	Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica	8
1.6	Formación, Organización y Administración	9
1.7	Departamento de Auditoría Interna	15

CAPÍTULO II SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1	Normalización	18
2.1.1	Definición de Normalización	18
2.1.2	Definición de Norma	18
2.1.3	Objetivos de la Normalización	18
2.1.4	Clasificación de las Normas	19
2.2	Qué es la ISO?	19
2.3	Conceptos Básicos de Calidad	20
2.3.1	Qué es la Calidad?	20
2.3.2	Cómo lograr la Calidad?	21
2.4	Familia de Normas ISO 9000	22
2.5	Definición del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000	23
2.6	Significado de la Certificación de Calidad ISO 9001:2000	24
2.7	Principios de las Normas ISO 9000	26
2.8	Norma Internacional ISO 9001:2000	27
2.8.1	Objeto y Campo de Aplicación	29
2.8.2	Referencias Normativas, Términos y Definiciones	29
2.8.3	Sistema de Gestión de la Calidad	29
2.8.3.1	Requisitos Generales	30
2.8.3.2	Requisitos de la Documentación	30
2.8.4	Responsabilidad de la Dirección	30
2.8.4.1	Compromiso de la Dirección	30
2.8.4.2	Enfoque al Cliente	30
2.8.4.3	Política de Calidad	30

2.8.4.4	Planificación	31
2.8.4.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	31
2.8.4.6	Revisión por la Dirección	31
2.8.5	Gestión de los Recursos	31
2.8.5.1	Provisión de Recursos	31
2.8.5.2	Recursos Humanos	31
2.8.5.3	Infraestructura	31
2.8.5.4	Ambiente de Trabajo	32
2.8.6	Realización del Producto	32
2.8.6.1	Planificación de la Realización del Producto	32
2.8.6.2	Procesos Relacionados con el Cliente	32
2.8.6.3	Diseño y Desarrollo	32
2.8.6.4	Compras	33
2.8.6.5	Producción y Prestación del Servicio	33
2.8.6.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición	33
2.8.7	Medición, Análisis y Mejora	33
2.8.7.1	Generalidades	33
2.8.7.2	Seguimiento y Medición	33
2.8.7.3	Control del Producto No Conforme	34
2.8.7.4	Análisis de Datos	34
2.8.7.5	Mejora	34
2.9	Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000	34
2.9.1	Política de Calidad	35
2.9.2	Objetivos de Calidad	35
2.9.3	Manual de Calidad	36
2.9.4	Procedimientos Documentados Obligatorios	36
2.9.5	Procesos de las Actividades	37
2.9.6	Registros de Calidad Requeridos por la Norma	38
2.9.7	Términos y Definiciones Relacionados con los Documentos	39

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1	Definición de Auditor	40
3.2	Definiciones de Auditoría Interna	40
3.3	Objetivos de Auditoría Interna	41
3.3.1	Independencia de la Auditoría Interna	42
3.3.2	Posición Organizacional	43
3.3.3	Objetividad	44
3.4	Normas de Auditoría Interna	44
3.4.1	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	45

3.4.2	Normas Sobre Atributos	45
3.4.3	Normas Sobre Desempeño	47
3.5	Guías de Auditoría Interna, Emitidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores	51
3.5.1	Conceptos Básicos de Auditoría Interna	52
3.5.2	Guías para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna	52
3.5.3	Metodología de la Auditoría Interna	54
3.5.4	Función de Compras	59
3.5.5	Inventarios	59
3.5.6	Ventas y Otros Ingresos	60
3.5.7	Cuentas por Cobrar	60
3.5.8	Tesorería	60
3.5.9	Cuentas por Pagar	61
3.5.10	Nóminas y Planillas	61
3.5.11	Propiedad, Planta y Equipo	61
3.5.12	Depreciaciones	62
3.5.13	Préstamos Bancarios	62
3.5.14	Papeles de Trabajo de Auditoría Interna	63
3.5.15	Archivo de Papeles de Trabajo	65
3.5.16	Marcas de Auditoría y Referenciación de los Papeles de Trabajo	67
3.5.17	Custodia y Propiedad de los Papeles de Trabajo	67
3.5.18	Administración del Departamento de Auditoría Interna	67
3.5.19	Informe de Auditoría Interna	68
3.6	Auditoría Interna de Calidad	69
3.6.1	Vocabulario Usado en Auditorías	70
3.6.2	Clasificación de las Auditorías	72

CAPÍTULO IV
PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000

4.1	Decisión y Compromiso de la Administración	76
4.2	Contactar Firma Consultora en ISO	77
4.3	Diagnóstico Organizacional	78
4.4	Plan de Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	79
4.5	Comité de Calidad o Coordinador de Calidad	80
4.5.1	Pensamiento Estratégico	81
4.5.2	Visión	82
4.5.3	Misión	82
4.5.4	Filosofía	82
4.5.5	Política de Calidad	82
4.5.6	Objetivos de Calidad	84
4.5.7	Estrategias de la Calidad	84

4.5.8	Estructura de Calidad	85
4.6	Capacitación	86
4.7	Análisis y Mapeo de Procesos	87
4.8	Elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	89
4.8.1	Manual de la Calidad	89
4.8.2	Política y Objetivos de la Calidad	90
4.8.3	Procedimientos e Instructivos	90
4.8.4	Registros	91
4.9	Entrenadores y Auditores Internos de la Calidad	92
4.10	Selección del Organismo Certificador	92
4.11	Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad	93
4.12	Auditoría de Calidad Interna	93
4.12.1	Acreditación	94
4.12.2	Certificación	94
4.12.3	Registro	94
4.13	Auditoría de Certificación	94
4.14	Mejora Continua	95

CAPÍTULO V

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

5.1	Planteamiento del Problema	96
5.2	Índice de Papeles de Trabajo	97
5.3	Decisión y Compromiso de la Administración	98
5.4	Contactar Firma Consultora en Normas ISO	99
5.5	Diagnóstico Organizacional	100
5.6	Plan de Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	101
5.7	Desarrollo del Plan de Implantación del SGC	102

CONCLUSIONES	144
RECOMENDACIONES	147
BIBLIOGRAFÍA	149

Introducción

La estandarización o normalización es un proceso que tiende a uniformar aspectos técnicos inherentes a productos, procesos y servicios, que cobra relevancia en el ámbito internacional con la globalización de la economía. Actualmente, los países utilizan el cumplimiento normativo como una herramienta estratégica para poder acceder a nuevos mercados y/o consolidarse en otros, demostrando que son competitivos en las áreas de su interés.

Un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la serie de Normas Internacionales ISO 9000 representa una fortaleza para empresas que desean mayor competitividad en los mercados de bienes y servicios, incluyendo el financiero, dentro del acelerado cambio tecnológico, que no sólo comprende la base técnica de la producción, sino las formas hacia nuevos esquemas empresariales y del mercado.

La globalización y el desarrollo tecnológico, impulsados por una economía orientada a la demanda, ha creado la necesidad de que las empresas busquen la mejora continua de sus procesos y de sus productos, implementando sistemas de gestión de la calidad basados en normas internacionales ISO 9000, orientadas a reducir costos, siendo una ventaja competitiva, sobre una base de una reacción en cadena que permita incrementar la productividad, mejorar la posición de la empresa en el mercado y la creación de más empleos.

La calidad y la satisfacción del cliente son temas importantes que cada vez requieren mayor atención a nivel empresarial; por esta razón, el movimiento internacional de la calidad ha impactado a las empresas, de forma tal que hoy, la certificación de los procesos es una necesidad, ya que las mismas carecen de procesos que garanticen a sus clientes productos y servicios de calidad y así difícilmente podrán permanecer en el mercado.

Es por ello que para la implantación del sistema es necesario conocer los fundamentos y las normas internacionales ISO 9000, también obtener los conocimientos básicos sobre la cultura de calidad, así como los pasos para lograr con éxito la implantación del sistema y lograr la certificación del mismo, aplicando herramientas administrativas de planificación y dirección, estableciendo la misión y objetivos y los recursos humanos con que se cuenta mediante competencias laborales.

Las grandes compañías transnacionales principalmente las europeas, han adoptado los mejores sistemas de administración de la calidad para garantizar la satisfacción de los clientes y mantener una mejora continua en los procesos.

A pesar de que su cumplimiento es opcional o voluntario, cierto número importante de empresas guatemaltecas principalmente del sector industrial con prestigio en la región han implantado el Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que es un requisito indispensable para mantenerse en el comercio internacional, principalmente con la Unión Europea; y otras, se han convencido que por medio de su seguimiento logran mayor eficiencia en su organización.

También, existen empresas guatemaltecas en las que la participación accionaria corresponde a compañías transnacionales provenientes de Europa y que representan una mayoría absoluta o tienen una importante cuota en la toma de decisiones, por lo que por mandato de la casa matriz se debe implantar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 versión del año 2000, en la totalidad de la organización o bien en áreas específicas.

En el desarrollo de este trabajo, el diseño, la implantación y la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma internacional ISO 9001 se aplica únicamente a los procesos y organización del Departamento de Auditoría Interna.

La presente investigación consta de cinco capítulos, en el primer capítulo de este trabajo se expone brevemente la historia de la electricidad, su importancia, las principales empresas de distribución de energía eléctrica en la República de Guatemala, la función del Departamento de Auditoría Interna, antecedentes históricos de la normalización y el aseguramiento de la calidad.

El segundo capítulo, dedicado al sistema de gestión de la calidad norma ISO 9001 versión del año 2000, hace referencia especial a los conceptos, definiciones y principios de calidad, una descripción de la estructura de la familia de normas ISO 9000, el significado de la certificación, los documentos requeridos por la norma, entre otros aspectos.

El capítulo tercero, se refiere a los aspectos relacionados con la actividad de auditoría interna, sus objetivos, el marco normativo que regula la práctica y actividad de la auditoría interna. A nivel nacional, son de observancia general las Guías de Auditoría Interna, emitidas por el Comité de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. A nivel internacional la actividad de la auditoría interna es regulada por las Normas Internacionales de Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos (IIA), las que enmarcan la profesión y actividad de la auditoría interna, en los países afiliados al mismo y para quienes es de carácter obligatorio.

El capítulo cuarto, describe los pasos secuenciales básicos para llevar a cabo el proceso de certificación de calidad según la norma internacional ISO 9001 versión del año 2000 en el Departamento de Auditoría Interna.

Finalmente, en el quinto capítulo se presenta un caso práctico del proceso de certificación de calidad, en el cual se presentan los papeles de trabajo elaborados para el referido proyecto, los que inician desde la documentación de la carta compromiso de la Gerencia General, la selección de la firma ISO, el diagnóstico organizacional del Departamento de Auditoría Interna, definición del programa de trabajo a través de un cronograma de todas las actividades a ejecutar en el proyecto y por último el desarrollo y documentación de ese programa de trabajo.

Al final del trabajo se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1.1 HISTORIA DE LA ELECTRICIDAD

La evolución ha transportado al hombre desde una sociedad recolectora, cazadora, pasando por la agrícola, hasta llegar hoy en día a la sociedad tecnológica. Actualmente en nuestras casas, en nuestros centros escolares o de trabajo, consumimos diariamente grandes cantidades de energía de diversos tipos, estando relacionado el consumo con el nivel de desarrollo de la sociedad. Desde principios de 1900, hasta nuestros días, el desarrollo social ha hecho que el consumo energético mundial se quintuple.

Las propiedades eléctricas de ciertos materiales ya eran conocidas por civilizaciones antiguas. En el año seiscientos (600 a.C.), el filósofo griego Tales de Mileto había comprobado que si se frotaba el ámbar, éste atraía hacia sí a objetos más livianos. Se creía que la electricidad residía en el objeto frotado. De ahí que el término "electricidad" provenga del vocablo griego "elektron", que significa ámbar.

En la época del renacimiento comenzaron los primeros estudios metodológicos, en los cuales la electricidad estuvo íntimamente relacionada con el magnetismo. El inglés William Gilbert comprobó que algunas sustancias se comportaban como el ámbar, y cuando eran frotadas atraían objetos livianos, mientras que otras no ejercían ninguna atracción. Benjamín Franklin fue quien postuló que la electricidad era un fluido y calificó a las sustancias en eléctricamente positivas y negativas de acuerdo con el exceso o defecto de ese fluido.

A principios del siglo XIX, el conde Alessandro Volta construyó una pila galvánica. Colocó capas de cinc, papel y cobre, y descubrió que si se unía la base de cinc con la última capa de cobre, el resultado era una corriente eléctrica que fluía por el hilo de unión.

Este sencillo aparato fue el prototipo de las pilas eléctricas, de los acumuladores y de toda corriente eléctrica producida hasta la aparición de la dínamo.

En 1819, Hans Oersted descubrió que una aguja magnética colgada de un hilo se apartaba de su posición inicial cuando pasaba próxima a ella una corriente eléctrica y postuló que las corrientes eléctricas producían un efecto magnético.

En 1878 Thomas Alva Edison comenzó los experimentos que terminarían, un año más tarde, con la invención de la lámpara eléctrica, que universalizaría el uso de la electricidad. Heinrich Rudolf Hertz, nacido en Alemania y profesor de física, desarrolló la teoría electromagnética de la luz, lo que dio lugar a su descubrimiento en 1887, del efecto fotoeléctrico. Hertz, también demostró que la electricidad puede transmitirse en forma de ondas electromagnéticas, las cuales se propagan a la velocidad de la luz, teniendo además muchas de sus propiedades.

Edwin Howard Armstrong, ingeniero eléctrico estadounidense, sus mayores aportaciones tienen que ver con el desarrollo de las comunicaciones por radio, al desarrollar una serie de circuitos y sistemas fundamentales para el avance de este sistema de comunicaciones. En 1918, desarrolló el circuito superheterodino, que dio un gran impulso a los receptores de amplitud modulada (AM). En los años treinta, desarrolló el sistema de radiodifusión de frecuencia modulada (FM).

1.2 IMPORTANCIA DE LA ELECTRICIDAD

“La importancia de la electricidad radica en que es una de las principales formas de energía usadas en el mundo actual. Sin ella, la iluminación, comunicación, teléfono, radio, no existiría y las personas tuvieran que prescindir de aparatos eléctricos que ya llegaron a constituir parte integrante del hogar. Además, sin la electricidad el campo del

transporte no sería lo que es en la actualidad. De hecho, puede decirse que la electricidad se usa en todas partes y en la mayoría de equipos” (3:106).

Actualmente la electricidad constituye un servicio esencial para el desarrollo de la humanidad, de igual forma la estandarización o normalización hoy en día constituye el establecimiento de reglas de uso común y repetido aplicado a procesos, actividades, funciones, etc., con el objetivo de permitir el intercambio de productos y servicios a nivel mundial; en los siguientes párrafos se presenta una síntesis de la evolución de la normalización o estandarización y las normas de aseguramiento de la calidad.

1.3 ESTANDARIZAR O NORMALIZAR

La normalización, elemento específico del trabajo en común y la organización colectiva es tan antigua como el hombre organizado. Los idiomas, las costumbres, la escritura, las monedas, las pesas y las medidas siempre han respondido a normas. En el año de 1215, es firmada una carta Magna por el rey Juan de Inglaterra, en la cual normalizó las pesas y medidas para evitar las malas prácticas comerciales. En 1871, se establece el Sistema Métrico Decimal y con esto nace la normalización y recibe un fuerte impulso como consecuencia de la revolución industrial. En 1886, las compañías de ferrocarriles de Norteamérica consiguieron normalizar los diferentes tipos de dimensiones de los carriles, ya que hasta entonces existían cincuenta y dos diferentes, lo cual implicaba un trasbordo en cada cambio de ancho de vía. En 1890, se normalizó la fabricación de armas de fuego (fusiles); sin embargo, el gran motor de la normalización a nivel mundial fueron las dos grandes guerras mundiales, dadas las necesidades de estandarizar la fabricación de material bélico. Todos estos elementos han cambiado y evolucionando con el tiempo, al igual que la normalización para mantenerse actualizada con el progreso tecnológico.

Los conceptos en que se basan las modernas normas de aseguramiento de calidad son los que utilizaban los artesanos en la antigüedad; es decir, planificaban sus tareas, desarrollaban sus herramientas, obtenían sus materias primas, hacían los trabajos y verificaban sus resultados. La necesidad de utilizar normas de calidad se hace presente a mediados del siglo XIX cuando comienza a desarrollarse la producción en masa. La evolución se produce muy rápidamente a partir de principios de siglo logrando destacar los siguientes hitos:

<u>Año</u>	<u>Hitos</u>
1900	Inspección como actividad
1930	Muestreo estadístico; Producción en Masa (Mayor importancia a la cantidad que se produce y poca atención a la calidad)
1950	Prácticas de aseguramiento de calidad en empresas; Control de Calidad (garantizar productos buenos)
1970	Prácticas de aseguramiento de calidad en empresas; ofrecer confianza sobre la calidad de los productos (monitoreo de los procesos- Círculos de calidad)
1979	Normas para el aseguramiento de la calidad, BS 5750 (British Standards Institution, del Reino Unido)
1987	Se editan las normas ISO serie 9000 basadas en la BS 5750; garantizar la satisfacción de los clientes (ISO 9001:1987- Planificación de la Calidad)
1994	Se realiza revisión de las normas base (ISO 9000)
2000	Se realiza última revisión de las normas base (ISO 9000); garantizar la satisfacción de los clientes y la mejora continua (Enfoque a procesos y principios de la Administración de la Calidad)

Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

Después de la segunda guerra mundial, se vivía la euforia de la postguerra y para todo el mundo comprar artículos fabricados en los Estados Unidos de Norteamérica era sinónimo de prestigio, las industrias japonesas y europeas estaban sumidas en una crisis profunda. El modelo americano se basaba con éxito en la detección y control de la producción en serie, su técnica se sintetizaba en la alta productividad y desecho de los artículos defectuosos. Sin embargo, el número de artículos defectuosos era muy alto.

“Japón, por otro lado, se veía obligado a enfrentarse a la búsqueda de materias primas en el exterior y a la escasez de energía. Para salvar estos obstáculos, el país nipón se vio en la

necesidad de reducir costos a marchas forzadas. Decidieron ponerse en manos de dos expertos norteamericanos Edwards Deming y Joseph Juran, comenzaron a aplicar la prevención de errores antes de la detección, lo que impulsó el resurgimiento nipón” (14:16).

La manifestación más conocida de esta cultura en Japón fueron los círculos de calidad de Ishikawa que llegaron a sobrepasar en número a los 250,000 y alcanzaron casi 3 millones de participantes. En ese período la prevención reemplazó a la detección de productos defectuosos. Instituyéndose en Japón por primera vez la calidad como método o dogma de gestión.

“En la década de los setenta se planteó la necesidad de retrotraer el control de calidad más allá del proceso productivo. No era suficiente inspeccionar sólo la fabricación; era necesario controlar incluso la recepción de materiales y evaluar hasta los proveedores. A partir de este planteamiento, la calidad se convierte en un sistema de gestión basado en la prevención de errores dentro y fuera de la empresa” (14:17).

En los años ochenta, esta tendencia se confirmó y se aceptó en forma unánime en todos los mercados, recibiendo el nombre de Aseguramiento de Calidad. Ser competitivo ya no era un imperativo particular de cada empresa; se había convertido en una política de Estado con objetivos tales como aumentar la competitividad, mejorar la economía nacional y asegurar el desarrollo. Surge en 1987 la primera versión de las normas ISO 9000, su finalidad era el Aseguramiento de la Calidad, enfatizaba en documentar los procedimientos y la comprobación de su cumplimiento.

Al finalizar la década de los noventa se decidió cambiarle enfoque a las normas, basada en el sistema de gestión de calidad, estandarización de los procesos, satisfacción del cliente y búsqueda de la mejora continua; así surge la versión ISO 9000 del año 2000.

1.4 DEFINICIONES ELÉCTRICAS

A continuación, se presentan algunas definiciones más comunes utilizadas en el lenguaje eléctrico:

a) Energía: la capacidad de un sistema para realizar un trabajo es medida en kilovatios.

La energía lleva implícita la variable tiempo y se mide en kilovatios por hora (Kwh) y la potencia (demanda) en kilovatios (Kw).

b) Electricidad: término utilizado para describir la energía eléctrica suministrada como un servicio semejante al combustible.

c) Potencia: es el trabajo o transferencia de energía realizada en la unidad de tiempo. Se mide en watt (w) o kilowatt (Kw).

d) Tensión: potencial eléctrico de un cuerpo. La diferencia de tensión entre dos puntos produce la circulación de corriente eléctrica cuando existe un conductor que los vincula. Se mide en voltios (v) y se lee como voltaje. La tensión media de suministro en los hogares es de doscientos veinte (220) voltios.

e) Corriente: es el flujo de electrones a través de un conductor. Su intensidad se mide en amperios (a).

f) Resistencia: cualidad de un material de oponerse al paso de una corriente eléctrica.

g) Conductor: material que opone mínima resistencia ante una corriente eléctrica. Los materiales que no poseen esta cualidad se denominan aislantes.

h) Circuito: trayecto o ruta de una corriente eléctrica formado por conductores, que transporta energía eléctrica entre fuentes (por ejemplo, centrales eléctricas) y cargas (por ejemplo, consumidores).

i) Watt: es la unidad que mide potencia. Se abrevia “w” y su nombre se debe al físico inglés James Watt, también se le denomina vatio.

j) Kilowatt-hora: unidad de energía utilizada para registrar los consumos de electricidad. Equivale al consumo de un artefacto de mil (1000) watt de potencia durante una (1) hora.

k) Voltio: unidad que mide la tensión, también llamada voltaje. Su abreviatura es “v” y su nombre recuerda al físico italiano Alessandro Volta. En la industria eléctrica se usa también el kilovoltio (Kv) que equivale a mil (1000) voltios.

l) Amperio: unidad que mide la intensidad de una corriente eléctrica. Su abreviatura es “a” y su nombre se debe al físico francés André Marie Ampere.

m) Sistema Eléctrico: un sistema técnico y económicamente eficiente para el suministro de electricidad.

n) Distribuidor: “es la persona individual o jurídica, titular o poseedoras de instalaciones destinadas a distribuir comercialmente energía eléctrica” (2:5).

¿Qué es la energía? La energía es lo que hace que todo funcione. Sin energía no podrían funcionar las máquinas, ni siquiera podrían producirse los procesos vitales, por lo que no sería posible la vida. En resumen, la energía es todo aquello que hace posible cualquier actividad, tanto física como biológica. El concepto de energía no es fácil de comprender, ya que la energía se pone sólo de manifiesto cuando pasa de unos cuerpos a otros; es decir, cuando se transforma. Continuamente se producen transformaciones de energía en la Naturaleza: la energía que recibimos del Sol transforma en agua la nieve de las montañas, eleva la temperatura de los ambientes, hace crecer las plantas que alimentan a diferentes animales, etc. Según lo expuesto, se puede definir la energía en los siguientes términos: la energía es una propiedad de los cuerpos que produce transformaciones en ellos mismos o en otros cuerpos.

Asimismo, de las anteriores definiciones se puede llegar a concluir en que:

“Energía Eléctrica: se denomina energía eléctrica a la forma de energía que resulta de la existencia de una diferencia potencial entre dos puntos, lo que permite establecer una corriente entre ambos –cuando se los pone en contacto por medio de un conductor eléctrico y obtener trabajo. La energía eléctrica puede transformarse en muchas otras formas de energía, tales como la energía luminosa o luz, la energía mecánica y la energía térmica. Su generación, transporte, distribución y uso es una de las bases de la tecnología utilizada por el hombre en la actualidad”.

1.5 EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Actualmente y después de doce años de iniciada la modernización del mercado y subsector eléctrico en la República de Guatemala, que se inició con la emisión de la Ley General de Electricidad, publicada el 15 de noviembre de 1996, se consolidaron las siguientes empresas distribuidoras de energía eléctrica:

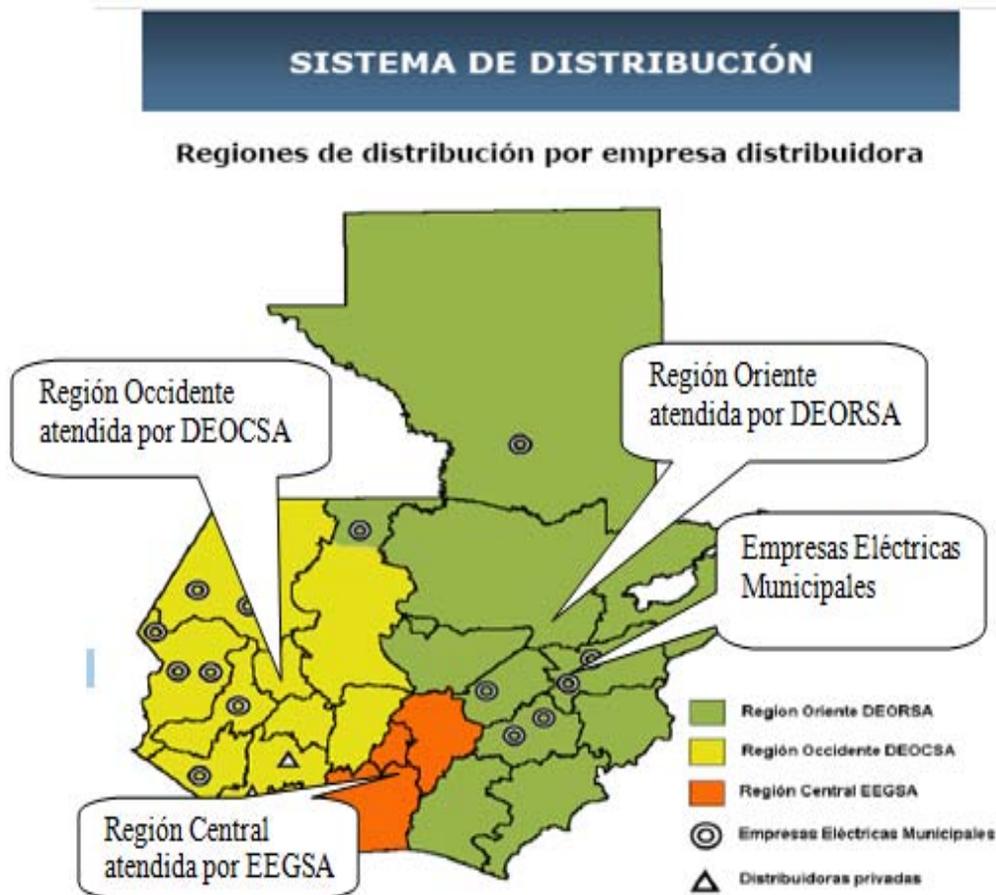
Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima (EEGSA), adquirida por la firma española Iberdrola Energía, S.A. en 1998, teniendo una presencia geográfica en la región central del país el cual comprende los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.

Por otro lado, como consecuencia de las directrices marcadas por la nueva Ley General de Electricidad, el Instituto Nacional de Electrificación (INDE) procedió a la segregación de sus actividades de generación, transmisión y distribución. Para ello, se crearon y repartieron la distribución geográfica del mercado del INDE como se infiere en las siguientes empresas:

1) Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima (DEORSA) y,

2) Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima (DEOCSA), adquiridas por la también firma española Unión Fenosa Internacional, S.A. en 1998. Adicionalmente, se han fortalecido las Empresas Eléctricas Municipales.

Las regiones de distribución por empresa distribuidora son las siguientes:



Fuente: Página Web, www.cnee.gob.gt, Comisión Nacional de Energía Eléctrica

1.6 FORMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

a) Formación

La formación mercantil de Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima, se desarrolló de acuerdo a los requisitos establecidos en el Código de Comercio de

Guatemala, Decreto 2-70 del Congreso de la República. El objeto de la sociedad, es la de distribuir energía eléctrica a través de redes de distribución final a usuarios del servicio en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.

En 1894, seis ciudadanos fundaron la Empresa Eléctrica de Guatemala (EEG), entre ellos, tres de origen alemán: Federico Gerlach, Enrique Neutze, Herman Hoepfner y los guatemaltecos: Víctor Matéu Zavala, Juan Francisco Aguirre y Antonio de Aguirre.

En 1918, época de la Primera Guerra Mundial fueron confiscadas las instalaciones de la Empresa Eléctrica de Guatemala (EEG) por el Gobierno de Guatemala. Posteriormente, fueron arrendadas a la firma norteamericana American & Foreign Power & Light Co., ésta cedió el contrato a favor de Central American Power Company por cincuenta años.

En 1939, la sociedad cambió su nombre a Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima (EEGSA).

En 1967, las propiedades de la EEGSA ubicadas en Palín y Escuintla, conocidas como el Sistema Hidroeléctrico del Río Michatoya, fueron vendidas al Gobierno de Guatemala, en virtud de la puesta en operación de la Hidroeléctrica Jurún Marinalá por el Instituto Nacional de Electrificación (INDE).

En 1972, después de cincuenta años el Gobierno de Guatemala compró a Boise Cascade Corporation la totalidad de las acciones (91.73%) del capital social.

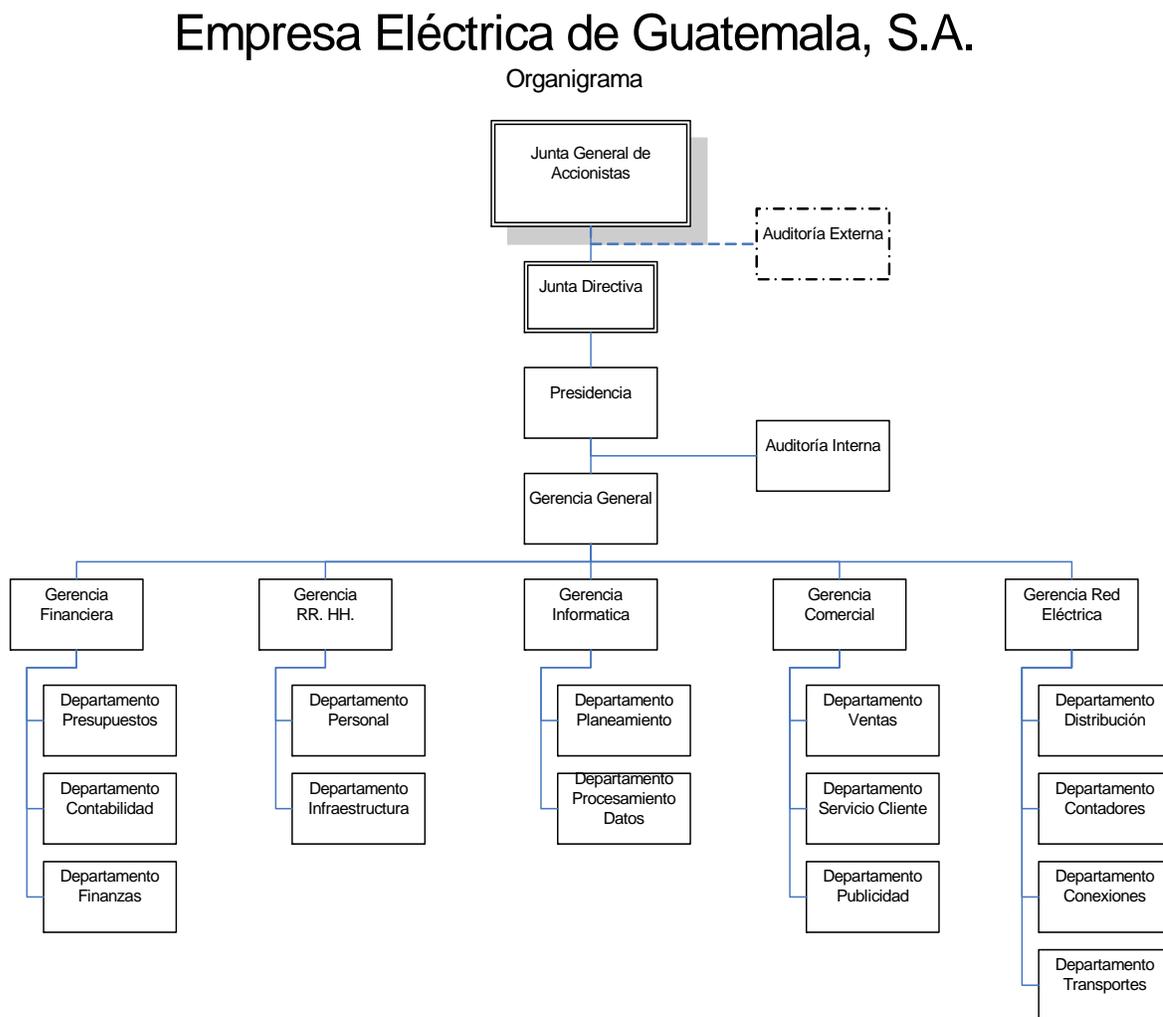
En 1997, el Gobierno de Guatemala inicia el proceso de desincorporación de activos de generación conforme a la Ley General de Electricidad (publicada a finales del año 1996).

“En 1998, en acto público se declaró ganador al consorcio Iberdrola Energía, S.A., TPS de Ultramar Ltd. y EDP Electricidad de Portugal, S.A. que adquirió el 80% de las acciones que el Gobierno de Guatemala tenía en Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.”

(3:183)

b) Organización

La organización de la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. se presenta en el siguiente organigrama:



Fuente: Informe Anual de Labores 2008, Empresa Eléctrica de Guatemala

c) Administración

La administración de la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A., es la siguiente:

Junta General de Accionistas: es el máximo órgano de la sociedad y se forma por la congregación de accionistas legalmente declarados. Dentro de sus funciones se contemplan:

- Aprobar o improbar el informe anual de la sociedad,
- Nombrar y remover a los miembros de Junta Directiva,
- Conocer y resolver acerca del proyecto de distribución de utilidades,
- Conocer y resolver de los asuntos que concretamente le señale la escritura social.

Auditoría Externa: tiene como principal propósito examinar los estados financieros de la sociedad durante un período determinado, con el objeto de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los mismos, debiendo informar sobre los resultados a Junta General de Accionistas.

Junta Directiva: órgano a quien delega la Junta General de Accionistas para dirigir la sociedad, se integra de acuerdo a lo estipulado en la escritura social.

Presidencia: el presidente de Junta Directiva representa en todos los asuntos y negocios que la sociedad resuelva. Preside la Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva. Además, es el Representante Legal de la sociedad.

Auditoría Interna: es un recurso gerencial, que al evaluar la efectividad de los controles internos contribuye a garantizar información financiera confiable y oportuna, la adecuada salvaguarda de los activos, promueve la eficiencia operativa de la sociedad, verifica el cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.

Gerencia General: es la encargada de ejecutar las políticas establecidas por Junta Directiva. Se considera como el máximo órgano ejecutivo de la empresa. Dirige y delega a las gerencias de división, administrando la ejecución de sus funciones y programas operativos.

Gerencia Financiera: es la división encargada del control de ingresos y egresos de la sociedad, también del control del presupuesto de inversión, de operación y de caja. Además, prepara y presenta los estados financieros, juntamente con la información

necesaria a Gerencia General para la toma de decisiones. Para su adecuado funcionamiento dispone con los siguientes departamentos:

Departamento de Presupuestos: encargado del control presupuestario de las inversiones, de los gastos operativos y realizar proyecciones de los flujos de caja, de acuerdo a información proporcionada por el departamento de finanzas.

Departamento de Contabilidad: encargado de recopilar la documentación de las diferentes transacciones económicas de la sociedad y preparar registros con un orden cronológico y adecuado. La operación contable se maneja con un sistema informático con tecnología de punta (Sistema SAP R3).

Departamento de Finanzas: encargado del control de ingresos y egresos, responsable de informar sobre la disponibilidad de efectivo y oportunidad para el pago a proveedores, además obtener rendimientos financieros sobre los excedentes de caja.

Gerencia de Recursos Humanos: es la división encargada de la administración del recurso humano, planifica y ejecuta programas de capacitación, promueve actividades para mantener un ambiente laboral adecuado. Para su adecuado funcionamiento dispone con los siguientes departamentos:

Departamento de Personal: encargado del registro y control del personal, planifica y ejecuta jornadas de capacitación, observa la correcta aplicación y cumplimiento con leyes de trabajo, ejecuta las disposiciones derivadas de las relaciones laborales y vigila la ejecución de la política de personal.

Departamento de Infraestructura: encargado de la logística en materia de servicios generales y mantenimiento de las estructuras y edificios de la sociedad.

Gerencia de Informática: es la división encargada de la administración del procesamiento de datos y planeamiento de las diferentes soluciones informáticas. Para su adecuado funcionamiento dispone con los siguientes departamentos:

Departamento de Planeamiento: encargado de elaborar estudios de planificación y soluciones informáticas para mejorar los procesos contables, facturación y control de clientes.

Departamento de Procesamiento de Datos: encargado del procesamiento de información contable, facturación y control de clientes, disponiendo para ello de equipo informático de última tecnología.

Gerencia Comercial: es la división encargada de administrar y mantener un apropiado servicio al cliente, así como ejecutar las políticas de ventas de energía a través de campañas publicitarias y estudios de mercado. Para su adecuado funcionamiento dispone con los siguientes departamentos:

Departamento de Ventas: encargado de ejecutar la política de ventas dirigida a clientes especiales, al mismo tiempo asesora sobre aspectos técnicos para una mejor utilización del servicio eléctrico.

Departamento de Servicio al Cliente: “encargado de coordinar y supervisar las actividades relacionadas con servicio al cliente, en sus diferentes aspectos como solicitudes de contratos, cortes y reconexiones, información y reclamos” (3:185).

Departamento de Publicidad: encargado de mantener y mejorar la imagen de la sociedad, realizando estudios de mercado para abordar las posibles debilidades en la prestación del servicio eléctrico.

Gerencia de Red Eléctrica: es la división encargada de administrar y mantener los sistemas de distribución eléctrica en condiciones técnicas y operativamente adecuadas.

Para su adecuado funcionamiento dispone con los siguientes departamentos:

Departamento de Distribución: “encargado de mantener los sistemas de distribución eléctrica en condiciones técnicas y operativamente adecuadas, asimismo construir nuevas líneas de distribución” (3:192).

Departamento de Contadores: “encargado de proveer y garantizar la exactitud de los equipos de medición, mediante la comprobación conforme a métodos, procedimientos y buenas prácticas que utilizan las empresas de distribución de energía eléctrica de la región” (3:193).

Departamento de Conexiones: “encargado de coordinar y ejecutar en campo las instalaciones de servicios eléctricos a clientes” (3:193).

Departamento de Transportes: encargado de mantener en operación el parque vehicular de la sociedad.

1.7 DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

En la actualidad, en un mercado globalizado y competitivo, las organizaciones deben prepararse adecuadamente para lograr la consecución de los objetivos. En tal virtud, deben adoptar estrategias eficaces que conlleven la medición y valuación de riesgos, en un contexto de prácticas de ética, y en concordancia con el espíritu de cooperación entre los distintos elementos que conforman la estructura organizacional.

Como parte de esas estrategias se encuentra la función del Departamento de Auditoría Interna, que por medio de sus funciones, evalúa, de forma sistemática, los diferentes procesos, identificando y evaluando los riesgos, apoyando a los miembros de la organización en el desempeño de sus actividades, proporcionando análisis, evaluaciones,

asesoría e información concerniente a las actividades revisadas, emitiendo de manera oportuna, recomendaciones tendentes a la salvaguarda de los activos y fomentando la adhesión de las políticas aprobadas por la alta dirección, convirtiéndose de esta forma en un aliado de la administración. Es importante señalar que la función de Auditoría Interna se fundamenta en el actuar profesional de cada uno de sus integrantes, así como en el cumplimiento de los códigos de ética y de conducta, reglas enfocadas a los principios de integridad, objetividad, confidencialidad y competencia.

El Departamento de Auditoría Interna de una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, evalúa los sistemas integrados de administración y finanzas, y otros sistemas y procesos complementarios; así como los controles internos y de calidad a ellos incorporados, para determinar si se están logrando los resultados o beneficios deseados, que fueron establecidos al momento de fijarse los objetivos y metas por la administración. A ese fin, deben cumplir con las siguientes funciones:

- ✓ Organizar, planificar, dirigir y controlar las funciones a su cargo, en forma técnica, independiente y profesional.
- ✓ Formular un Plan Anual de Auditoría, con base en los objetivos generales de la organización y la coordinación con las unidades administrativas.
- ✓ Motivar la actualización permanente de los conocimientos técnicos de los miembros de auditoría, en los diversos campos de su actuación.
- ✓ Evaluar, en forma permanente, los sistemas integrados de administración y finanzas, las herramientas tecnológicas y los procesos de control interno y de calidad a ellos incorporados.

- ✓ Asegurar que los miembros del Departamento de Auditoría Interna cumplan debidamente con sus obligaciones, a través de la planificación y ejecución del trabajo de auditoría, conforme a las Normas y Regulaciones pertinentes.
- ✓ Las demás atribuciones que se deriven del cumplimiento y responsabilidad profesional.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 NORMALIZACIÓN

“La normalización es una disciplina que trata sobre el establecimiento, aplicación y adecuación de reglas destinadas a conseguir y mantener un orden dentro de un campo determinado con el fin de obtener beneficios para la sociedad, acordes con el desarrollo tecnológico, económico y social. El resultado de la normalización surge de un balance técnico y socioeconómico propio de una etapa por lo cual no se considera estático” (5:08).

2.1.1 Definición de normalización

El Organismo Internacional de Estandarización, denominado "ISO", la define así: “La normalización es el proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad. Se basa en los resultados consolidados de la ciencia, la técnica y la experiencia. Determina no solamente la base para el presente sino también para el desarrollo futuro y debe mantener su paso acorde con el progreso” (5:11).

2.1.2 Definición de norma

“Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido, reglas, criterios o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado” (5:13).

2.1.3 Objetivos de la normalización

La normalización persigue fundamentalmente los siguientes objetivos:

- Simplificación: trata de reducir los modelos quedándose únicamente con los más necesarios.
- Unificación: para permitir la inter cambiabilidad a nivel internacional.
- Especificación: persigue evitar errores de identificación creando un lenguaje claro y preciso.

2.1.4 Clasificación de las normas

<u>Por el ámbito de aplicación</u>	<u>Por el contenido</u>	<u>Por la forma de aplicación</u>
1. Nacional	1. Científico	1. Obligatorias
2. Internacional	2. Industrial	2. Voluntarias

2.2 ¿QUÉ ES LA ISO?

“ISO no es un acrónimo (sigla que se lee como una palabra); proviene del griego iso, que significa igual. Es un error común el pensar que ISO significa International Standards Organization, o algo similar; en inglés su nombre es International Organization for Standardization, mientras que en francés se denomina Organisation Internationale de Normalisation; el uso del acrónimo conduciría a nombres distintos: IOS en inglés y OIN en francés, por lo que los fundadores de la organización eligieron ISO como la forma corta y universal de su nombre” (5:43).

El Organismo Internacional de Estandarización, es un organismo internacional no gubernamental establecido en 1946. La misión de ISO, es promover el desarrollo de la normalización en el mundo para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. Todos los trabajos realizados por ISO, resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales.

La organización, cuya matriz se encuentra en Ginebra, Suiza, está formada por más de 130 países. En ISO, cada país está representado por su organismo integrante, la organización nacional que coordina las normas nacionales.

“En Guatemala, el organismo que coordina las normas es la Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR), dependiente del Ministerio de Economía” (14:15).

2.3 CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

2.3.1 ¿Qué es la calidad?

“La calidad es una palabra que actualmente forma parte del lenguaje cotidiano y de manera importante cuando se habla de comprar o vender productos o servicios, pero el significado que cada quién le da es diferente. Algunos la usan ligada a la excelencia: tener lo mejor es estar a la vanguardia. Otros como un valor agregado al bien o servicio que solamente pueden costear las grandes instituciones o la gente de altos recursos. Algunos otros como un lujo innecesario” (5:18).

Como apoyo para llegar a desarrollar una definición de la calidad se toman algunos enunciados:

- “Es el grado predecible de uniformidad y funcionalidad de un producto o servicio que a bajo costo satisface el mercado” (Deming).
- “Es la adecuación de un producto o servicio para el uso que tendrá” (Juran).
- “Es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre el más satisfactorio para el cliente” (Ishikawa).
- “La calidad es pérdida mínima provocada por un producto a la sociedad desde el momento en que es fabricado. Un artículo con calidad es aquél que actúa conforme a las funciones pretendidas, sin variabilidad, y que causa poca o ninguna pérdida por efectos colaterales incluyendo el costo de su utilización” (Taguchi).

- “La calidad es cumplir con los requisitos del cliente” (Crosby).

Como apoyo a estos conceptos se puede encontrar que etimológicamente, “Calidad” y “Cualidad” tienen la misma raíz.

Del diccionario se obtienen las siguientes definiciones:

- Calidad; (del latín *qualitas*), “conjunto de cualidades de una persona o cosa, carácter, índole, importancia, calificación”.
- Cualidad; (del latín *qualitas*), “lo que hace que una persona o cosa sea lo que es, propiedad, carácter, atributo, don, virtud, moralidad, modo”.

De este modo tomando en cuenta los diferentes conceptos descritos se define a la calidad como: “Calidad: conjunto de cualidades de un bien o servicio que cumple con las necesidades y expectativas de los clientes del producto o servicio” (5:19).

2.3.2 ¿Cómo lograr la calidad?

De acuerdo con las definiciones de calidad se concluye que para lograrla es necesario cumplir con las características del producto o servicio que el cliente requiere.

Según el Dr. Deming existen tres niveles de calidad:

- “Calidad Implícita: aquella que cumple con los requisitos del cliente, en cuanto al producto en sí mismo, para lo que fue creado” (5:21).
- “Calidad Explícita: aquella que sobrepasa los requisitos básicos y cumple con las expectativas del cliente, expresados por él mismo” (5:21).
- “Calidad de Clase Mundial: aquella en que se entrega al cliente un bien o producto que va más allá de lo esperado adelantándose a sus expectativas y proporcionando un valor agregado” (5:21).

2.4 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

La familia de Normas ISO 9000 es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que han obtenido una reputación mundial como base para establecer sistemas de gestión de la calidad. “La serie ISO 9000 establece los requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones para garantizar y asegurar que sus productos y servicios son de la más alta calidad y que en todas las fases, desde el diseño, la manufactura, la entrega hasta el servicio postventa, existen los mecanismos para satisfacer los requerimientos de los clientes y lograr la mejora continua de los procesos de trabajo” (11:3).

Las normas básicas son:

<u>Normas básicas de la familia ISO 9000</u>	<u>Propósito</u>
ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario	Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales de normas ISO 9000.
ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos	Esta es la norma de requisitos que se emplea para cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, para así conseguir la satisfacción del cliente. Es el único estándar de la familia de ISO 9000 contra el cual se puede realizar una auditoría de certificación.
ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño	Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9004 abarca la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
ISO 19011:2002, Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad	Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores.

Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

Cabe destacar que en la parte final del título de las normas se coloca el año en el cual se elaboraron, formando parte de su identificación. Las páginas Web de referencia son: <http://www.iso.ch> y <http://www.tc176.org>, en donde proporcionan información y orientación actualizada sobre la familia de normas ISO 9000 y documentos relacionados.

2.5 DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000

Como se menciona en el cuadro precedente la norma ISO 9001:2000, es la norma que se emplea para cumplir y conseguir la satisfacción de los requisitos del cliente, además, es la única norma contra la cual se puede realizar una certificación; las otras normas facilitan el marco de referencia de fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2000), recomendaciones para mejorar el sistema de gestión de la calidad (ISO 9004:2000) y directrices para verificar la capacidad del sistema (ISO 19011:2002).

Una vez comprendida la estructuración de la familia ISO 9000 y de acuerdo a la norma ISO 9000:2000 referente al vocabulario de los sistemas de gestión de la calidad encontramos que:

Sistema:	“Es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan” (6:9).
Gestión:	“Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (6:10).
Calidad:	“Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (6:8).
Sistema de Gestión:	“Es el sistema para establecer la política y los objetivos de calidad” (6:9).

Fuente: Elaboración propia con base a definiciones de Norma ISO 9001:2000

Entonces, el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000 se define como:

El conjunto de elementos que interactúan, para dirigir y controlar una organización, estableciendo para el efecto la política y los objetivos de calidad, orientados a verificar continuamente el grado en el que un conjunto de características inherentes del producto cumple con los requisitos del cliente.

2.6 SIGNIFICADO DE LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

Una característica de las normas ISO 9000, es que requiere una certificación emitida por un ente externo (Organismo Certificador), debidamente acreditado por organismos internacionales (Organismo Acreditador).

El obtener la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2000, significa que sus procesos se ejecutan conforme lo requiere esta norma, sin embargo, no significa que sus productos sean de alta calidad. Al respecto, “es necesario mencionar muy claramente que más que a la calidad intrínseca de los productos o servicios, las normas ISO 9000 se refieren a la capacidad del fabricante o prestador del servicio para producirlos en forma ordenada y confiable, según las necesidades y expectativas del cliente” (5:23).

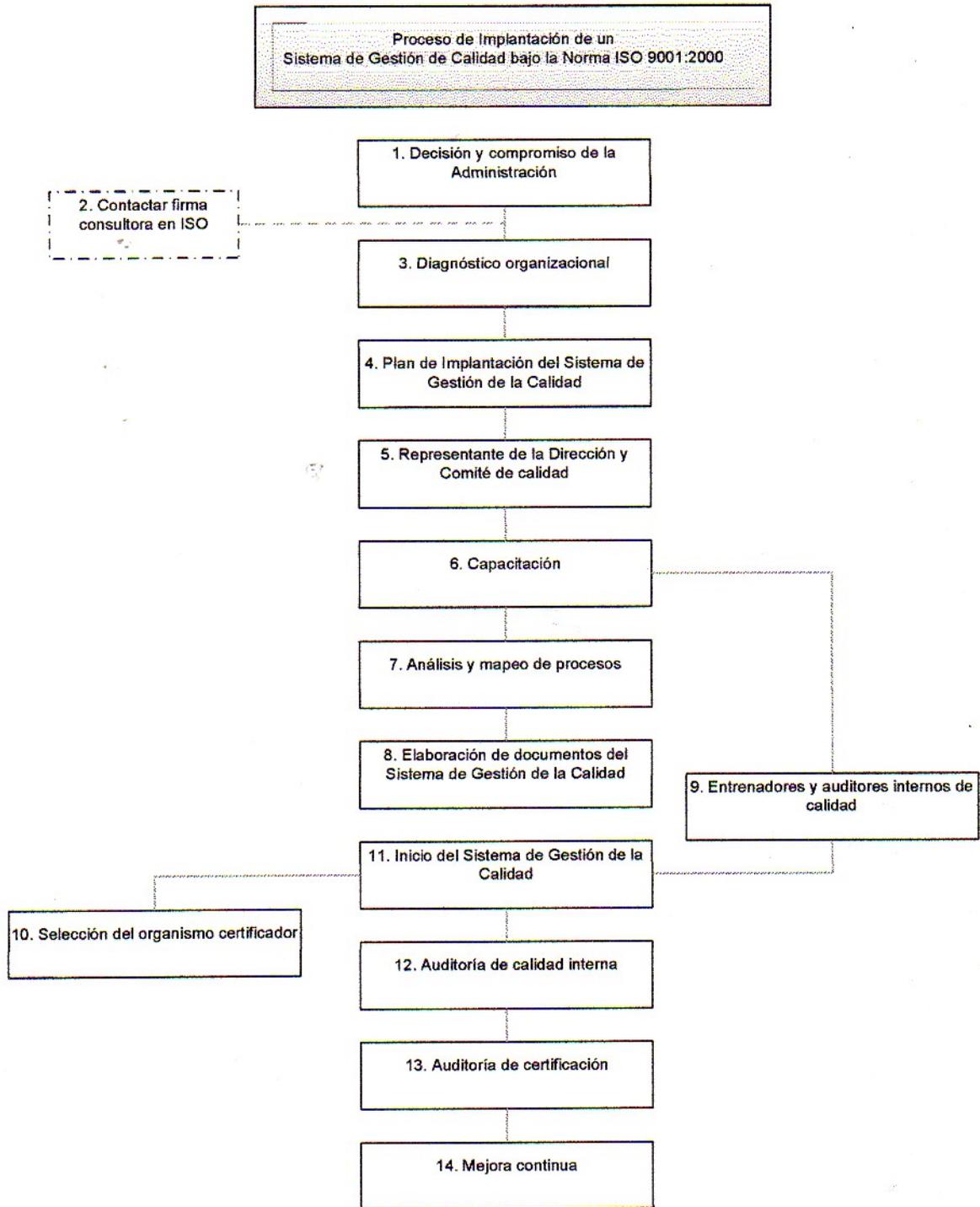
Para implementar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000, se debe tener un firme compromiso. La Administración de la organización debe creer en las ventajas y entender con claridad, tanto los principios benéficos, como la considerable amplitud del trabajo.

Entre algunas de las ventajas principales que promueve la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, encontramos:

1. Reducción de costos y gastos	4. Aumento de motivación de empleados
2. Ventaja competitiva en el mercado; productos de calidad mejorada	5. Mejoramiento continuo en capacidades directivas y servicio de atención al cliente
3. Mejora de procesos internos	6. Credibilidad en la ISO; entre otros.

Fuente: Elaboración propia con base a Diplomado Sistema Gestión de Calidad, ISO 9001:2000, INTECAP

A continuación se presenta un diagrama general del ciclo de implantación para obtener la certificación de calidad ISO, en el cual se presentan los pasos secuenciales básicos:



Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

En el capítulo IV del presente trabajo de tesis, se desarrolla el diagrama general del proceso de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Auditoría Interna para una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.

2.7 PRINCIPIOS DE LAS NORMAS ISO 9000

Los principios de gestión de la calidad son elementos que proporcionan entendimiento y orientación para la aplicación de la gestión de la calidad. Toda la familia de normas ISO 9000 se basa en estos principios. Con la aplicación de los principios, las organizaciones producirán beneficios en todos sus niveles. Se puede definir al principio de gestión de la calidad como una regla o creencia de carácter total, fundamentalmente para liderar y dirigir la operación de la organización, orientada permanentemente a la mejora continua con enfoque a las necesidades del cliente y de los colaboradores de la organización.

a) Principio 1: Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de éstos, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

b) Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósito y orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) Principio 3: Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) Principio 4: Enfoque basado a procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Identificar y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) Principio 6: Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo.

g) Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de Sistemas de Gestión de la Calidad de la familia de normas ISO 9000 (5:26).

2.8 NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000

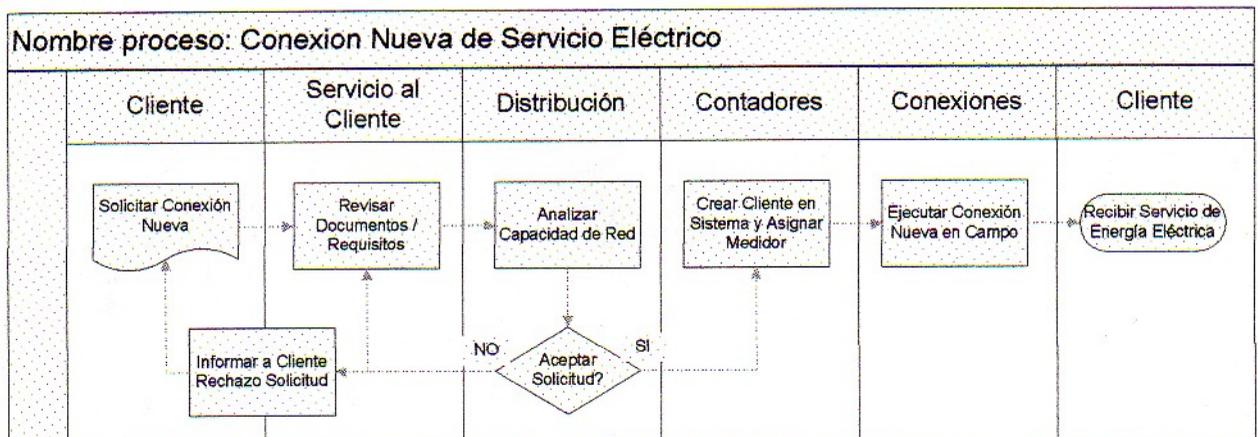
La norma internacional del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, se estructura de la siguiente forma:

- Introducción,
- Objeto y campo de aplicación,
- Referencias normativas, términos y definiciones,
- Sistema de gestión de la calidad,
- Responsabilidad de la dirección,
- Gestión de los recursos,
- Realización del producto,
- Medición, análisis y mejora.

La norma enfatiza que la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es voluntaria y depende de una decisión estratégica de la organización.

La norma ISO 9001 utilizada para el presente trabajo de tesis es la tercera edición (año 2000), preparada por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO) y reemplaza a la segunda edición del año 1994. Cabe destacar que desde finales del año 2008, se dispone de la cuarta edición (año 2008), sin embargo, no existen cambios de fondo, por el contrario lo que persigue la nueva edición es aclarar aspectos de interpretación que quedaron muy generales en la edición anterior. La versión del año 2000, promueve la adopción de un “enfoque basado en procesos” cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para comprender gráficamente y de forma general el “enfoque basado en procesos” a continuación se presenta un ejercicio práctico:



Fuente: Elaboración propia con base a proceso general del Manual de Organización & Métodos, EEGSA

Como se observa en el diagrama de flujo, los elementos de salida de un departamento constituyen los elementos de entrada para otro departamento y así sucesivamente hasta concluir con el propósito de entregarle al cliente un producto o servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas.

Otro aspecto a destacar, es que de manera adicional puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” –PHVA- (7:11).

En donde, en el planificar se establecen los objetivos y procesos necesarios para cumplir los requisitos del cliente y las políticas de la organización. En el hacer se implementan los procesos. En el verificar se realiza el seguimiento, la medición y se informan los resultados. En el actuar se toman las acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. De aplicar la anterior metodología en cada proceso nos llevará obtener la mejora continua.

2.8.1 Objeto y campo de aplicación

El objeto de esta norma internacional es la de especificar los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proveer productos o servicios que cumplan los requisitos del cliente. Todos los requisitos de esta norma son genéricos y pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

2.8.2 Referencias normativas, términos y definiciones

“Para el propósito de esta norma internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma ISO 9000:2000 (fundamentos y vocabulario); el término “producto” también puede significar “servicio” dentro del cuerpo de la norma internacional” (7:13).

2.8.3 Sistema de gestión de la calidad

Esta norma internacional, consta de 8 capítulos. En cada párrafo de la norma, se incluye la palabra “debe” la cual significa o implica “estar obligado a hacer algo”, el no cumplir con un “debe” implica no estar cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma.

A continuación, se presenta un resumen de los capítulos 4 al 8 de la norma:

2.8.3.1 Requisitos generales

Capítulo 4, Sección 4.1, “la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma” (7:13).

2.8.3.2 Requisitos de la documentación

Sección 4.2, “establece que la documentación debe incluir declaraciones documentadas de una política, objetivos y un manual de la calidad, procedimientos documentados (según la norma), los documentos necesitados por la organización y los registros requeridos por la norma. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio” (7:14).

2.8.4 Responsabilidad de la dirección

De acuerdo al capítulo 5 “Responsabilidad de la Dirección” de la norma internacional, establece las siguientes secciones:

2.8.4.1 Compromiso de la dirección

Sección 5.1, “la Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua” (7:15).

2.8.4.2 Enfoque al cliente

Sección 5.2, “asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente” (7:15).

2.8.4.3 Política de la calidad

Sección 5.3, asegurarse de que es adecuada la política de la calidad, es comunicada y entendida dentro de la organización y revisada continuamente.

2.8.4.4 Planificación

Sección 5.4, “asegurarse de que los objetivos deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad y los objetivos de la calidad” (7:16).

2.8.4.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

Sección 5.5, “asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas” (7:16).

2.8.4.6 Revisión por la dirección

Sección 5.6, “revisar el Sistema de Gestión de la Calidad. La información para la revisión debe incluir: resultados de auditorías internas de calidad, retroalimentación del cliente, desempeño de procesos, conformidad del producto, estado de acciones correctivas y preventivas, seguimiento de revisiones anteriores y recomendaciones para la mejora” (7:17).

2.8.5 Gestión de los recursos

De acuerdo al capítulo 6 “Gestión de los Recursos” de la norma internacional, establece las siguientes secciones:

2.8.5.1 Provisión de recursos

Sección 6.1, la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.8.5.2 Recursos humanos

Sección 6.2, determinar que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

2.8.5.3 Infraestructura

Sección 6.3, determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria.

2.8.5.4 Ambiente de trabajo

Sección 6.4, “determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto” (7:17).

2.8.6 Realización del producto

De acuerdo al capítulo 7 “Realización del Producto” de la norma internacional, establece las siguientes secciones:

2.8.6.1 Planificación de la realización del producto

Sección 7.1, “la organización debe determinar la planificación y desarrollo de procesos necesarios para la elaboración del producto, sus requisitos, proporcionar recursos específicos y los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos” (7:18).

2.8.6.2 Procesos relacionados con el cliente

Sección 7.2, determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

Asimismo esta sección, indica que “la organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente” (7:18).

2.8.6.3 Diseño y desarrollo

Sección 7.3, “planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar las etapas del diseño y desarrollo, la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo y las responsabilidades y autoridades” (7:19).

2.8.6.4 Compras

Sección 7.4, “asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados” (7:20).

2.8.6.5 Producción y prestación del servicio

Sección 7.5, planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Incluir información que describa las características del producto, instrucciones de trabajo, disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición y actividades de entrega y posteriores a la entrega” (7:21).

2.8.6.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Sección 7.6, “determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados” (7:22).

2.8.7 Medición, análisis y mejora

De acuerdo al capítulo 8 “Medición, Análisis y Mejora” de la norma internacional, establece las siguientes secciones:

2.8.7.1 Generalidades

Sección 8.1, la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

2.8.7.2 Seguimiento y medición

Sección 8.2, “revisar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, entre éstas se tiene el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, practicar auditorías internas

de calidad para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de esta norma internacional” (7:23).

2.8.7.3 Control del producto no conforme

Sección 8.3, “asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional” (7:24).

2.8.7.4 Análisis de datos

Sección 8.4, “determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la capacidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua” (7:24).

2.8.7.5 Mejora

Sección 8.5, “mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección” (7:24).

2.9 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000

Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad difieren de una organización a otra; sin embargo, puede ser necesario desarrollar documentos diferentes a los procedimientos documentados.

No obstante, los únicos documentos mencionados específicamente en la Norma ISO 9001: 2000 son:

- a) Política de la calidad (sección 4.2.1, inciso a de la Norma Internacional)
- b) Objetivos de la calidad (sección 4.2.1, inciso a de la Norma Internacional)

c) Manual de la calidad (sección 4.2.1, inciso b de la Norma Internacional).

Existen varios requisitos de la Norma ISO 9001:2000 con los que una organización puede aportar valor al Sistema de Gestión de la Calidad y demostrar conformidad mediante la preparación de otros documentos, incluso cuando la norma no los exige específicamente.

Algunos ejemplos son:

- a) “Mapas de proceso, diagramas de flujo de proceso y descripciones de proceso,
- b) Organigramas,
- c) Especificaciones,
- d) e) Documentos que contengan comunicaciones internas,
- f) Programas de producción,
- g) Listas de proveedores aprobados” (10:5), entre otros.

2.9.1 POLÍTICA DE CALIDAD

Es un puente entre el compromiso de la Administración y el resto de personal. La filosofía de la organización es la base sobre la cual descansan las guías generales para conducirla. Esas guías son las políticas, es decir, los principios y normas que regulan la vida de la organización. Es hacer explícito el compromiso de la organización respecto a la calidad.

2.9.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

La definición de los objetivos que debe alcanzar la organización es el punto clave para que el trabajo desarrollado sea un éxito, ya que si la organización no tiene claro cuál es el propósito de su existencia, ni cuál es la dirección que deben tomar sus tareas, difícilmente podrán definir las acciones que deben desarrollar y evaluar su desempeño.

Los objetivos deben tener las siguientes características:

- Realistas: deben ser alcanzables,
- Aplicables: deben tener impacto en el rendimiento del trabajo ahora o en el futuro,

- Ciertos: deben especificar claramente qué, quién, cuándo y en qué circunstancias. También deben considerar el nivel que se desea y si existe alguna restricción de costo o tiempo,
- Justificables: debe proporcionar beneficio económico a la organización cuando el objetivo sea alcanzado.

2.9.3 MANUAL DE CALIDAD

En la sección 4.2.2 “Manual de calidad” de la norma internacional ISO, especifica que la organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC),
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el SGC, o referencias a los mismos, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC; El formato y la estructura del manual es decisión de cada organización, y dependerá del tamaño, cultura y complejidad de la misma.

2.9.4 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS OBLIGATORIOS

La norma internacional ISO 9001:2000, requiere específicamente que la organización tenga “procedimientos documentados” para las seis actividades siguientes (10:4):

Sección de la norma	Descripción
4.2.3	Control de los documentos
4.2.4	Control de los registros
8.2.2	Auditoría interna
8.3	Control del producto no conforme
8.5.2	Acción correctiva
8.5.3	Acción preventiva

Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

En las notas aclaratorias que siguen a la sección 4.2.1 “Generalidades” de la norma, se hace evidente que siempre que la norma exija específicamente un “procedimiento

documentado”, el procedimiento debe establecerse, documentarse, implementarse y mantenerse.

Sección 4.2.3 “Control de los documentos”, de la norma ISO, establece que los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento que defina la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, asegurar documentos legibles, identificación de documentos externos, documentos obsoletos, entre otros aspectos de control.

Sección 4.2.4 “Control de los registros”, de la norma internacional, establece que debe establecerse un procedimiento para definir los controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Sección 8.2.2 “Auditoría interna”, de la norma ISO, planificar y realizar auditorías internas de calidad para verificar el cumplimiento con los requisitos de la norma.

Sección 8.3 “Control del producto no conforme”, de la norma internacional, la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

Secciones 8.5.2 y 8.5.3 “Acción correctiva” y “Acción preventiva” respectivamente, de la norma internacional, la organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

2.9.5 PROCESOS DE LAS ACTIVIDADES

Los procesos específicos de cada una de las actividades de una organización, en su extensión dependen de la capacidad del personal, tamaño y complejidad, estos procedimientos difieren de una organización a otra, aunque se dedicaran a la misma actividad. En cuanto a su estructura por lo general contienen:

- a) “Nombre de la organización,
- b) Nombre y número del proceso,
- c) Objetivo y alcance,
- d) Registros de calidad si aplican,
- e) f) Sección de la norma internacional que cumple, si aplica,
- g) Descripción del procedimiento,
- h) Número de versión y fecha,
- i) Diagrama de flujo, y
- j) Relación con otros procesos” (14:28).

2.9.6 REGISTROS DE CALIDAD REQUERIDOS POR LA NORMA

En el siguiente cuadro se presentan los registros especificados por la norma internacional ISO 9001:2000; sin embargo, “las organizaciones son libres de desarrollar otros registros que puedan necesitarse para demostrar la conformidad de sus procesos, productos y del Sistema de Gestión de la Calidad” (10:10):

Sección de la norma	Descripción
5.6.1	Revisión por la dirección
6.2.2 e)	Educación, formación, habilidades y experiencia
7.1 d)	Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos
7.2.2	Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
7.3.4	Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
7.3.6	Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria
7.3.7	Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
7.4.1	Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas
7.5.2 (d)	Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o

	medición posteriores
7.5.4	Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso
7.6	Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos
7.6	Resultados de la calibración y la verificación del equipo de Medición
8.2.2	Resultados de la auditoría interna de calidad y de las actividades de Seguimiento
8.2.4	Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la liberación del producto
8.3	Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido
8.5.2	Resultados de la acción correctiva
8.5.3	Resultados de la acción preventiva

Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

2.9.7 TÉRMINOS Y DEFINICIONES RELACIONADOS CON LOS DOCUMENTOS

Los siguientes términos y definiciones se han tomado de la Norma ISO 9000:2000.

Término	Apartado de la Norma ISO 9000:2000	Definición
Documento	3.7.2	Información y su medio de soporte
Procedimiento	3.4.5	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
Manual de la calidad	3.7.4	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización
Plan de la calidad	3.7.5	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico
Registro	3.7.6	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas
Especificación	3.7.3	Documento que establece requisitos

Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

CAPÍTULO III
AUDITORÍA INTERNA

3.1 DEFINICIÓN DE AUDITOR

“Persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad, con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño. Originalmente la palabra que se define significa "oidor" u "oyente". El origen de su uso en la contaduría puede encontrarse en épocas remotas en Inglaterra, cuando pocas personas sabían leer y las cuentas de los grandes propietarios eran "oídas" en vez de ser examinadas como se hace en la actualidad” (22).

3.2 DEFINICIONES DE AUDITORÍA INTERNA

El Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos, define a la auditoría interna como:

“Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización que tienen lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección”. (18:01)

En otras palabras es un control de la dirección gerencial que tiene como por objeto medir y evaluar la eficiencia de otros controles. Conociendo generalmente a la auditoría interna como el control de controles.

En conclusión, la definición de la auditoría interna para una empresa distribuidora de energía eléctrica es: Una unidad organizacional independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, garantizando al Consejo de Administración y Gerencia General el

cumplimiento de sus objetivos, mediante la evaluación y mejora de la eficacia del control interno.

Uno de los objetivos principales de la auditoría interna, dentro de la nueva visión, es agregar valor a la empresa. El valor es provisto a través de mejorar oportunidades para lograr los objetivos organizacionales, identificar mejoras operacionales, reduciendo la exposición a riesgos.

3.3 OBJETIVOS DE AUDITORÍA INTERNA

El objetivo de la auditoría interna se cumple, entre otras cosas, al verificar la confiabilidad y razonabilidad de la información contable-financiera generada en los distintos niveles de la organización, y vigilando el buen funcionamiento del sistema de control interno, tanto en el sistema de control contable como operativo.

Sin embargo, el objetivo de la auditoría interna no queda solamente allí, debe ir más allá, debe buscar añadir valor al proponer mejoras en los procesos, ahorro en los costos y oportunidad de ingresos. Los objetivos de la auditoría interna deben estar en sintonía y ayudar a lograr los objetivos de la organización, por medio de sugerencias de mejora y evaluaciones efectivas de riesgos.

Entre algunas características de los objetivos y funciones de una auditoría interna efectiva, podemos presentar los siguientes:

- ✓ Operar basada en normas y estatutos claramente definidos,
- ✓ Adaptar sus actividades a las necesidades de la organización y ser fuerte apoyo a la gestión administrativa,
- ✓ Utilizar un enfoque basado en riesgos,
- ✓ Presentar reportes directos al comité de auditoría, consejo de administración o de accionistas según sea el caso,

- ✓ Mantener comunicación directa y abierta con la gerencia, comité de auditoría, directores y otros relacionados con su trabajo,
- ✓ Liderar temas relacionados al control interno, gestión de riesgos, fraude y gobierno corporativo,
- ✓ Promover y liderar la definición, implementación y aplicación de modelos efectivos de control interno,
- ✓ Dirigir evaluaciones periódicas de procesos y procedimientos,
- ✓ Supervisar y examinar el origen, registro y presentación de la información financiera y contable,
- ✓ Presentar sugerencias de mejora continua, eliminando las complejidades y redundancias que existen en torno a los controles y reducir costos.

3.3.1 Independencia de la Auditoría Interna

Un aspecto de importancia, de la relación de la auditoría interna con otras dependencias de la organización, es que la auditoría interna es un elemento de nivel staff y consecuentemente, por esta razón, no debe ocupar el papel y responsabilidades de otras dependencias. Es fundamental que exista claridad en determinar, a quien debe depender la auditoría interna, en una organización dependerá directamente del Comité de Auditoría (cuyos miembros no ejerzan funciones ejecutivas), Consejo de Administración o la Asamblea de Accionistas según sea el caso.

Es imprescindible que la auditoría interna no guarde ninguna relación personal o familiar con la gerencia y demás dependencias auditadas, que puedan comprometer la objetividad de su trabajo. El personal que integre la auditoría interna debe ser seleccionado por el propio departamento y con la autorización del comité de auditoría, consejo de

administración o a quien le corresponda, bajo estrictas normas de capacidad, conocimiento y habilidad, a fin de evitar injerencia de otras dependencias.

La independencia permite a los auditores internos rendir juicios imparciales, esenciales para la propia organización y esto se logra a través de la posición organizacional y la objetividad de la auditoría interna.

3.3.2 Posición Organizacional

La posición organizacional de la auditoría interna debe ser lo suficientemente relevante para que le permita el cumplimiento de sus responsabilidades.

Entre algunos aspectos necesarios se encuentran los siguientes:

1. Contar con la suficiente autoridad para promover su independencia y asegurar una amplia cobertura de la auditoría, debida atención a los reportes y apropiadas acciones a las recomendaciones.
2. Tener comunicación directa con el comité de auditoría, consejo de administración o asamblea de accionistas. La comunicación directa y constante permite asegurar la independencia del trabajo, y provee los mecanismos para que la auditoría y el comité o consejo, tengan información oportuna sobre asuntos de interés.
3. El propósito, autoridad y responsabilidad de la auditoría interna deben estar definidas por escrito en un documento y que sean de conocimiento general dentro de la organización.

El documento aprobado por mutuo acuerdo, entre la organización y la auditoría interna debe establecer la posición de la auditoría interna dentro de la organización, autorizar el acceso a registros, recursos físicos y al personal que sea imprescindible para la ejecución de las auditorías.

3.3.3 Objetividad

Los auditores internos deben ser objetivos en el desarrollo de sus auditorías:

1. La objetividad es una actitud mental que deben mantener los auditores internos en el desarrollo de sus auditorías, no deben subordinar su juicio al de otros en materia de auditoría.
2. La objetividad requiere que los auditores internos lleven a cabo su actividad de manera tal, que se tenga una honesta confianza en el resultado de su trabajo y que no hayan creado compromisos respecto a la calidad de lo auditado. Los auditores internos no deben intervenir en situaciones en que se sientan inhabilitados para presentar juicios objetivos y profesionales.

3.4 NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna definida como la unidad organizacional independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, está regulada dentro de un sistema de normas que establecen el comportamiento personal y profesional del auditor interno. En este marco regulatorio se encuentran también las Guías de Auditoría Interna emitidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, las cuales son de aplicación local y su observancia no es obligatoria, sino pretenden sean directrices para el Auditor en su desempeño como Auditor Interno. Asimismo, en el ámbito internacional se han publicado las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos (IIA por sus siglas en inglés), que establecen los lineamientos de las normas sobre atributos y normas sobre desempeño.

3.4.1 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Las Normas Internacionales de Auditoría Interna fueron desarrolladas y emitidas por el Consejo de Normas de Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos, luego de un extenso proceso de debates y consultas a nivel mundial, a través de las organizaciones que se encuentran afiliadas al mismo.

Los propósitos de las Normas Internacionales de Auditoría Interna son:

- a) “Definir los principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna, tal y como esta debería ser,
- b) Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido,
- c) Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna,
- d) Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización”. (18:02)

3.4.2 Normas sobre Atributos

Estas normas tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna.

a) Propósito, autoridad y responsabilidad

La norma 1000, desarrolla los aspectos sobre el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna, dichos aspectos según esta norma, deben estar formalmente definidos en un estatuto. El estatuto establece la posición de la actividad de auditoría interna dentro de la organización; autoriza el acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para el desempeño de los trabajos; La aprobación final de este documento corresponde al Consejo de Administración.

Dentro del estatuto se debe de reconocer la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas; el director de auditoría debería tratar estos aspectos con la alta dirección y el Consejo de Administración.

b) Independencia y objetividad

Los lineamientos a la independencia y objetividad de la actividad de auditoría interna están contenidos en la norma 1100; en ésta resalta la libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la actividad de auditoría interna para llevar a cabo sus responsabilidades y que los auditores internos posean una actitud mental imparcial y neutral para desempeñar su trabajo. Señala que la actividad de auditoría interna debe responder a un nivel jerárquico que le permita cumplir con sus responsabilidades, estar libre de injerencias tanto en el desempeño de su trabajo como en la comunicación de resultados.

c) Aptitud y cuidado profesional

La norma 1200 contempla que los trabajos de auditoría interna deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados. Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales.

El auditor interno debe ejercer el debido cuidado profesional al cumplir su actividad, tomando en consideración el alcance necesario para cumplir con los objetivos de su trabajo; la materialidad o significatividad de asuntos a los cuales aplica procedimientos de evaluación, la adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, la probabilidad de errores materiales, fraude o incumplimientos. Para finalizar, es importante mencionar los lineamientos de esta norma con respecto al desarrollo profesional continuado, en el cual se estipula que el

auditor interno debe perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

d) Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

En esta norma 1300, destaca la importancia de desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna. En este programa se deben incluir tanto evaluaciones internas como externas. Para las internas, estas deben incluir el seguimiento continuo del desempeño de la actividad de auditoría interna, y revisiones periódicas mediante autoevaluación o por personas dentro de la organización con conocimientos suficientes de las prácticas de auditoría interna. Las evaluaciones externas deben realizarse al menos una vez cada cinco años, por un revisor o equipo de revisión cualificado e independiente, proveniente de fuera de la organización.

3.4.3 Normas sobre Desempeño

Estas normas describen y proveen los criterios de calidad necesarios para evaluar el desempeño de la auditoría interna.

a) Administración de la Actividad de Auditoría Interna

La norma 2000, provee los lineamientos necesarios para gestionar efectivamente la actividad de la auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización. En este sentido se deben considerar aspectos como:

a.1) Planificación

Establecer la planificación de la actividad de auditoría interna basada en riesgos, a fin de determinar las prioridades de dicha actividad, se debe considerar que los planes deben ir en sintonía con los objetivos de la organización.

a.2) Comunicación y aprobación

Comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, a la alta dirección y al Consejo de Administración para la adecuada revisión y aprobación. Es necesario comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.

a.3) Administración de recursos

Debe existir la garantía de que auditoría interna cuenta con los suficientes recursos para realizar su trabajo. La dirección de auditoría deberá asegurarse de que los recursos sean los apropiados, suficientes y efectivamente asignados para cumplir con el plan aprobado.

a.4) Políticas y procedimientos

El departamento de auditoría interna deberá establecer las políticas y procedimientos para guiar la actividad general de auditoría. Dichas políticas y procedimientos deben ser claros y concisos, además de ser del conocimiento de todo el staff del departamento.

a.5) Coordinación

La coordinación está a cargo del director ejecutivo de auditoría interna, éste debe compartir la información y coordinar las actividades, a fin de asegurar su adecuada cobertura minimizando la duplicación de esfuerzos.

a.6) Informe a la alta dirección y al Consejo

La alta dirección y el Consejo de Administración deben ser informados periódicamente a través del director ejecutivo de auditoría interna, sobre las actividades realizadas y en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan.

b) Naturaleza del trabajo

La norma 2100, contempla que la actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado. En cuanto a la mejora de los procesos de gobierno, la actividad de auditoría interna debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para:

- Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización,
- Asegurar la gestión y responsabilidad en el desempeño de la organización,
- Comunicar la información de riesgo y control a las áreas adecuadas,
- Coordinar las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos, y la dirección.

En lo relativo a la gestión de riesgos, es un juicio que resulta de la evaluación del auditor interno respecto a si los objetivos de la organización apoyan a la misión de ésta última, la identificación y evaluación de riesgos significativos, respuestas apropiadas a los riesgos, entre otros. Además, la actividad de auditoría interna debe evaluar las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, que tengan relación con la confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, eficacia y eficiencia de las operaciones, protección de activos y el cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.

En procesos de control, auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

c) Planificación del trabajo

Los auditores internos, de acuerdo con la norma 2200, deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo que realizan como parte de su actividad, este debe incluir el alcance, objetivos, tiempo previsto y la asignación de personal y recursos para ejecutar el trabajo.

El alcance del trabajo debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes. Para el desarrollo de la actividad de auditoría se deben determinar los recursos y el personal necesarios para lograr los objetivos del trabajo, el personal debe estar basado en una evaluación de naturaleza y complejidad de cada tarea, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles. Los programas de trabajo que se preparen y documenten, deben incluir los procedimientos adecuados para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la ejecución del trabajo. Los programas de trabajo deben ser aprobados previos a ser ejecutados, y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente.

d) Desempeño del trabajo

En la norma 2300 se contempla que el auditor interno debe identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de tal manera, que les permita cumplir con los objetivos del trabajo. Toda la evidencia debidamente analizada y evaluada debe ser adecuadamente documentada a fin de soportar las conclusiones y el informe de resultados del trabajo realizado. La ejecución del trabajo debe ser adecuadamente supervisada para asegurar el logro de objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo profesional del personal de auditoría interna.

e) Comunicación de resultados

La norma 2400 considera que la auditoría interna debe comunicar los resultados de su trabajo, la comunicación debe incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, recomendaciones y planes de acción. La comunicación de resultados debe ser precisa, objetiva, clara, constructiva, completa y oportuna. Es necesario que los resultados sean comunicados a las instancias que puedan asegurar que se dé a los resultados la debida consideración. Adicionalmente, se debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.

3.5 GUÍAS DE AUDITORÍA INTERNA, EMITIDAS POR EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE CONTADORES PÚBLICOS Y AUDITORES

El Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, a través de la Comisión de Auditoría Interna, consciente de la necesidad de contar con guías que permitan a los profesionales de la Contaduría Pública que se desenvuelven en actividades de auditoría interna, poder desarrollar su trabajo, ha emitido un total de 15 guías.

Las guías de auditoría interna están estructuradas de la siguiente manera:

Guía No. 01, Conceptos Básicos de Auditoría Interna,

Guía No. 02, Guías para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna,

Guía No. 03, Metodología de la Auditoría Interna,

Guía No. 04, Función de Compras,

Guía No. 05, Inventarios,

Guía No. 06, Ventas y Otros Ingresos,

Guía No. 07, Créditos y Cuentas por Cobrar,

Guía No. 08, Tesorería,

Guía No. 09, Cuentas por Pagar,

Guía No. 10, Nóminas y Planillas,

Guía No. 11, Propiedad, Planta y Equipo,

Guía No. 12, Depreciaciones,

Guía No. 13, Préstamos Bancarios,

Guía No. 14, Administración del Departamento de Auditoría Interna,

Guía No. 15, Informe de Auditoría Interna.

3.5.1 Conceptos Básicos de Auditoría Interna

Se especifica que las guías de auditoría emitidas por el instituto no son obligatorias, sino que se pretende, sirvan de directrices para el profesional que se desempeña en la auditoría interna.

Puntualiza que dentro de los objetivos que debe perseguir la auditoría interna destacan: 1) garantizar información financiera confiable y oportuna, 2) salvaguarda de los activos, 3) promover la eficiencia operativa de la entidad y, 4) cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.

3.5.2 Guías para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna

Esta guía tiene como objeto orientar al auditor interno para realizar su trabajo con libertad, independencia y objetividad. La auditoría interna para que pueda cumplir con sus responsabilidades y lograr sus objetivos, debe estar ubicada en una posición dentro de la organización que se lo permita.

El trabajo de auditoría interna debe ser efectuado con objetividad, manteniendo una actitud mental positiva y no permitir influencias por juicios de otras personas. El personal de auditoría interna debe contar con conocimientos técnicos y capacidad profesional para realizar el trabajo y cumplir con los objetivos del mismo. Ejercer una adecuada

supervisión que va desde la etapa de planeación hasta la realización del trabajo. Una adecuada supervisión debe comprender la adecuada instrucción al personal, verificación del cumplimiento del programa y revisión de los papeles de trabajo, así como determinar que los informes que resulten del trabajo realizado sean objetivos, comprensibles y oportunos, y contengan recomendaciones pertinentes. Esta guía pretende:

a) Alcance del Trabajo

El alcance del trabajo de auditoría interna debe incluir la revisión y la evaluación de la estructura del control interno, para determinar si el mismo es efectivo y eficiente.

Para satisfacerse de que el control interno cumple con sus objetivos, el auditor interno debe: a) examinar los sistemas de información, verificando la confiabilidad, integridad y oportunidad de los mismos, b) revisar la existencia y propiedad de los activos, verificando la adecuación de los métodos de salvaguarda, c) evaluar el uso responsable, económico y eficiente de los recursos con los que dispone la organización, por último d) revisar y determinar si los planes, políticas, procedimientos, leyes y reglamentos son adecuados y efectivos, y están siendo cumplidas por las áreas auditadas.

b) Realización del Trabajo de Auditoría

El trabajo de auditoría está integrado por las etapas de: planeación de la auditoría, examen y evaluación de la información, comunicación de los resultados y seguimiento. La planeación del trabajo de auditoría interna debe estar adecuadamente documentada, estableciendo los objetivos y alcance del trabajo, los procedimientos necesarios para la obtención de información relativa a las actividades a auditar, los recursos necesarios así como, cuando y a quién se presentarán los resultados del trabajo realizado.

Para el examen y evaluación de la información es necesario que el auditor obtenga, analice, interprete y documente la información que sirva de apoyo a los resultados de la auditoría. La información obtenida debe ser suficiente, competente, relevante y útil. Al finalizar el trabajo de auditoría, el auditor, debe comunicar los resultados de las actividades realizadas. Se debe presentar un informe escrito y firmado, en el cual, además de las conclusiones derivadas del trabajo de auditoría, debe reconocerse el trabajo satisfactorio en las áreas auditadas, de lo contrario deben incluirse las debidas recomendaciones para las mejoras correspondientes y las medidas correctivas.

El trabajo del auditor interno no concluye con la presentación de su informe, se debe hacer el seguimiento, para cerciorarse de que se tomarán las medidas apropiadas sobre los hallazgos reportados.

3.5.3 Metodología de la Auditoría Interna

Para realizar una adecuada ejecución del trabajo de auditoría interna, es necesario que el profesional de la auditoría haga uso de diferentes herramientas sobre procedimientos y prácticas.

La metodología de la auditoría interna, como una sistematización de todos los pasos de una revisión, debe incluir como mínimo: a) el conocimiento de la entidad, b) familiarización con los ciclos y/o funciones a auditar, c) verificación de eficiencia y efectividad del ciclo a auditar y, d) un resumen de deficiencias.

Los procedimientos iniciales, si el auditor interno actúa en forma independiente, los procedimientos más importantes son: la propuesta de servicios profesionales de auditoría interna y la carta de convenio. Si el auditor actúa de forma dependiente debe contar con una carta de autorización de la administración para realizar el trabajo. De cualquier forma que actúe el auditor, ya sea de forma independiente o dependiente, debe formarse una idea

de la estructura y organización de la entidad a auditar, actividades económicas, principales políticas, así como de la situación financiera de la misma.

De acuerdo a las funciones de la organización, es necesario que las mismas estén clasificadas, la clasificación más adecuada de las cuentas por ciclos, según la guía de auditoría interna No. 02, es la siguiente: a) ciclo de tesorería, b) ciclo de ingresos, c) ciclo de egresos, d) ciclo de nóminas y, e) ciclo de conversión.

Los procedimientos básicos de auditoría interna que se deben observar en la realización de las actividades de auditoría interna son:

- a) Planeación,
- b) Métodos para la evaluación de funciones a auditar,
- c) Programas de trabajo,
- d) Pruebas de cumplimiento,
- e) Pruebas sustantivas,
- f) Pruebas de doble propósito.

a) Planeación de Auditoría Interna

Planear el trabajo de auditoría interna es determinar previamente cuales son los objetivos y procedimientos de auditoría que se van a emplear, cual es la extensión que se dará a esas pruebas, en que oportunidad se van a aplicar y cuales son los papeles de trabajo en que se van a registrar sus resultados.

La evaluación del control interno determinará la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas de auditoría que se aplicarán a cada una de las áreas o procesos a auditar. Posteriormente a la aplicación de las pruebas diseñadas por la auditoría, se deberá analizar minuciosamente los resultados obtenidos de ella, los cuales quedarán plasmados en el informe de auditoría interna, especificando en éste los hallazgos y

recomendaciones sugeridas. La auditoría interna deberá realizar un seguimiento a las recomendaciones que ha sugerido, determinando el grado de avance de las recomendaciones y los efectos producidos por las mismas.

El plan anual de auditoría interna, es un documento de planeación en el cual se consignan los trabajos a realizar a las unidades administrativas y actividades susceptibles de ser auditadas. El plan anual por lo regular se diseña para un año calendario, que puede extenderse a mediano plazo (1 a 3 años) o a largo plazo (más de tres años); este último en virtud de cambios en políticas, reglamentaciones y procesos operativos.

El plan anual de auditoría interna habrá de considerar:

1. “La definición de prioridades y otras intervenciones que se pueden desarrollar durante el transcurso del año,
2. Los requerimientos de la administración y otras áreas de importancia,
3. La atención a recomendaciones de auditores externos y auditores fiscales; y,
4. Los espacios razonables que se reservan para atender emergencia o requerimientos no planeados” (17:56).

En la preparación del plan anual, el director de auditoría interna solicitará sugerencias a la administración y a otras áreas interesadas en ser auditadas. El personal de auditoría también puede presentar propuestas de auditoría a efectuar, incluyendo, además, la participación de auxiliares de auditoría, para recibir de ellos ideas e innovaciones, permitiendo así la estimulación del proceso de programación y apertura de la función de auditoría interna como un servicio útil a la organización.

En complemento al párrafo precedente, son también elementos a considerar en la formulación del plan anual de auditoría, los siguientes: Volumen de incidencias,

hallazgos u observaciones detectados en auditorías anteriores; acciones emprendidas por los auditados para la solución de problemas y su seguimiento; coberturas previas de auditoría, es decir, unidades administrativas y actividades auditadas y las que no lo han sido; áreas que por la naturaleza de sus procesos requieren evaluarse y revisarse con mayor frecuencia, entre otros.

Los programas de trabajo que se formulan en papeles, en los que generalmente se anotan los siguientes enunciados:

- a) Procedimiento: descrito en forma clara y breve,
- b) Extensión: que debe incluirse en el procedimiento,
- c) Oportunidad: época o fecha en que debe efectuarse el trabajo,
- d) Auditor: responsable asignado de resolver el punto en particular,
- e) Tiempo estimado: tiempo en horas que se espera ejecutar el procedimiento,
- f) Tiempo real: para anotar el tiempo realmente empleado,
- g) Variación: para anotar las desviaciones de los tiempos reales respecto de los estimados y hacer las explicaciones pertinente,
- h) Observaciones: para aclarar aspectos especiales en relación con el trabajo o la cuenta a revisar.

b) Métodos para la evaluación de las funciones a auditar

Son los métodos a utilizarse en el trabajo de auditoría, para tener el conocimiento del funcionamiento de la estructura de control interno de una entidad e identificar las deficiencias de la misma. Estos métodos son los siguientes:

Narrativa, describe las funciones de la estructura de control interno de una entidad.

Cuestionario, utiliza cuestionarios preestablecidos, entrevistas al personal responsable de la realización de una o varias funciones.

Flujograma, describe gráficamente el origen, desarrollo y fin de una o varias funciones. Al documentar estos métodos de evaluación preliminar el auditor interno asume que los controles operan como han sido descritos, durante el período sujeto a examen, posteriormente los probará por medio de pruebas de cumplimiento.

c) Programa de trabajo

El programa de trabajo es la representación escrita de los objetivos de auditoría que se persiguen y de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse según las circunstancias. En conclusión, el programa define lo que debe hacerse, cómo y por qué hacerlo, además coordina y controla el desarrollo del trabajo.

Los programas se dividen en generales y específicos. El programa general, incluirá procedimientos de carácter general y procedimientos específicos que se consideren básicos, según la naturaleza del trabajo. Los programas específicos deben prepararse con base al programa general, con el propósito de cubrir áreas específicas en el trabajo de auditoría, tales como las pruebas de cumplimiento.

d) Pruebas de cumplimiento

El objetivo es verificar la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que tiene establecidos la administración de una entidad. El auditor interno no necesariamente debe probar todas las políticas y procedimientos de control identificados, pues el alcance con que se realicen las pruebas de cumplimiento dependerá de factores como: a) materialidad de los saldos, b) importancia de la función que se está analizando, c) riesgo máximo que habría si no se evalúa una función o saldo.

e) Pruebas sustantivas

El objetivo es verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable. El auditor interno no necesariamente debe probar todos los saldos y transacciones de los estados financieros, ya que el alcance con que se realicen las pruebas dependerá de factores como: a) materialidad de los saldos, y b) naturaleza del saldo o transacción.

f) Pruebas de doble propósito

Son aquellas que se han planeado específicamente para proveer información directa sobre aspectos tanto de cumplimiento como sustantivos.

3.5.4 Función de Compras

La guía de auditoría interna No. 04, desarrolla la función de compras del ciclo de egresos. La función de compras, incluye generalmente las adquisiciones de bienes y servicios ya sea para el funcionamiento, reventa, transformación y venta.

El auditor debe familiarizarse con la función de compras, llevando a cabo un estudio general de los objetivos, políticas, organización y flujo de operaciones de compras.

3.5.5 Inventarios

Respecto a esta función, es necesario que el auditor interno obtenga un conocimiento a fondo de las políticas y procedimientos aplicados en el control, administración y registro de los inventarios, para recomendar la conveniencia de la utilización o modificación de los mismos.

Para cumplir con el objetivo de salvaguarda de inventarios, el auditor debe verificar que la organización cumpla como mínimo con los procedimientos básicos de control que contempla la documentación sobre la recepción de inventarios, devoluciones sobre compras y ventas, traslados a procesos de producción u otras bodegas, controles sobre

producción terminada, documentación de salida de inventarios y principalmente la toma física de inventarios.

3.5.6 Ventas y Otros Ingresos

El auditor interno debe realizar periódicamente pruebas a efecto de verificar que las políticas y procedimientos establecidos en la organización, permitan alcanzar la mayor eficiencia y efectividad en las operaciones o funciones relacionadas con la administración de las ventas y otros ingresos. El auditor debe verificar las transacciones de ventas, prestaciones de servicios y otros ingresos de una organización, a fin de que proporcionen una seguridad razonable de que éstas se encuentran registradas apropiadamente en los estados financieros.

3.5.7 Cuentas por Cobrar

Por la importancia que representa el rubro de cuentas por cobrar para cualquier organización es necesario que el auditor interno esté familiarizado con la metodología de control, administración y registro de las operaciones relacionadas a dicho rubro.

Para este rubro, el auditor interno debe verificar la existencia de políticas y procedimientos aplicables a los créditos y cuentas por cobrar. Estas deben ser dictadas por la administración de la organización.

3.5.8 Tesorería

El flujo de capitales es una de las funciones más delicadas de una organización, su inadecuada administración y control pueden aumentar el riesgo de malas decisiones financieras e incremento de ineficiencia operativa de la organización.

Es por ello, que el auditor interno juega un papel muy importante en la evaluación de las actividades de captura y colocación de fondos de efectivo de la organización. Las

funciones de tesorería se relacionan con la administración de efectivo, fondos fijos, valores o títulos negociables, financiamiento, inversiones, entre otras.

3.5.9 Cuentas por Pagar

Las cuentas por pagar tienen una implicación importante dentro de la estructura de los estados financieros. Por lo que es necesario considerar el origen, control, administración y evaluación de esta función.

El auditor interno, debe asegurarse de evaluar el grado de endeudamiento de la organización ante terceros y que se encuentre soportado por documentos suficientes y competentes.

3.5.10 Nóminas y Planillas

En esta función los objetivos de la auditoría interna se orientan a evaluar la administración de nóminas y planillas, el aseguramiento de información financiera confiable y oportuna relacionada al rubro de nóminas y planillas, la validez de las erogaciones, cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables a aspectos laborales.

El auditor interno debe obtener información financiera para formarse un juicio de las operaciones relacionadas con nóminas y planillas, clasificación de los rubros de nóminas y planillas, pagos al personal y justificaciones de variaciones significativas en el comportamiento de los rubros de nóminas y planillas, entre otras.

3.5.11 Propiedad, Planta y Equipo

El auditor interno debe conocer y evaluar las políticas y procedimientos aplicados por la organización, para la realización de las operaciones relacionadas con el área de propiedad, planta y equipo.

Es necesario que analice y evalúe las políticas y procedimientos sobre el control, localización, registro contable, capitalización, adquisición y baja de activos fijos. Las

políticas y procedimientos son establecidos por la administración. Los objetivos de la auditoría interna son básicamente la verificación de que los activos fijos existan, estén adecuadamente valuados y sean debidamente salvaguardados.

3.5.12 Depreciaciones

Esta función guarda estrecha relación con la función precedente (propiedad, planta y equipo). La depreciación consiste en la distribución del costo de los activos depreciables, a lo largo de su vida útil. La empresa puede decidir por el método de depreciación que se adecue a sus operaciones, dentro de estos métodos encontramos el de depreciación lineal, unidades producidas, de suma de dígitos y saldos decrecientes.

El auditor interno debe verificar la existencia y adecuación de las políticas y procedimientos contables de depreciación. Su examen debe comprender el aseguramiento de que las depreciaciones se calculen de acuerdo a criterios contables de aceptación general, que se calculen sobre activos fijos realmente existentes y que para la aplicación de porcentajes, estos sean los estipulados por las regulaciones fiscales.

3.5.13 Préstamos Bancarios

El auditor interno debe conocer plenamente las políticas y procedimientos aplicables a la función de préstamos bancarios. Dentro de los objetivos de la evaluación de la auditoría interna, con respecto a los préstamos bancarios, debe incluir el aseguramiento de que el destino de los préstamos está acorde con las políticas establecidas, que los saldos tanto en moneda nacional como extranjera son adecuadamente presentados en los estados financieros, colaborar en la adecuación de políticas y procedimientos que permitan mejorar, medir y controlar los riesgos crediticios.

3.5.14 Papeles de trabajo en Auditoría Interna

Los papeles de trabajo son registros que conserva el auditor sobre los procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones pertinentes.

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una auditoría se hizo de acuerdo a las normas de auditoría.

Los papeles de trabajo deberán hablar por sí mismos, estar completos, legibles y organizados sistemáticamente, de tal manera que no sea necesarias informaciones suplementarias o interpretaciones. Debe tenerse presente que muchas veces, el informe no es preparado por la persona que efectuó el examen sino por un supervisor, quien debe estar en condiciones de cumplir con su cometido sin la necesidad de interrogar continuamente al auditor que lo elaboró.

Los papeles de trabajo deberán ser manejados cuidadosamente en todo el tiempo, ya sea fuera o dentro de la oficina de auditoría interna.

Los papeles de trabajo tienen como función:

- a) Dejar constancia del trabajo realizado por la auditoría interna,
- b) Auxiliar en la planificación y desarrollo de las auditorías posteriores,
- c) Apoyar en la supervisión del trabajo de auditoría,
- d) Registrar la evidencia de auditoría suficiente, competente, útil y relevante.

Los papeles de trabajo se clasifican de la siguiente manera:

- a) Papeles de trabajo elaborados por el auditor que fundamenta el informe. Se clasifican de acuerdo a la fase de auditoría, de planificación o ejecución. Entre éstos están:
 - ⊗ Planificación de auditoría
 - ⊗ Cédulas centralizadoras
 - ⊗ Cédulas sumarias o resumen

- ⊗ Cédulas analíticas o detalle
 - ⊗ Cédulas narrativas
 - ⊗ Cédulas de hallazgos
 - ⊗ Cédula de notas
 - ⊗ Cédula de marcas.
- b) Papeles de trabajo preparados y/o proporcionados por el área auditada. Entre éstos figuran:
- ⊗ Estados financieros
 - ⊗ Conciliaciones bancarias
 - ⊗ Manuales operativos y contables
 - ⊗ Organigramas
 - ⊗ Presupuestos
 - ⊗ Planes financieros
 - ⊗ Programación de actividades
 - ⊗ Informe de labores
 - ⊗ Informes de producción
 - ⊗ Informes de costos, entre otros.
- c) Papeles de trabajo obtenidos de terceros u otras fuentes. Son los documentos preparados y obtenidos de fuentes independientes al área auditada. Algunos de éstos son:
- ⊗ Confirmaciones de saldos
 - ⊗ Aprobación de informes, manuales y normativas
 - ⊗ Aprobación de programas, actividades y proyectos

- ⊗ Aprobación de presupuestos
- ⊗ Opiniones jurídicas
- ⊗ Opiniones técnicas, entre otras.

Los papeles de trabajo deben contener los siguientes aspectos:

- a) “Título o encabezado, que se ubica en la parte superior de la cédula con los datos:
 - ⊗ Nombre de la unidad organizativa
 - ⊗ Tipo de examen
 - ⊗ Breve descripción del contenido de la cédula
 - ⊗ Período cubierto por la auditoría
 - ⊗ Relación con el procedimiento de auditoría, cuando sea aplicable.
- b) Iniciales y fechas. Se utilizan para identificar tanto al auditor que preparó la cédula como al que la supervisó, que también es necesario.
- c) Índice, servirá para la identificación de cada cédula y será colocado en la esquina superior derecha de la cédula.
- d) Contenido o cuerpo de la cédula. En él se detallarán los asuntos examinados durante la auditoría.
- e) Conclusiones. Constituirá la opinión del auditor sobre los resultados obtenidos en el área examinada” (20:71).

3.5.15 Archivo de Papeles de Trabajo

Para la conservación de los papeles de trabajo se reconocerán tres tipos de archivos: permanente, general y corriente. Las características y uso de cada tipo son las siguientes:

- a) Archivo permanente

Contiene información útil para el auditor y facilita el conocimiento permanente sobre las actividades y operaciones de la entidad examinada.

Dentro de la información que contendrá el archivo permanente está:

- ⊗ Escritura de constitución
- ⊗ Copias autenticadas de la patente de empresa y de comercio
- ⊗ Copia del manual de políticas contables, de operaciones y de funciones
- ⊗ Organigrama de la empresa
- ⊗ Detalle del personal clave
- ⊗ Compilación de leyes aplicables a la empresa
- ⊗ Copia de los anteriores informes de auditoría interna.

b) Archivo general

Contendrá los papeles acumulados durante el desarrollo de la auditoría y que podrán ser utilizados para períodos subsecuentes, entre los que encontramos:

- ⊗ Estados financieros
- ⊗ Planes anuales de trabajo
- ⊗ Programas de auditoría
- ⊗ Papeles de trabajo
- ⊗ Borrador del informe final de cada examen.

c) Archivo corriente

Acumulará todas las cédulas relacionadas con las diferentes pruebas realizadas a cada una de las cuentas o áreas específicas y corresponden al periodo sujeto a examen. Constituyen el respaldo o evidencia de cada examen y del cumplimiento a las normas de auditoría.

3.5.16 Marcas de Auditoría y Referenciación de los Papeles de Trabajo

Las marcas de auditoría son símbolos que el auditor utiliza en los papeles de trabajo, para indicar la naturaleza y el alcance de los procedimientos aplicados en circunstancias específicas, las cuales facilitan la revisión de los papeles de trabajo.

La explicación o significado de las marcas se hará en cada cédula donde se coloquen o se detallarán en una cédula exclusiva de marcas, ésta deberá archivar al final del legajo de papeles de trabajo. La referenciación de los papeles de trabajo consiste en cruzar información entre los papeles de trabajo por medio de la referencia o índice, con el propósito de evitar la duplicidad de procedimientos, facilitar el trabajo de revisión y, en algunos casos, la consulta de terceros.

3.5.17 Custodia y Propiedad de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo deben estar protegidos tanto durante como después de finalizada la auditoría, los mismos deben ser custodiados por el Auditor Interno. Son propiedad de la entidad y deben mantenerse en el archivo permanente durante el tiempo que la administración lo considere necesario.

3.5.18 Administración del Departamento de Auditoría Interna

La guía No. 14, administración del departamento de auditoría interna, desarrolla los estándares que definen la cobertura ideal de las actividades de la auditoría interna.

El director de auditoría interna, según la norma general de la guía No. 14, tiene establecidas sus responsabilidades en torno a los siguientes aspectos:

- a) Que el departamento de auditoría interna cumpla con los propósitos y las responsabilidades asignadas por la administración,

- b) Que los recursos asignados al departamento de auditoría interna, tanto materiales como humanos, sean utilizados eficiente y efectivamente para las actividades de auditoría interna,
- c) Que el trabajo realizado por la auditoría interna sea efectuado con estándares de calidad para la práctica profesional de la auditoría interna.

La función administrativa y de organización del departamento de auditoría interna debe considerar características de imparcialidad, espíritu de servicio a la organización y capacidad en materia de control más que cualquier otro departamento de la organización.

3.5.19 Informe de Auditoría Interna

La fase final del proceso de la actividad de auditoría interna conlleva la presentación del informe del trabajo de auditoría interna, la acción tomada por el personal de la organización para incrementar valor a las operaciones.

Los informes constituyen el medio por el cual puede ser evaluado el trabajo de la auditoría interna y el aporte que pueda proporcionar para que las actividades de la organización puedan desarrollarse con eficiencia y efectividad.

El informe de auditoría interna representa para la empresa:

- a) La recopilación de toda la evidencia obtenida durante la auditoria, con la presentación de hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
- b) El reporte a la organización de las principales operaciones que requieren mejoras.
- c) Una herramienta para la administración, para conocer sus operaciones y evaluar su ejecución.
- d) Un marco de referencia de acción por parte de la administración, derivadas de las recomendaciones que realice la auditoría interna.

Los informes deben ser objetivos, claros, concisos, constructivos y oportunos. Pueden ser incluidos en el informe, los puntos de vista de los auditados con respecto a las conclusiones o recomendaciones del auditor.

Existen diferentes tipos de informes, pero generalmente se pueden clasificar así:

- a) Informe normal, el cual reporta las actividades normales que el departamento de auditoría interna desarrolla conforme a su plan anual de actividades.
- b) Informe especial, es el que reporta a funcionarios específicos el resultado de trabajos especiales (no programados) que fueron solicitados al departamento de auditoría interna.
- c) Informes reservados o confidenciales, son aquellos que reportan de manera reservada o confidencial al consejo de administración, puede ser producto de investigaciones especiales como fraudes, robos, entre otros aspectos.

Los auditores internos deben llevar un seguimiento para asegurarse que se toman las acciones necesarias sobre las recomendaciones presentadas a la administración. La responsabilidad del auditor no desaparece hasta que se haya verificado que se cumplan las acciones recomendadas y necesarias para la mejora de los procedimientos de la organización.

3.6 AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Si bien el término auditoría es utilizado por muchas personas y en muchos ámbitos, no siempre lo hacen de manera consistente. Esto se debe a que las personas usan las definiciones de acuerdo a su experiencia, o a lo que leyeron o estudiaron.

Las auditorías internas de calidad han evolucionado desde los orígenes, cuando éstas se hacían a los productos finales, antes de entregarse al cliente, pasando por las auditorías en proceso donde los auditores trabajan como “policías de la calidad” en la cual su función

era detectar productos malos bajo el concepto de “pasa / no pasa”, hasta llegar a nuestros días donde las auditorías internas de calidad se realizan, tanto a procesos como a productos, pero considerando desde el inicio pasar por todas las etapas hasta llegar al cliente, siendo ahora pre-activas, es decir, ayudando a localizar las causas de los problemas y a solucionarlos.

Las auditorías internas de calidad en especial y gracias a las normas ISO 9000 han tenido un gran auge, ya que para demostrar la calidad de un producto, ahora la filosofía es insistir en la evidencia real de que existe la calidad, en vez de ponerla mediante inspección o aceptar la garantía de un proveedor.

Los procedimientos, junto con la documentación generada de su aplicación, en todas las actividades y funciones de una organización, son los que proporcionan la evidencia objetiva de la calidad. Sin embargo, se preguntarán: ¿Cómo es posible asegurar que se cumplan, en forma apropiada, los procedimientos de calidad y operativos incluyendo las políticas de calidad? La respuesta es, efectuar una auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad Documentado.

3.6.1 Vocabulario usado en Auditorías Internas de Calidad

Para homogenizar criterios y aplicar correctamente el término de Auditoría Interna de Calidad, es conveniente que se adopte la definición establecida por el Organismo Internacional de Normalización (ISO), en la norma ISO 9000:2000 para el mutuo entendimiento en comunicaciones internacionales.

Como complemento a la definición, es necesario contar con los siguientes enunciados:

- Sistema de Gestión de la Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

- Criterios de la auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- Alcance de la auditoría: extensión y fronteras de una auditoría de calidad.
- Evidencia de la auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- Conformidad: cumplimiento de un requisito.
- Conclusiones de la auditoría: resultado de una auditoría de calidad que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoría.
- Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría de calidad.
- Cliente de la auditoría: organización o persona que solicita una auditoría de calidad.
- Auditado: organización que es auditada.
- Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Programa de auditoría de calidad: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Plan de auditoría de calidad: descripción de las actividades y arreglos en sitio para una auditoría.

3.6.2 Clasificación de las Auditorías

Comúnmente las auditorías de calidad, se clasifican por:

- Su tipo
- Su objetivo.

a) Auditorías de Calidad por su Tipo

Las auditorías de calidad por su tipo se clasifican en tres categorías:

- De primera parte
- De segunda parte
- De tercera parte.

Auditorías de Primera Parte

Estas auditorías de calidad son realizadas dentro de la propia organización, con la finalidad de evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad, con base en su propio sistema de procedimientos.

Los auditores o el personal que ejecuta este tipo de auditoría interna de calidad, normalmente forma parte de la organización y no necesariamente tiene que ser un Contador Público y Auditor. Cabe hacer mención que a este tipo de auditorías, también se les conoce como auditorías internas de calidad.

AUDITORÍA DE PRIMERA PARTE = AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Auditorías de Segunda Parte

Estas auditorías internas de calidad son realizadas a organizaciones externas, cuyo objetivo es evaluar y determinar la capacidad y confiabilidad del proveedor para suministrar un bien o servicio, en cumplimiento con los requisitos técnicos y de calidad, de acuerdo al contrato, y que la calidad será mantenida de forma constante. Estas auditorías de calidad en realidad son una evaluación de proveedores.

Las auditorías de segunda parte, al igual que las de primera parte, son realizadas normalmente por los auditores internos de calidad que forman parte de la organización cliente y en algunos casos se contratan los servicios externamente para actuar en nombre de la organización contratante. El personal que ejecuta este tipo de auditorías no necesariamente debe ser un Contador Público y Auditor, sino que es personal con entrenamiento y aptitudes sobre Sistemas de Gestión de Calidad.

AUDITORÍA DE SEGUNDA PARTE = AUDITORÍA EXTERNA DE CALIDAD

Auditorías de Tercera Parte

Este tipo de auditorías son realizadas por personas u organizaciones externas, con independencia y criterio imparcial, que no están sujetas a presiones o control por parte de terceras personas. Dichas personas u organizaciones deberán estar formalmente acreditadas por el organismo que regula esta actividad (la calidad) en el país donde funciona.

Cuando las organizaciones han logrado establecer y documentar su Sistema de Gestión de la Calidad y éste ha sido implementado y auditado internamente con resultados satisfactorios, la organización se encuentra en condiciones de solicitar una auditoría de tercera parte y tener la confianza de que logrará la certificación del sistema a corto plazo.

El objetivo de las auditorías de tercera parte es que la organización auditada obtenga el reconocimiento nacional y/o internacional adecuado al funcionamiento de su Sistema de Gestión de la Calidad. En algunos países se utiliza el término certificación y en otros el término registro. A este tipo de auditorías, también se le conoce como auditoría externa o de certificación.

AUDITORÍA DE TERCERA PARTE = AUDITORÍA EXTERNA O CERTIFICACIÓN

b) Auditorías de Calidad por su Objetivo

Actualmente existen diferentes clasificaciones de auditorías y dependiendo de su objetivo, cada una de ellas tiene sus propias aplicaciones y requisitos.

Tradicionalmente se identifican pero no se limitan a las siguientes:

- Auditorías financieras
- De productos
- De procesos
- De sistemas de calidad.

Auditorías Financieras

Las auditorías financieras son realizadas por personal que ha recibido formación académica, capacitación formal y con experiencia en procesos contables. El objetivo básico consiste en comprobar mediante la verificación, que los métodos contables de una organización proporcionen a los directores y accionistas una imagen verdadera de la situación financiera.

Auditorías de Procesos

Estas auditorías se realizan con el objeto de comprobar la conformidad del proceso de los operarios y del equipo con los requisitos definidos. Examina la adecuación y eficacia de los controles del proceso con respecto al equipo y operarios, conforme está establecido en los procedimientos, instrucciones de trabajo y hojas de proceso.

Auditorías de Producto

Las auditorías de productos tienen como objetivo comprobar si los productos cumplen con los requisitos técnicos establecidos en las especificaciones, códigos, normas o con cualquier documento contractual previamente establecido.

Auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad

Estas auditorías son realizadas para verificar o comprobar si el Sistema de Gestión de la Calidad Documentado se está implantando sistemáticamente y adecuadamente, con base en requisitos contractuales y la política de la calidad establecida.

El personal auditor responsable de la ejecución de esta auditoría, debe estar entrenado, capacitado y con la suficiente experiencia en el manejo y conocimiento de normativa aplicable sobre Sistemas de Gestión de la Calidad, así como también conocer los procesos de fabricación de los productos y métodos sobre ejecución de auditorías de calidad.

Dentro de estas auditorías se tienen las de certificación, de seguimiento y de mantenimiento.

La Auditoría de Certificación:

Tiene como fin verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización cumple con la norma aplicable y como resultado de este cumplimiento el organismo auditor extiende un certificado de conformidad.

La Auditoría de Seguimiento:

Es aquella que se realiza como consecuencia de una acción correctiva debido a una no conformidad detectada durante una auditoría interna de calidad; el fin de esta auditoría es verificar la efectividad de la acción emprendida.

La Auditoría de Mantenimiento:

Es la realizada por el organismo certificador, por lo menos una vez al año, con el fin de verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización continúa siendo eficaz.

CAPÍTULO IV

PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000

El proceso para establecer y certificar el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Auditoría Interna en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, basado en la norma ISO 9001:2000, requiere que el Contador Público y Auditor desarrolle el diagrama general presentado en el capítulo II numeral 2.6 del trabajo de tesis.

El Auditor Interno, debe observar, cumplir y documentar las siguientes actividades en el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad:

4.1 DECISIÓN Y COMPROMISO DE LA ADMINISTRACIÓN

Para establecer el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, el compromiso, es lo primero. La Administración de la organización debe creer en sus ventajas y entender con claridad, tanto los principios benéficos, como la considerable amplitud del trabajo.

“El proceso de lograr un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 debe ser considerado entre los proyectos más importantes o quizás el más importante que se haya emprendido” (5:107).

A través de su liderazgo y comportamiento la Administración crea un entorno en el que el personal se siente completamente involucrado permitiendo que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda funcionar eficazmente.

Dentro de los compromisos de la Administración se tienen:

- Establecer la política y los objetivos de la calidad de la organización.
- Promover la política y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la implicación.

- Asegurar el enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización.
- Asegurar que se implantan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de calidad.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Decidir sobre las acciones a adoptar con relación a la política y los objetivos de la calidad.
- Decidir sobre las acciones para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 CONTACTAR FIRMA CONSULTORA EN ISO

La Administración una vez tomada la decisión y su compromiso con la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad puede optar por buscar consultoría como apoyo en el proceso de certificación.

“La consultoría se desarrolla a través de consultores de empresas o consultores individuales que pueden ayudar a las organizaciones en la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad” (5:108).

Los consultores aportan, principalmente al proyecto, una visión externa de la organización y por su experiencia ayudan a reducir el tiempo y la posibilidad de errores y retrasos en la implementación del sistema.

Las condiciones principales a tomar en cuenta al seleccionar a un consultor son:

- Experiencia en el sector al que pertenece la organización contratante.
- Competencia del personal que impartirá la capacitación necesaria y la consultoría.
- Diseño de programas de enseñanza.
- Tiempo de experiencia.

Los consultores son un apoyo, nunca deben considerarse como responsables de la definición e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

“Los consultores son expertos en las normas ISO 9000 y con conocimientos del sector, pero los únicos expertos en la organización es la propia Administración y sus colaboradores” (5:108).

4.3 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Antes de iniciar cualquier trabajo que implique modificaciones a la forma de administrar una organización es necesario hacer un análisis de ésta. Este análisis se conoce como “Diagnóstico Organizacional”.

El diagnóstico organizacional tiene como fin conocer la madurez organizacional y basándose en ésta, determinar las necesidades para la implantación efectiva de un Sistema de Gestión de la Calidad y otras acciones que desee la organización. Como parte del diagnóstico se revisan los documentos existentes de la organización, esto con el fin de conocer el tipo de sistema con el que se cuenta, así como para determinar cuántos y cuáles de ellos serán parte de éste. No se trata de partir de cero, sino que la organización seguramente cuenta con documentos útiles para el nuevo sistema.

Como resultado del diagnóstico organizacional se contará con un informe que describa el estado actual en que se encuentra la organización, así como la brecha que hay que cerrar para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad. Como parte de la estrategia para cerrar la brecha se propone una ruta de capacitación, la cual tiene dos funciones, una es formar las bases para establecer una cultura de calidad y la otra es adquirir las habilidades necesarias para diseñar, establecer, implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, esta capacitación permite a la organización contar con todas las herramientas

necesarias para operar su propio sistema y sobre todo establecer los procesos de mejora continua en forma autónoma.

4.4 PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El proceso de contar con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, requiere de un plan detallista y ambicioso. El plan se formula con base al informe del diagnóstico organizacional y de los objetivos propios de la organización. Como parte del plan se necesitan establecer las actividades a desarrollar, las fases del proceso de implantación y certificación, las personas responsables, el tiempo de ejecución de cada actividad así como del proyecto en su conjunto, pues de otra manera el proyecto puede demorarse hasta el punto de olvidarse.

Una vez definido y aprobado el plan, el siguiente paso es la elección de un líder capaz para conducir el proyecto y un grupo que lo apoye, éstos se conocen como: “Representante de la Dirección” y “Comité de Calidad o Coordinador de Calidad”, respectivamente.

El Representante de la Dirección no tiene que ser una persona dedicada exclusivamente al Sistema de Gestión de la Calidad, esto depende del tamaño de la organización y la magnitud del propio sistema. En pequeñas organizaciones el Representante de la Dirección y el propio Gerente General puede ser el mismo, en cambio en organizaciones medianas o grandes se recomienda que el Representante de la Dirección se dedique exclusivamente al Sistema de Gestión de la Calidad. Aunque cada organización puede nombrar al representante como desee.

A continuación se describen las responsabilidades y cualidades que debe cumplir el Representante de la Dirección:

Representante de la Dirección	
Responsabilidades	Cualidades
Garantizar que los requisitos de la norma ISO 9001:2000, se establezcan, implementen y mantengan.	Conocer las tecnologías modernas de gestión y control de la calidad.
Asignar a la implantación del sistema de gestión de la calidad un grado de prioridad combinado con otras responsabilidades.	Entender la serie de normas ISO 9000 y el papel estratégico que éstas representan para la organización.
Asegurar que la organización esté preparada para la auditoría inicial de certificación, las auditorías de seguimiento y las internas.	Estar comprometido con la importancia de la serie de normas ISO 9000.
Es la persona a quien consultan otras personas, tanto de la organización como fuera de ésta, sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.	Ser figura con autoridad, jerarquía y la experiencia necesaria. Tener muy buenas habilidades de comunicación.
Informar a la Administración sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.	Contar con acceso directo y con el respaldo directo de la Administración.

Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

4.5 COMITÉ DE CALIDAD O COORDINADOR DE CALIDAD

Una de las maneras de asegurar el fracaso de una política organizacional es la ausencia de estructura; dejar de asignar responsables directos a los proyectos que se desea implantar repercute en el cumplimiento. En un Sistema de Gestión de la Calidad la estructura es definida y dirigida por el “Comité de Calidad o Coordinador de Calidad”. El propósito principal del Coordinador de Calidad es administrar el Sistema de Gestión de la Calidad y

convertirse en el organismo rector de la toma de decisiones relacionadas con la implantación de la calidad en la organización.

Específicamente los objetivos y responsabilidades son:

Comité de Calidad o Coordinador de Calidad	
Objetivos	Responsabilidades
Realizar las revisiones al sistema de gestión de la calidad y actuar en consecuencia.	Establecer el pensamiento estratégico (visión, misión, filosofía, políticas, objetivos, estrategias y programas).
Definir la estructura que administre el sistema.	Aprobar los procesos y documentos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad. Promover la creación de una cultura de calidad.
Instrumentar un medio de divulgación y promoción a través de los cuales se coordinen todos los esfuerzos dentro de la organización.	Verificar la ejecución, funcionamiento y alcance de los objetivos trazados. Determinar y modificar las reglas para el buen funcionamiento del comité.

Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

4.5.1 PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

La Administración debe proporcionar una infraestructura para hacer funcionar el Sistema de Gestión de la Calidad en la organización, la cual consiste en un planteamiento integral para dotar de orientación y contenido filosófico, así como de la estructura organizacional que la coordina, promueve y consolida.

Este planteamiento incluye:

Visión
Misión
Filosofía
Política de la Calidad
Objetivos de la Calidad
Estrategias de la Calidad
Estructura de Calidad

4.5.2 VISIÓN

Es la imagen susceptible de visualización acerca de qué y cómo deberá ser la organización en el futuro, cuando se vuelvan realidad los postulados de Calidad.

Como por ejemplo: Ser líderes en el mercado de distribución de energía eléctrica en la región centroamericana.

4.5.3 MISIÓN

Es un propósito fundamental de la organización enfocado hacia el proceso de calidad que se emprenderá, convirtiéndose en una constante a lo largo del mismo.

Como por ejemplo: Proporcionar pronta y gratuitamente los servicios de asistencia legal y atención psicosocial a todas las personas, especialmente a las de escasos recursos económicos, con el fin de asegurarles el ejercicio de sus derechos.

4.5.4 FILOSOFÍA

Son las creencias básicas de la compañía, los principios que moldearán la cultura de la organización. Estas creencias pueden estar enlistadas y explicando cada concepto, he aquí algunos ejemplos:

- Ética: desempeño mis labores con apego a los valores institucionales.
- Profesionalismo: la calidad de mi servicio se basa en mi capacidad y especialización, apoyándome en una capacitación constante.
- Calidad: mi trabajo se distingue por satisfacer las necesidades y expectativas de mi cliente.

4.5.5 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Es un puente entre el compromiso de la Administración y el resto del personal. La filosofía de la organización es la base sobre la cual descansan las guías generales para conducirla. Esas guías son las políticas; es decir, ciertos principios y normas que regulan

la vida de la organización, que se han derivado de los conceptos expuestos en la filosófica y que por lo tanto, concuerdan. Es hacer explícito el compromiso de la organización respecto a la calidad. En organizaciones donde una gran cantidad de personas están comprometidas en la toma de decisiones importantes, es necesario que exista algo que ayude a unificar y a permitir coherencia entre las acciones; las políticas sirven para ubicarlos y registrarlos de tal forma que todos vayan hacia el mismo rumbo.

La forma más común y práctica de establecer una política de la calidad es haciendo una declaración como: “Es política de la organización que sus productos cumplan con todas las normas establecidas de rendimiento, confiabilidad y de calidad que les afecten” (5:115).

La anterior definición es un poco vaga, sin embargo, sirve de base para ir perfeccionando la política ideal la cual debe dar preferencia a guías precisas de acción en los asuntos específicos e importantes y así ayudar a comprender a las personas que están dentro de la organización, lo que se espera de ellas y a los de afuera a comprender lo que se espera de esa organización.

Algunos ejemplos de políticas de calidad:

- Lograr y mantener la satisfacción y confianza de nuestros clientes, asegurando la calidad de productos y servicios que brinda el grupo, desarrollando en forma permanente el programa de aseguramiento de la calidad basado en la norma aplicable serie ISO 9000.
- Satisfacer las necesidades de información de la organización, desarrollando la informática y las telecomunicaciones mediante la utilización de tecnología de punta, con criterios de rentabilidad, confiabilidad, oportunidad; superando las

expectativas del cliente y propiciando el desarrollo de los recursos humanos, bajo normas de calidad a través de un proceso continuo de mejora.

4.5.6 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Expresan los fines a que tiene los esfuerzos relacionados con la calidad.

“Cuando las metas son definidas y cualificadas de manera que sirvan de base para la planificación, son conocidas como objetivos” (5:117).

Los objetivos deben ser medibles y congruentes a la Política de la Calidad.

El establecer los objetivos que debe alcanzar la organización es el punto clave para que el trabajo desarrollado sea un éxito, ya que si la organización no tiene claro cuál es el propósito de su existencia, ni cual es la dirección que deben tomar sus tareas, difícilmente podrán definir las acciones que deben desarrollar y evaluar su desempeño.

Los objetivos deben tener las siguientes características:

Realistas:	Deben ser alcanzables.
Aplicables:	Deben tener impacto en el rendimiento del trabajo actual o en el futuro.
Positivos:	Deben proporcionar beneficio.
Ciertos:	Deben especificar claramente qué, quién, cuándo y en qué circunstancias. También deben considerar el nivel que se desea y si existe alguna restricción de costo o tiempo.
Justificables:	Debe proporcionar beneficio económico a la organización cuando el objetivo sea alcanzado.

Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

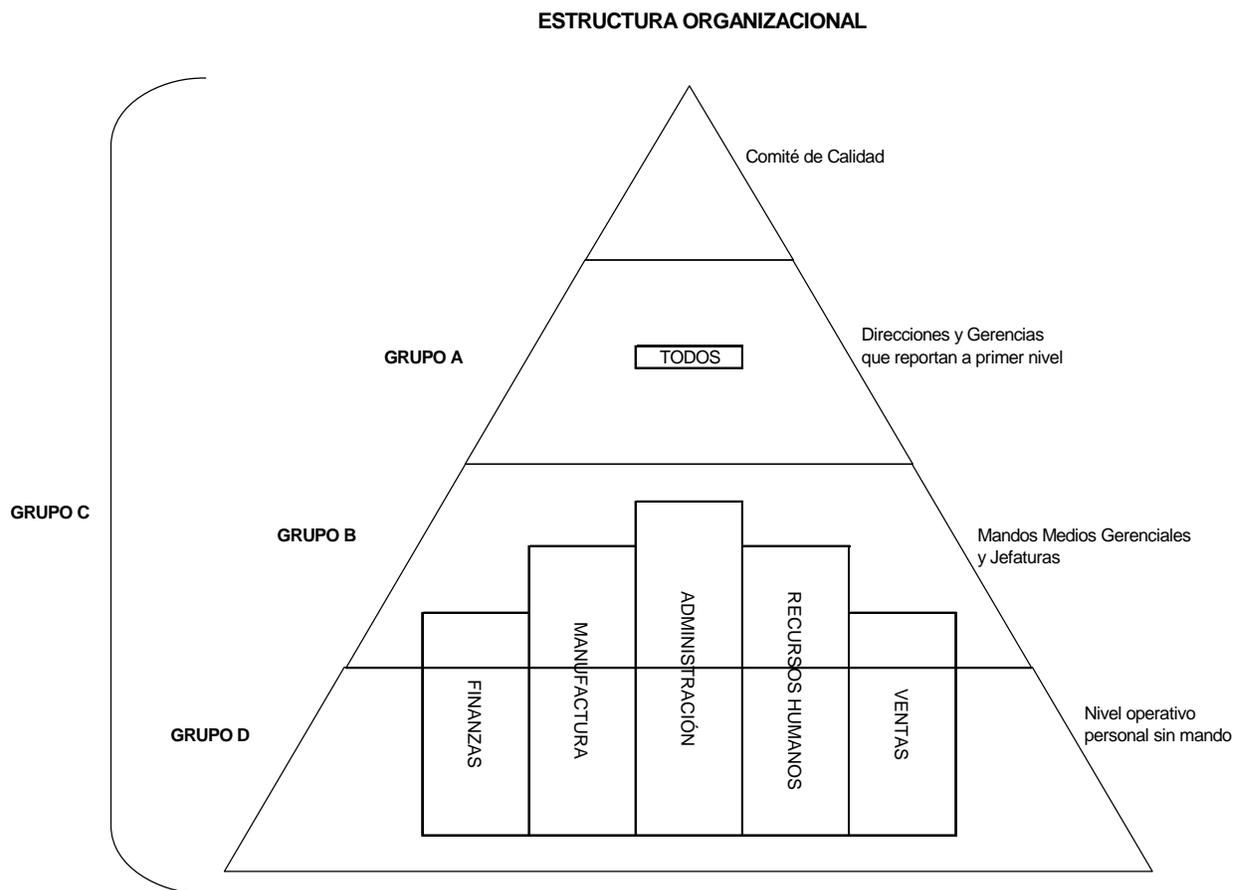
4.5.7 ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD

El Coordinador de Calidad es responsable de desarrollar la estrategia que ha de emplearse para cumplir los objetivos acordados. La estrategia es realizar el plan de cumplimiento de

esos objetivos acordados, así como la implementación en forma rápida y con el menor desperdicio de recursos. Dentro de las estrategias se pueden contemplar: determinar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, definir el tipo de norma a usar (9001 o 9004 u otras).

4.5.8 ESTRUCTURA DE CALIDAD

Para hacer realidad los planteamientos definidos por la Administración, es necesario contar con una estructura organizacional que permita difundir, el pensamiento estratégico de la organización y la capacitación, ya que el Sistema de Gestión de la Calidad para ser efectivo debe estar implementado en todos los niveles de la organización. Esta estructura organizacional debe ser permanente, ya que la mejora continua debe ser un objetivo de cualquier Sistema de Gestión de la Calidad.



Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad, INTECAP

Estructura para el Sistema de Gestión de la Calidad

Los grupos A y B reciben capacitación directa del consultor y éstos a su vez son responsables de transmitir la información de cada área a los demás miembros de la organización. El grupo C, está compuesto por personal de todas las áreas, el cual tiene como fin dotar a la organización de equipos de entrenadores de todas las áreas y de auditores internos de la calidad. Los entrenadores (instructores) de calidad tienen como fin apoyar a toda la organización en el desarrollo del curso de capacitación interna. Son personas con conocimientos de didáctica que ayudarán a desarrollar e implementar cursos más eficientes. Los auditores internos de la calidad ayudan a la organización en el desarrollo de auditorías internas, las cuales son una herramienta de apoyo del comité de calidad.

4.6 CAPACITACIÓN

La capacitación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad es una de las “columnas” de soporte del sistema. Esta tiene dos finalidades: generar una cultura de la calidad y por el otro dotar de habilidades al personal en el desarrollo, implantación y mantenimiento del propio sistema de calidad.

Implantar un Sistema de Gestión de la Calidad sin contar con una cultura al respecto, es como construir un edificio sin cimientos. La capacitación es el inicio de esta cultura ya que por medio de ella se unifican criterios y se da difusión a los mismos. El mantenimiento de la cultura se logra cuando se vive día a día, y en especial cuando la Administración predica con el ejemplo.

El desarrollo de habilidades necesarias para el manejo del Sistema de Gestión de la Calidad requiere de capacitación, estas habilidades entre otras son:

- Conocimiento de las normas

- Trabajo en equipo
- Análisis y mapeo de procesos
- Diseño, elaboración y mantenimiento de la documentación.

Cabe destacar que éste es únicamente el inicio del programa de capacitación; el mantener el sistema requiere de un programa constante, ya que la mejora continua requiere de nuevas competencias, nuevas herramientas y nuevos procedimientos, y esto se logra apoyado en un programa permanente de capacitación.

4.7 ANÁLISIS Y MAPEO DE PROCESOS

Se puede definir al proceso como un conjunto de actividades o eventos mutuamente relacionados o que interactúan, con un fin determinado.

Toda organización está compuesta por una serie de procesos, los cuales interactúan entre sí para lograr finalmente el producto deseado. Es importante analizar cuáles de estos procesos son los necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual es necesario revisar cada uno de ellos, entender su importancia y parámetros de desempeño y sobre todo controlar las entradas y salidas, ya que la salida de un proceso por lo general es la entrada de otro proceso.

Diagrama de enfoque a procesos

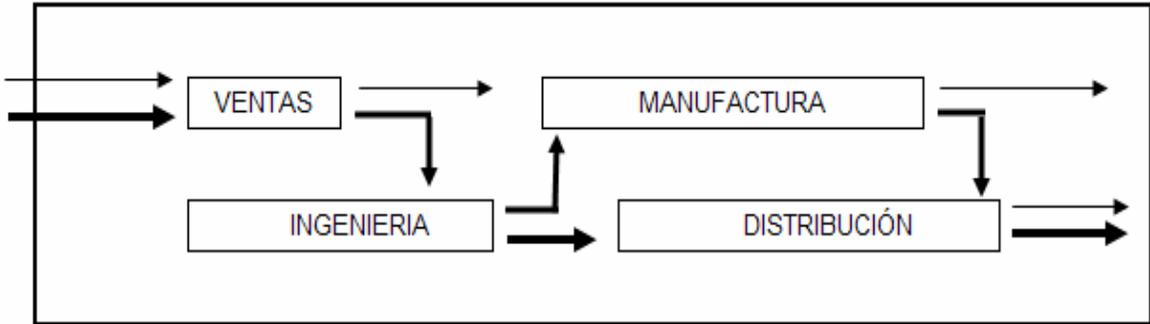
Para este análisis se recomienda el uso de técnicas de diagramación de procesos o de mapeo de procesos; estas herramientas ayudan a visualizar el trabajo. Por lo general, los diagramas se emplean para mostrar como se llevan a cabo las actividades de una organización, revela la combinación específica de funciones, pasos, entradas y salidas que la organización utiliza para aportar valor a sus clientes.

Ejemplos de estos diagramas son:

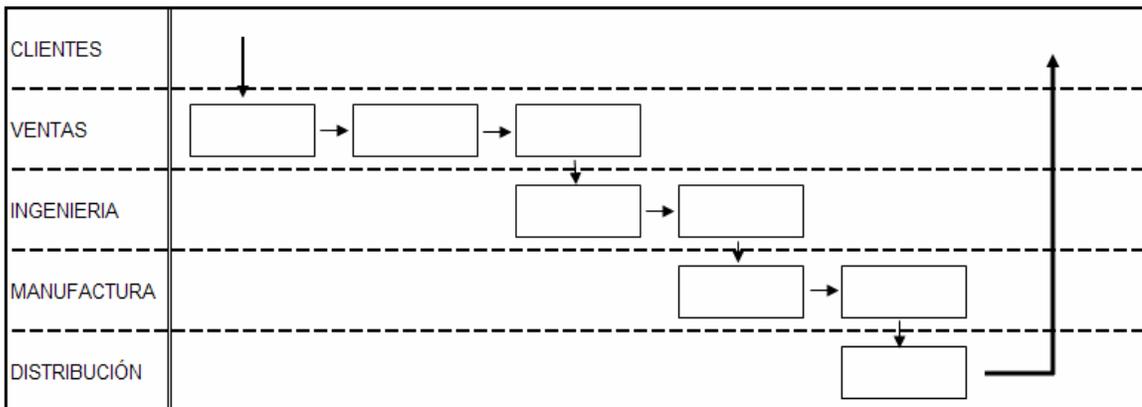
- Diagrama de relaciones

- Diagramas interdisciplinarios entre procesos
- Diagramas de flujo.

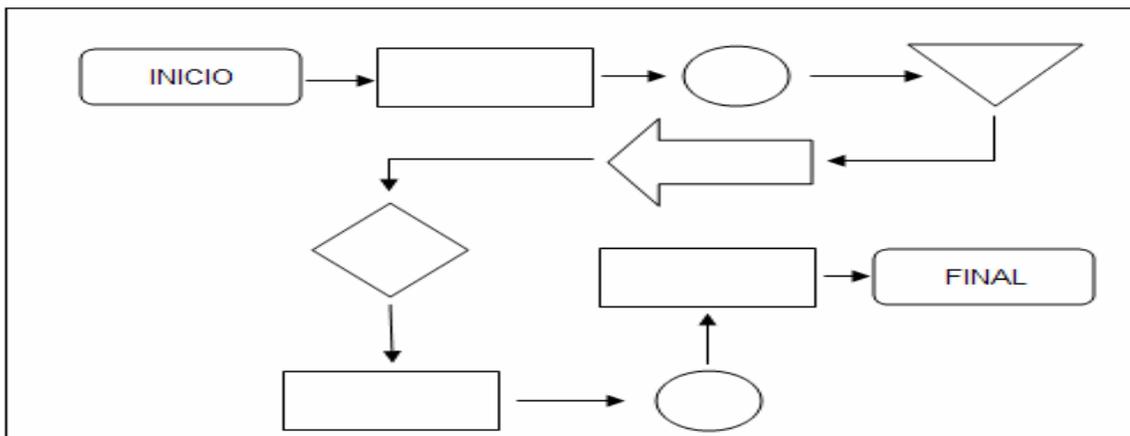
VISTAS DEL DIAGRAMA DE RELACIONES



VISTA DEL DIAGRAMA INTERDISCIPLINARIO DE PROCESOS



VISTA DEL DIAGRAMA DE FLUJO



Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

4.8 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un documento se define como información y su medio de soporte. La elaboración de los documentos necesarios es la clave y la parte más costosa de un proyecto de ISO 9001. Participa gran parte del personal, no sólo el grupo coordinador del proyecto. Antes de generar cualquier documento es necesario analizar la conveniencia de su uso, la documentación debe ayudar a demostrar la efectiva implantación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los documentos pueden estar en cualquiera de las siguientes presentaciones:

- Papel (copia dura)
- Magnético
- Electrónico o CD
- Fotografía.

Los documentos necesarios para un Sistema de Gestión de la Calidad comprenden:

- Manual de la calidad
- Política y objetivos de la calidad
- Procedimientos documentados requeridos por la norma
- Procedimientos documentados requeridos por la propia organización
- Registros.

4.8.1 MANUAL DE LA CALIDAD

“Es un documento que especifica la política y objetivos de la calidad y describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización con los requerimientos de la norma” (5:125).

Usualmente el contenido del manual de calidad incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, los procedimientos documentados establecidos para el referido sistema y una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.8.2 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La política y objetivos de la calidad, fueron abordados en los puntos 4.5.5 y 4.5.6 del presente trabajo de tesis.

4.8.3 PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

El procedimiento se puede definir como la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Estos tienen un formato y estructura definida, pero su redacción está determinada por las actividades que realiza cada organización.

La cantidad de procedimientos está definida principalmente por:

Tamaño de la organización y tipo de actividades
Complejidad de los procesos y sus interacciones
Competencia personal

La norma internacional ISO 9001:2000 específicamente requiere que la organización cuente con “procedimientos documentados” para seis actividades, siendo éstas:

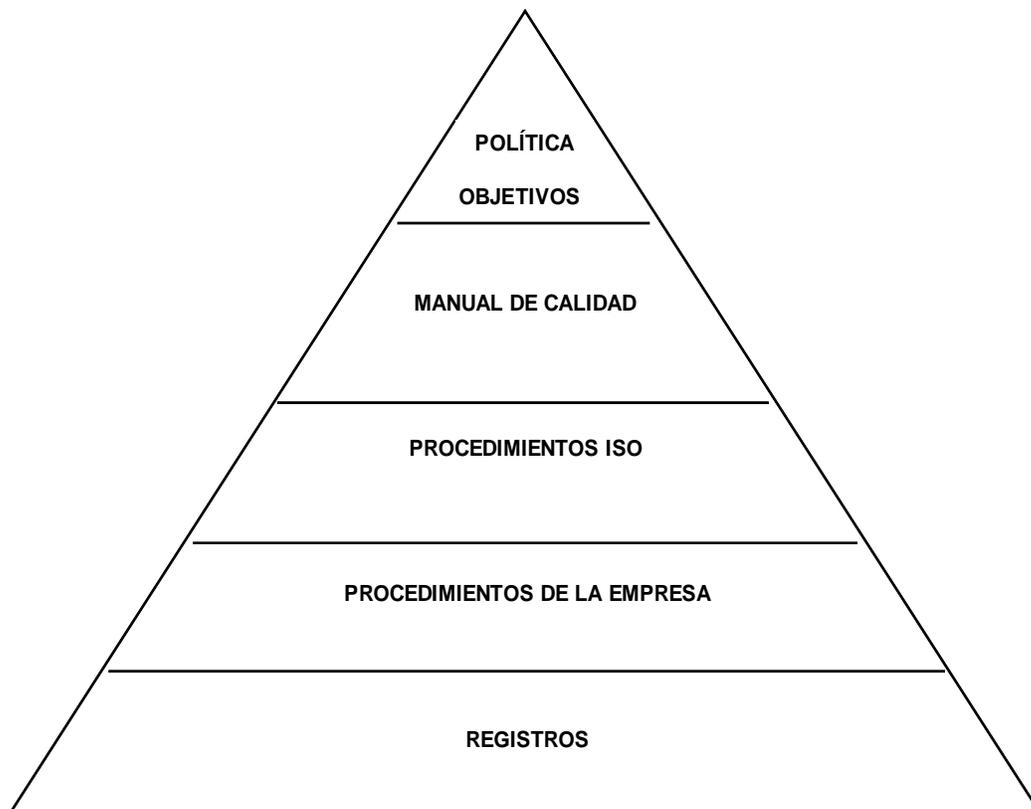
- 1) Control de los documentos; 2) Control de los registros; 3) Auditoría Interna;
- 4) Control de producto no conforme; 5) Acción preventiva y 6) Acción correctiva.

Algunas organizaciones gustan a este nivel de hacer una división, la cual está compuesta por instructivos y otros documentos que describen más a profundidad una actividad específica, como puede ser el manejo de un calibrador, encender un sistema electrónico, entre otros.

4.8.4 REGISTROS

Los registros son documentos que proveen evidencia objetiva del funcionamiento de los procesos; son el resultado de las actividades realizadas en los procesos y sirven para demostrar la conformidad del sistema de gestión de la calidad. Es importante distinguir que un formato mientras no esté lleno no es un registro. Una vez documentado, el sistema se tiene que implantar en forma exitosa y operar por un período de tiempo prudencial, antes de pensar en una auditoría externa. Todos los documentos tienen una estructura jerárquica, la cual se muestra en la siguiente figura:

DOCUMENTACIÓN PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001



Fuente: Diplomado, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, INTECAP

Es importante destacar que la norma pide “documentar el Sistema de Gestión de la Calidad” y no establecer un “sistema de documentos”.

4.9 ENTRENADORES Y AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

El Coordinador de Calidad en su trabajo de establecer, documentar, implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con el gran apoyo de sus equipos de trabajo, entrenadores de calidad y auditores internos de calidad.

Los entrenadores de calidad son un grupo de personas de la propia empresa, de diferentes puestos y niveles, los cuales se capacitan en habilidades relativas al campo de la calidad, por medio de las cuales apoyan a los instructores internos de la organización en la plantación y elaboración de cursos, con el fin de lograr una capacitación efectiva.

Las auditorías internas de calidad son parte esencial de la implementación de una política exitosa de calidad. Los auditores internos de calidad son un grupo selecto de la organización, el cual apoya al Representante de la Dirección en la conducción y ejecución de las auditorías internas de calidad.

4.10 SELECCIÓN DEL ORGANISMO CERTIFICADOR

La norma ISO 9001:2000 exige la valuación del Sistema de Gestión de la Calidad, por auditores externos, llamados de tercera parte y reconocidos como organismo certificador.

El proceso de valuación no es un acontecimiento de una sola vez. Después que una organización se evalúa en forma satisfactoria por primera vez, el cuerpo de evaluadores (auditores externos) realiza visitas de seguimiento y vigilancia a fin de tener la seguridad de que se mantenga el sistema o avalúo total. Por consiguiente, existe una relación continua con el organismo certificador, y esto pone de relieve la importancia de la elección.

En la elección del organismo certificador se consideran los siguientes aspectos:

1. Preguntarle a nuestros clientes si tiene algún organismo de preferencia

2. Buscar el organismo certificador que sea reconocido en los países donde la organización tiene negocios
3. Buscar un organismo de certificación que tenga experiencia en el sector al que pertenece nuestra organización
4. Los costos, tanto de auditoría de certificación como de auditorías de seguimiento.

4.11 INICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Una vez analizados, definidos y documentados los procesos, es momento de integrar todo en forma coherente y armonizada. Sobre todo cuidar las interrelaciones entre procesos, que es donde se tiene los principales problemas al integrar como un todo el sistema.

Una vez integrado al sistema es momento de iniciar la capacitación de todo el personal en los procesos de su incumbencia. Concluida esta capacitación es momento de poner en práctica todo el sistema y sobre todo dar el seguimiento a esta etapa, ya que a partir del éxito de ella podemos estar en posición de iniciar la auditoría interna y sobre todo la auditoría de certificación. No es necesario tener todos los procesos definidos y documentados para iniciar su implantación. Una vez terminado y aprobado cada proceso por el Comité de Calidad o Coordinador de Calidad se puede iniciar el proceso de capacitación e implantación del mismo y el proceso de verificación.

4.12 AUDITORÍA DE CALIDAD INTERNA

La culminación del proyecto será una primera auditoría o avalúo exitoso. Como se mencionó, la valoración no es un acto de una sola vez, se tendrá que renovar, una y otra vez. Es importante entender en esta etapa, que existen tres términos muy usados en el vocabulario de normas ISO 9000 y que en muchos de los casos crean confusión: acreditación, certificación y registro.

A continuación una breve descripción de estos términos:

4.12.1 ACREDITACIÓN

Procedimiento por medio del cual una institución autorizada reconoce de manera formal que un organismo de certificación o persona es competente para llevar a cabo ciertas tareas.

4.12.2 CERTIFICACIÓN

Procedimiento por medio del cual una tercera parte garantiza por escrito que un producto, proceso o servicio cumple con determinados requisitos.

4.12.3 REGISTRO

Procedimiento por medio del cual un organismo indica las características relevantes de un producto, proceso o servicio o los datos particulares de un organismo o persona y, a continuación, incluye o registra dicho producto, proceso o servicio en la lista correspondiente a la cual tiene acceso el público.

“Se recomienda que por lo menos el sistema esté operando totalmente durante un mes para realizar la primera auditoría y programar en consecuencia la auditoría de certificación” (5:128).

4.13 AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Después de haber concluido con éxito la auditoría interna de calidad o varias de ellas, es momento de llamar al organismo de certificación. Es importante establecer claramente la relación de trabajo con el organismo de certificación, definir los costos y sobre todo la manera de trabajar en las auditorías, como es: selección de auditores, pre-auditorías, auditoría de certificación, auditoría de seguimiento, auditoría de re-certificación, clasificación de las no conformidades y seguimiento de las auditorías.

Es recomendable realizar una pre-auditoría, que aunque es obligatoria, es una etapa en la cual la experiencia ha demostrado que una mayoría de las empresas detienen la auditoría

de certificación, debido principalmente al incumplimiento o al perfeccionamiento de requisitos básicos exigidos por la norma internacional. Esta pre-auditoría ayuda a conocer al organismo certificador y a éste, ayuda a conocer el Sistema de Gestión de la Calidad, y sobre todo a costo más bajo determinar, en caso de existir, las acciones correctivas necesarias para realizar la auditoría de certificación.

Cabe destacar que los informes emitidos por el organismo certificador deben ser dirigidos a la Alta Dirección, en la práctica estos informes usualmente son dirigidos al líder del proyecto, sin embargo técnicamente no es apropiado.

4.14 MEJORA CONTINUA

Una vez concluida la implantación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, es momento de iniciar el proceso de mejora continua. La mejora continua de los procesos debe ser un objetivo estratégico de la organización, esto con el fin de aumentar el desempeño y beneficiar al cliente y partes interesadas. El personal de la organización es la mejor fuente de ideas para la mejora continua y escalonada de los procesos y a menudo participan como grupos de trabajo. Las personas de la organización implicadas deben estar dotadas de autoridad, apoyo técnico y los recursos necesarios para los cambios asociados con la mejora.

Con el fin de facilitar la participación activa y la toma de conciencia de las personas en las actividades de mejora, la organización debe considerar actividades tales como:

- Formar grupos pequeños y elegir los líderes entre los miembros del grupo
- Permitir al personal controlar y mejorar su lugar de trabajo
- Desarrollar el conocimiento, la experiencia y las habilidades del personal como parte de las actividades generales de gestión de la calidad en la organización.

CAPÍTULO V

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

5.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En diciembre de 2005, el Director de Auditoría Interna de la casa matriz radicada en España, requiere al Auditor Interno de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica – EDEE- en Guatemala, el diseño, implantación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 únicamente a los procesos y organización del Departamento de Auditoría Interna y no a la totalidad de los procesos de la organización. Para ello, el Auditor Interno solicita la aprobación de la Junta Directiva y obtiene por escrito el compromiso de la Administración (Gerencia General) en cuanto al entendimiento y las ventajas de disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad y considerar el proceso de certificación como uno de los proyectos más importantes que se hayan emprendido.

En enero de 2006, la Administración autoriza al Auditor Interno iniciar la búsqueda y selección de la firma consultora especializada en normas ISO la cual acompañará el desarrollo del proceso de certificación.

En marzo de 2006, la firma consultora elegida y especializada en normas ISO realiza un diagnóstico organizacional del Departamento de Auditoría Interna y prepara un informe revelando los documentos existentes e identificando cuántos y cuáles de ellos serán parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

En abril de 2006, la firma consultora prepara y presenta el programa de trabajo para el proyecto de certificación ISO 9001:2000 basado en el informe de diagnóstico organizacional y conforme los requisitos exigidos por la normativa internacional.

De mayo a noviembre de 2006, se ejecuta el programa de trabajo de acuerdo a las fases y fechas aprobadas y definidas.

Los papeles de trabajo son los siguientes:

- Índice de papeles de trabajo
- Decisión y Compromiso de la Administración
- Contactar firma consultora en Normas ISO
- Diagnóstico organizacional
- Plan de Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad
- Desarrollo del Plan de Implantación del SGC.

5.2 ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica
Auditoría Interna
Índice de papeles de trabajo
Proceso de Certificación ISO 9001:2000

Papel de Trabajo	Ref.	Página
Decisión y Compromiso de la Administración	P.T. #1	98
Contactar firma consultora en Normas ISO	P.T. #2	99
Diagnóstico organizacional	P.T. #3	100
Plan de Implantación del SGC	P.T. #4	101
Desarrollo del Plan de Implantación del SGC	P.T. #4-1/16	102-143

5.3 DECISIÓN Y COMPROMISO DE LA ADMINISTRACIÓN

		PT. #1
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	05/02/2006
Rev.	CR	05/02/2006

Guatemala, 31 de enero de 2006

Lic. César Augusto Ramírez Castellanos
Auditor Interno
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

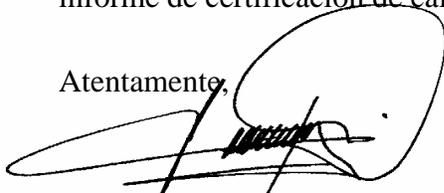
La Gerencia General de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, reconoce el compromiso de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2000, por lo que creemos en sus ventajas y entendemos claramente, tanto los principios benéficos, como la considerable amplitud del trabajo a desarrollarse en el Departamento de Auditoría Interna.

Dentro de los compromisos que la Gerencia General asume son:

- Contribuir al establecimiento de la política y objetivos de calidad,
- Promover la política y los objetivos de calidad para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la implicación,
- Asegurar el enfoque hacia el cumplimiento de los requisitos del cliente auditado,
- Asegurar que se establecen los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes auditados y alcanzar los objetivos de calidad,
- Asegurar la disponibilidad de los recursos humanos,
- Revisar el sistema de gestión de la calidad,
- Decidir sobre las acciones a adoptar con relación a la política y objetivos de calidad,
- Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad.

Quedo en espera de los resultados de la selección y contratación de la firma consultora, el diseño y ejecución del plan de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y el informe de certificación de calidad ISO del Departamento de Auditoría Interna.

Atentamente,



Ing. Enrique Planells
Gerente General
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

5.4 CONTACTAR FIRMA CONSULTORA EN NORMAS ISO

		PT. #2
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	05/03/2006
Rev.	CR	05/03/2006

Guatemala, 28 de febrero de 2006

Ing. Enrique Planells
Gerente General
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

A continuación presentamos los requisitos evaluados y nuestra recomendación para la selección y contratación de la firma consultora que acompañará el proceso de certificación ISO del Departamento de Auditoría Interna.

Se giraron invitaciones a firmas consultoras con experiencia en normas ISO 9000 a efecto de seleccionar y evaluar las siguientes condiciones principales:

a) Experiencia en el sector energía eléctrica	c) Tiempo de experiencia en el mercado
b) Competencias del personal que acompañará el proceso	d) Diseño de sesiones de enseñanza

Las firmas consultoras invitadas fueron las siguientes:

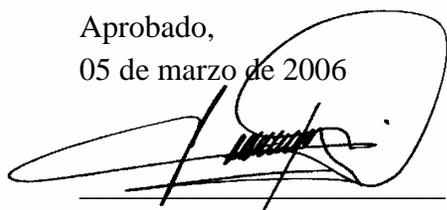
1) Asesores y Consultores Empresariales, S.A.	3) KPWG Consultores, S.A.
2) Avánters Consultores, S.A.	4) CDU Consultores, S.A.

De acuerdo a nuestra evaluación, sugerimos la contratación de la firma KPWG Consultores, S.A. debido a que cumple con cada una de las condiciones expuestas anteriormente.

A la espera de su aprobación,
Atentamente,


Lic. César Augusto Ramírez Castellanos
Auditor Interno

Aprobado,
05 de marzo de 2006


Ing. Enrique Planells
Gerente General

5.5 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

		PT. #3
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	05/04/2006
Rev.	CR	05/04/2006

Guatemala, 31 de marzo de 2006

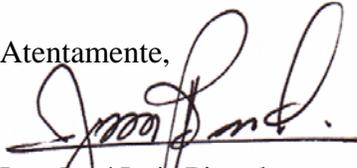
Lic. César Augusto Ramírez Castellanos
Auditor Interno
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

Hemos realizado el diagnóstico organizacional del Departamento de Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, el cual iniciamos el 10 de marzo y finalizamos el 17 del mismo mes. Nuestra responsabilidad se limita a presentar un informe que revele el conocimiento organizacional y basándose en ésta, determinar las necesidades para la implantación efectiva de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Como parte de nuestro diagnóstico de la estructura documental, hemos revisado los documentos existentes en el Departamento de Auditoría Interna, como lo fueron los procedimientos escritos, formas o formularios y otros documentos relativos a la función de Auditoría Interna.

También se analizaron factores que intervienen en el desarrollo cotidiano, por citar algunos: la dirección y el liderazgo, la cultura organizacional, el entorno, la organización, el control, los conocimientos, capacidad instalada, herramientas tecnológicas y otros más.

De acuerdo a nuestro diagnóstico y conocimiento organizacional, concluimos que los documentos existentes y los factores analizados son adecuados para iniciar el proceso de certificación del sistema de gestión de la calidad en el Departamento de Auditoría Interna. Adicional a ello, se propone una ruta de capacitación para establecer una cultura de calidad y adquirir habilidades para diseñar, establecer, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad.

Atentamente,

Ing. José Luis Picard
Jefe de Proyecto, KPWG Consultores

5.6 PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A continuación el programa de trabajo para establecer y certificar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 en el Departamento de Auditoría Interna, el cual se desglosa en 6 fases:

	Iniciales	PT. #4 Fecha
Prep.	HH	05/05/2006
Rev.	CR	05/05/2006

REF. PT's	Programa de trabajo Actividad	Responsable/ semanas	may-06		jun-06		jul-06		ago-06		sep-06		oct-06		nov-06	
			2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28
	FASE 1 -REQUISITOS GENERALES DEL SGC-															
4-1	Seleccionar Representante de la Dirección y Comité de Calidad	Gerencia General / RDirección	■													
4-2	Definir requisitos generales del Sistema de Gestión de la Calidad	KPWG/RDirección y CdeCalidad	■	■												
	FASE 2 -CAPACITACIÓN-															
4-3	Capacitar a personal en Normas ISO 9000 y entrenar auditores internos de calidad	KPWG		■	■											
4-3-A	Capacitar y divulgar a personal sobre procedimientos documentados	KPWG							■	■						
	FASE 3 -DOCUMENTACIÓN DEL SGC-															
4-4	Analizar y establecer mapa de procesos de auditoría interna y SGC	KPWG / Coordinador deCalidad			■											
4-5	Definir Lista Maestra de Documentos del SGC	KPWG / Coordinador deCalidad				■										
4-6	Definir grupos de trabajo y elaborar documentos del SGC	KPWG / Coordinador deCalidad				■	■									
4-7	Revisar, liberar documentos del SGC y definir sistemas de medición	KPWG / Coordinador deCalidad							■	■						
	FASE 4 -INICIO DEL SGC-															
4-8	Preparar y lanzar campaña de comunicación y motivación	Coordinador de Calidad								■	■					
4-9	Mantener comunicación y difusión continua del SGC	Coordinador de Calidad								■	■	■	■	■	■	■
4-10	Iniciar con el Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinador de Calidad									■	■	■	■	■	■
4-11	Seleccionar auditores internos de calidad y definir auditor líder	Representante de la Dirección										■	■			
4-12	Seleccionar organismo certificador en Normas ISO 9000	KPWG/Representante Dirección											■	■		
	FASE 5 -AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD-															
4-13	Iniciar primera auditoría interna de calidad	Auditores Internos de Calidad												■	■	
4-14	Iniciar primera revisión del SGC por la Representante de la Dirección	Representante Dirección													■	
	FASE 6 -AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN -															
4-15	Pre-auditoría por organismo certificador (Quality Management Institute)	QMI/México														■
4-16	Auditoría de certificación del SGC basado en la Norma ISO 9001:2000	QMI/México														■

5.7 DESARROLLO DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SGC

Fase 1, Seleccionar Representante de la Dirección y Coordinador de Calidad

		PT. #4-1
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	11/05/2006
Rev.	CR	12/05/2006

Guatemala, 9 de mayo de 2006

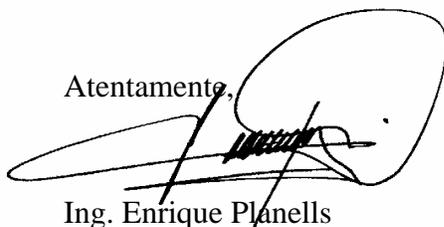
Lic. César Augusto Ramírez Castellanos
Auditor Interno
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

La Gerencia General de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, reconoce el compromiso de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 en el Departamento de Auditoría Interna, por lo que este proyecto requiere de un líder capaz que cumpla con las atribuciones inherentes al mismo.

En consecuencia, se ha llegado a la determinación de que usted como Auditor Interno sea a su vez el Representante de la Dirección por lo que tendrá todo nuestro apoyo en el desarrollo del proyecto ISO. En adición, avalamos que el Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez sea el Coordinador de Calidad del referido Sistema de Gestión de la Calidad en su Departamento.

Quedo en espera de la comunicación oportuna acerca del desarrollo y los resultados de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Auditoría Interna.

Atentamente,



Ing. Enrique Planells
Gerente General
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

Fase 1, Definir Requisitos Generales del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-2
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	13/05/2006
Rev.	CR	15/05/2006

MINUTA DE REUNIÓN

Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

Auditoría Interna

Lugar: Oficina del Representante de la Dirección	Fecha: 12 de mayo de 2006
Participantes: Lic. César Augusto Ramírez Castellanos, Representante de la Dirección e Ing. José Luis Picard, KPWG Consultores	Asunto: Definir requisitos generales del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsabilidades

Representante de la Dirección: asegurar que los requisitos de la norma ISO 9001:2000 se establecen, implementan y mantienen, aprobar los procesos y documentos necesarios, verificar el desempeño del sistema de gestión de calidad en el Departamento de Auditoría Interna.	KPWG Consultores: garante por el cumplimiento del programa de trabajo, asesorar adecuada y oportunamente el desarrollo del proyecto de certificación según la norma ISO 9001:2000 en el Departamento de Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Estructura Documental

1. Política y objetivos de calidad, 2. Manual de calidad, 3. Procedimientos del sistema de gestión de calidad, 4. Procedimientos del proceso de auditoría interna, 5. Registros.

Política de Calidad

Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, es una unidad organizacional independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, garantizando al Consejo de Administración y Gerencia General el cumplimiento de sus objetivos, mediante la evaluación y mejora de la eficacia del control interno. Con base a niveles de competencia profesionales de nuestros auditores internos, a través de la mejora continua.

Objetivos de Calidad

<ol style="list-style-type: none">1. Asegurar que el cumplimiento del plan anual de auditoría interna sea de un 80%,2. Asegurar que el rechazo de informes de auditoría interna sea de un 10% respecto al total de informes emitidos en el año,3. Asegurar que los tiempos de ejecución de auditorías planificados se reduzcan en 10%,4. Lograr que la calificación de la encuesta de satisfacción del cliente se ubique en 75 puntos,5. Asegurar que el número de capacitaciones del personal de auditoría sea de 3 al año.

Fase 2, Capacitar al personal en Normas ISO 9000

		PT. #4-3
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	17/05/2006
Rev.	CR	19/05/2006

Guatemala, 16 de mayo de 2006

Lic. César Augusto Ramírez Castellanos
Auditor Interno
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

Con base al programa de trabajo definido para establecer el Sistema de Gestión de la Calidad basado en Norma ISO 9001:2000 para el Departamento de Auditoría Interna y de acuerdo al avance realizado en lo que respecta a la fase 1 “Requisitos Generales del Sistema de Gestión de Calidad”, presentamos el contenido a desarrollar en las jornadas de capacitación al personal sobre las normas ISO 9000, el cual pretendemos realizar en las fechas indicadas en el cuadro adjunto.

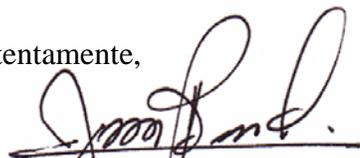
Cabe destacar, que en el transcurso de estas jornadas se identificará y recomendará al personal que de acuerdo a nuestra evaluación podrá tomar el entrenamiento de auditores internos de calidad para el sistema de gestión de calidad en Auditoría Interna. El entrenamiento se prevé realizarlo los días 11, 12 y 13 de junio del año en curso, con un tiempo estimado de 24 horas en total.

A continuación el contenido de las jornadas de capacitación a desarrollar, fechas y tiempos previstos:

Nombre de la capacitación: Introducción a la Norma ISO 9001:2000			
No.	Temas a desarrollar	Fecha	Horas
1	Evolución de la calidad	19/05/2006	8
2	Qué es ISO?	21/05/2006	8
3	Familia de normas ISO 9000	23/05/2006	8
4	Qué son Procesos?	28/05/2006	8
5	Requisitos del sistema de gestión de calidad	02/06/2006	8
6	Documentación del sistema de gestión de calidad	05/06/2009	8

En espera de su apreciable y decidida colaboración.

Atentamente,



Ing. José Luis Picard
Jefe de Proyecto, KPWG Consultores

Fase 2, Capacitar y divulgar a personal procedimientos documentados

		PT. #4-3-A
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	18/05/2006
Rev.	CR	21/05/2006

Guatemala, 17 de mayo de 2006

Lic. César Augusto Ramírez Castellanos
Auditor Interno
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

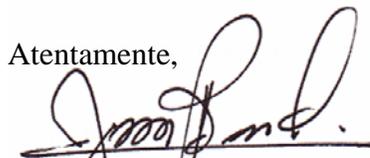
Con base al programa de trabajo y una vez elaborados, revisados y liberados los documentos requeridos por la normativa internacional ISO 9001:2000 y documentados los procesos del Departamento de Auditoría Interna, la siguiente actividad consiste en capacitar y divulgar entre el personal del área, la importancia y el conocimiento de los documentos desarrollados para el adecuado desempeño del sistema de gestión de calidad.

A continuación el contenido de la capacitación a desarrollar, fechas y tiempos previstos:

Nombre de la capacitación: Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Auditoría Interna			
No.	Temas a desarrollar	Fecha	Horas
1	Estructuración y contenido del Manual de Calidad	06/08/2006	8
2	Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, 1era. Parte	12/08/2006	8
	Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, 2da. Parte	14/08/2006	8
3	Procedimientos del Departamento de Auditoría Interna, 1era. parte	20/08/2006	8
	Procedimientos del Departamento de Auditoría Interna, 2da. Parte	22/08/2006	8

En espera de su apreciable y decidida colaboración.

Atentamente,



Ing. José Luis Picard
Jefe de Proyecto, KPWG Consultores

Fase 3, Analizar y establecer mapa de procesos de Auditoría Interna y del SGC

		PT. #4-4
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	10/05/2006
Rev.	CR	12/05/2006

MINUTA DE REUNIÓN

Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica

Auditoría Interna

Lugar: Oficina del Representante de la Dirección	Fecha: 09 de junio de 2006
Participantes: Lic. César Ramírez, Representante de la Dirección, Lic. Hugo Herrera, Coordinador de Calidad e Ing. José Luis Picard, KPWG Consultores	Asunto: Analizar y establecer mapa de procesos de Auditoría Interna y del SGC.

Con base al desarrollo de las fases 1 y 2 del programa de trabajo y al análisis de la información relativa a las actividades del Departamento de Auditoría Interna, hemos concluido en establecer un mapa de procesos con la finalidad de ofrecer una visión general del Sistema de Gestión de la Calidad, representando los procesos que integran el sistema en cuestión así como sus relaciones principales.

Se han identificado las actividades de la Auditoría Interna y la interacción de éstas con las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.

El mapa de procesos se encuentra desarrollado en el Manual de Calidad del Departamento de Auditoría Interna, identificado con el Código SC-M-001, versión 1 y Papel de Trabajo #4-6-1.

Fase 3, Definir Lista Maestra de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-5
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	15/06/2006
Rev.	CR	17/06/2006

Una vez establecido el mapa de procesos y conforme al programa de trabajo, se define la siguiente Lista Maestra de Documentos para el Departamento de Auditoría Interna, la cual se constituye por un sistema de documentos con una codificación para los procesos de Auditoría Interna y el Sistema de Gestión de la Calidad:

	AUDITORÍA INTERNA	Código:	SC-L-001
	Sistema de Gestión de la Calidad	Versión:	1
	Lista Maestra de Documentos	Emisión:	12/06/2006
		Página:	1 de 1

No.	Código	Descripción del Documento	Proceso
1	SC-F-001	Formato de Acciones Preventivas, Correctivas y No Conformidad	Sistema de Calidad
2	SC-F-002	Formato de Plan de Auditoría Interna de Calidad	Sistema de Calidad
3	SC-F-003	Formato de Informe de Auditoría de Calidad	Sistema de Calidad
4	SC-L-001	Lista Maestra de Documentos	Sistema de Calidad
5	SC-M-001	Manual de Calidad	Sistema de Calidad
6	SC-P-001	Procedimiento de Control de Documentos y Registros de Calidad	Sistema de Calidad
7	SC-P-002	Procedimiento de Control de No Conformidades, Acciones Preventivas y Correctivas	Sistema de Calidad
8	SC-P-003	Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad	Sistema de Calidad
9	AI-F-001	Formato de Plan Anual de Auditoría Interna	Auditoría Interna
10	AI-F-002	Formato de Planeación de Auditoría	Auditoría Interna
11	AI-F-003	Formato de Programa de Auditoría	Auditoría Interna
12	AI-F-004	Formato de Informe de Auditoría Interna	Auditoría Interna
13	AI-P-001	Procedimiento para el Plan Anual de Auditoría Interna	Auditoría Interna
14	AI-P-002	Procedimiento para la Realización del Trabajo de Auditoría Interna	Auditoría Interna

Fase 3, Definir grupos de trabajo para elaborar documentos del SGC

		PT. #4-6
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	18/06/2006
Rev.	CR	20/06/2006

MINUTA DE REUNIÓN

Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica Auditoría Interna

Lugar: Oficina del Representante de la Dirección	Fecha: 17 de junio de 2006
Participantes: Lic. César Ramírez, Representante de la Dirección e Ing. José Luis Picard, KPWG Consultores	Asunto: Definir grupos de trabajo para elaborar documentos del SGC.

Se definen los siguientes grupos de trabajo para la elaboración de los documentos establecidos en la Lista Maestra de Documentos:

Auditoría Interna			
Grupos de Trabajo y Elaboración de Documentos			
Grupo de Trabajo	Proceso/Documentos	Preparador	Revisor (es)
Coordinador de Calidad	Sistema de Calidad	Lic. HHerrera	Lic. CRamírez / Consultor KPMG
Jefe Proyecto Auditoría Interna	Auditoría Interna	Lic. GLeón	Lic. CRamírez / Consultor KPMG

Se establece como fecha máxima para entrega de la documentación el 31 de julio de 2006. A continuación se define la guía para elaborar los documentos del SGC:

PT's	Descripción	Codificación SGC
#4-6-1	Manual de Calidad	SC-M-001
#4-6-2	Procedimiento para el control de documentos y registros de calidad	SC-P-001
#4-6-3	Procedimiento para no conformidades, acciones preventivas / correct.	SC-P-002
#4-6-4	Procedimiento para auditorías internas de calidad	SC-P-003
#4-6-5	Formato de acciones preventivas, correctivas y no conformidad	SC-F-001
#4-6-6	Formato de plan de auditoría interna de calidad	SC-F-002
#4-6-7	Formato de informe de auditoría de calidad	SC-F-003
#4-6-8	Procedimiento para el plan anual de auditoría interna	AI-P-001
#4-6-9	Procedimiento para la realización del trabajo de auditoría interna	AI-P-002
#4-6-10	Formato de plan anual de auditoría interna	AI-F-001
#4-6-11	Formato de planeación de auditoría	AI-F-002
#4-6-12	Formato de programa de auditoría	AI-F-003
#4-6-13	Formato de informe de auditoría interna	AI-F-004

	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	20/06/2006
Rev.	CR	22/06/2006

EDEE

**Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica
Auditoría Interna
Sistema de Gestión de la Calidad
Manual de Calidad**

Código: SC-M-001
Versión: 1

Emisión: 18/06/2006

		PT. #4-6-1
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	20/06/2006
Rev.	CR	22/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-M-001
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	18/06/2006
	Manual de Calidad	Página:	2 de 6

ÍNDICE

1. Visión
2. Misión
3. Alcance
4. Historia del Negocio
5. Manual de Calidad
6. Política de Calidad
7. Objetivos de Calidad
8. Representante de la Dirección
9. Estructura Organizacional
10. Procedimientos Documentados para el Sistema de Gestión de la Calidad
11. Mapa de Procesos de Auditoría Interna

Histórico de Revisiones

Versión	Fecha	Modificación

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



		PT. #4-6-1
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	20/06/2006
Rev.	CR	22/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-M-001
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	18/06/2006
	Manual de Calidad	Página:	3 de 6

Introducción

En la actualidad, en un mercado globalizado y competitivo, las organizaciones deben prepararse adecuadamente para lograr la consecución de los objetivos. En tal virtud, deben adoptar estrategias eficaces que conlleven la medición y valuación de riesgos, en un contexto de prácticas de ética, y en concordancia con el espíritu de cooperación entre los distintos elementos que conforman la estructura organizacional.

Como parte de esas estrategias se encuentra la función de Auditoría Interna, que por medio de sus funciones, evalúa, de forma sistemática, los diferentes procesos, identificando y evaluando los riesgos, apoyando a los miembros de la organización en el desempeño de sus actividades, proporcionando análisis, evaluaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas, emitiendo de manera oportuna, recomendaciones tendentes a la salvaguarda de los activos y fomentando la adhesión de las políticas aprobadas por la alta dirección, convirtiéndose de esta forma en un aliado de la administración.

Es importante señalar que la función de Auditoría Interna se fundamenta en el actuar profesional de cada uno de sus integrantes, así como en el cumplimiento de los códigos de ética y de conducta, reglas enfocadas a los principios de integridad, objetividad, confidencialidad y competencia.

El objeto de este Manual de Calidad, es dar a conocer a todos los niveles de la organización, la función de Auditoría Interna y el rol que desempeña dentro del esquema organizativo, estableciendo las directrices de comunicación con la Administración, departamentos, unidades, así como con entidades y personas externas.

Visión

Ser una unidad líder en los negocios de distribución de energía eléctrica en la región centroamericana, que desarrolle sus actividades de forma independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, caracterizada por agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, contribuyendo con ésta al cumplimiento de sus objetivos.

Misión

Garantizar al Consejo de Administración y Gerencia General la supervisión y evaluación eficaces del sistema de control interno, mediante el ejercicio profesional de las actividades de Auditoría Interna, realizadas de manera independiente y alineada con las normas y estándares de calidad profesionales, que contribuyan a fortalecer y consolidar las acciones de desarrollo administrativo en los distintos departamento y unidades de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica -EDEE-. Contribuyendo, además, a transparentar la gestión y reducir a niveles razonables, el impacto de los riesgos en la consecución de los objetivos de la organización.

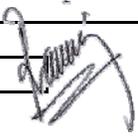
Preparado por:

HH



Aprobador por:

CR



		PT. #4-6-1
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	20/06/2006
Rev.	CR	22/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-M-001
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	18/06/2006
	Manual de Calidad	Página:	4 de 6

Alcance: La planificación, programación, ejecución y seguimiento de Auditorías Internas en la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.

Historia del negocio: Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, se encuentra ubicada en 6ta. Avenida 8-14 zona 1 de la ciudad capital de Guatemala.
 Su principal línea de negocio es la distribución de energía eléctrica domiciliar en los Departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.
 Fundada en 1894. En 1972, el Gobierno de Guatemala compró a una firma norteamericana el 91.73% de la totalidad de las acciones del capital social. En 1997, el Gobierno de la República de Guatemala pone a la venta el 80% de las acciones que posee y éstas son adquiridas en 1998 por un consorcio formado por empresas de capital español, norteamericano y portugués.

Manual de calidad: La presente versión del Manual de Calidad del Departamento de Auditoría Interna se ha documentado en la fecha que se indica en el encabezado, el mismo cobrará vigencia a partir del 01 de septiembre de 2006 fecha en la cual se iniciará con el Sistema de Gestión de Calidad de Auditoría Interna. El Manual de Calidad, será revisado por el Representante de la Dirección con la frecuencia que se estime más conveniente y conforme a la importancia de los procesos de Auditoría Interna, la aprobación de cambios a los documentos se realizará conforme lo establecido en el numeral 3 del Procedimiento de control de documentos y registros de calidad (SC-P-001).

Política de calidad: Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, es una unidad organizacional independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, garantizando al Consejo de Administración y Gerencia General el cumplimiento de sus objetivos, mediante la evaluación y mejora de la eficacia del control interno. Con base a niveles de competencia profesionales de nuestros auditores internos, a través de la mejora continua.

Objetivos de calidad:

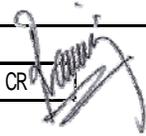
1. Asegurar que el cumplimiento del plan anual de auditoría interna sea de un 80%,
2. Asegurar que el rechazo de informes de auditoría interna sea de un 10% respecto al total de informes emitidos en el año,
3. Asegurar que los tiempos de ejecución de auditorías planificados se reduzcan en 10%,
4. Conseguir que la calificación en cuanto a la percepción del cliente auditado se ubique en 75 puntos,
5. Asegurar que el número de capacitaciones del personal de auditoría sea de 3 veces al año por cada auditor.

Representante de la dirección: La Gerencia General de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, ha nombrado como Representante de la Dirección al Auditor Interno para que lo represente y se responsabilice de la documentación, ejecución y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Auditoría Interna.

Preparado por: HH

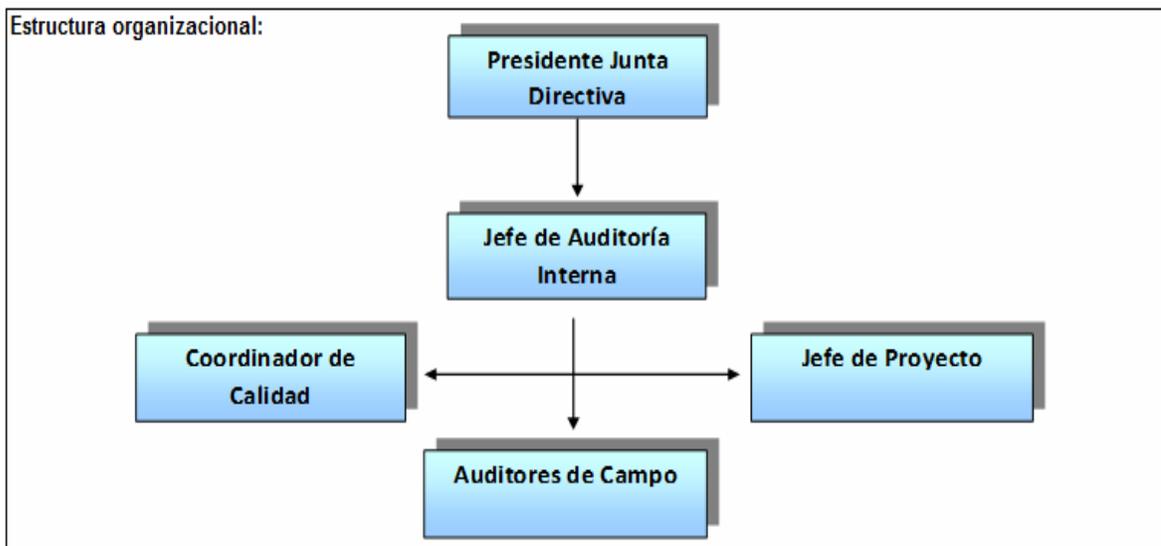


Aprobador por: CR



		PT. #4-6-1
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	20/06/2006
Rev.	CR	22/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-M-001
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	18/06/2006
	Manual de Calidad	Página:	5 de 6



El **Jefe de Auditoría Interna**, es la persona responsable por la coordinación y ejecución del trabajo en el departamento de Auditoría Interna, con amplios conocimientos y experiencia en la dirección de auditoría.

El **Jefe de Proyecto**, es el responsable de la programación, dirección y cumplimiento del plan anual de auditoría interna; Además, su responsabilidad es la de supervisar el trabajo que realiza el equipo de auditores de campo.

El **Coordinador de Calidad**, es el responsable por el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del departamento de auditoría interna.

Los **Audidores de Campo**, son los miembros del staff que realizan el trabajo de auditoría, son responsables de cumplir con los procedimientos programados, y aplicar las técnicas de auditoría en el área o departamento asignado.

Procedimientos documentados para el SGC: Se documentaron los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2000, entre los que se destacan el control de documentos y registros de calidad, la detección de no conformidades así como el establecimiento de acciones preventivas o correctivas, la planificación de auditorías internas de calidad para asegurarse de que el sistema de gestión de calidad es conforme con lo planificado y con los requisitos de la normativa internacional.

Adicionalmente, como una medida para evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad, Auditoría Interna realiza seguimientos a la percepción del cliente auditado con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Entre las medidas, se encuentran la circulación de una encuesta de satisfacción, la revisión del sistema de calidad por parte del Representante de la Dirección, la ejecución de auditorías internas de calidad, entre otros.

Auditoría Interna utiliza "índices de cumplimiento (objetivos de calidad)", para la medición de los procesos inherentes a la función de Auditoría Interna. Esta medición permite demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

En la Lista Maestra de Documentos, se encuentran los documentos establecidos para el eficaz cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Auditoría Interna.

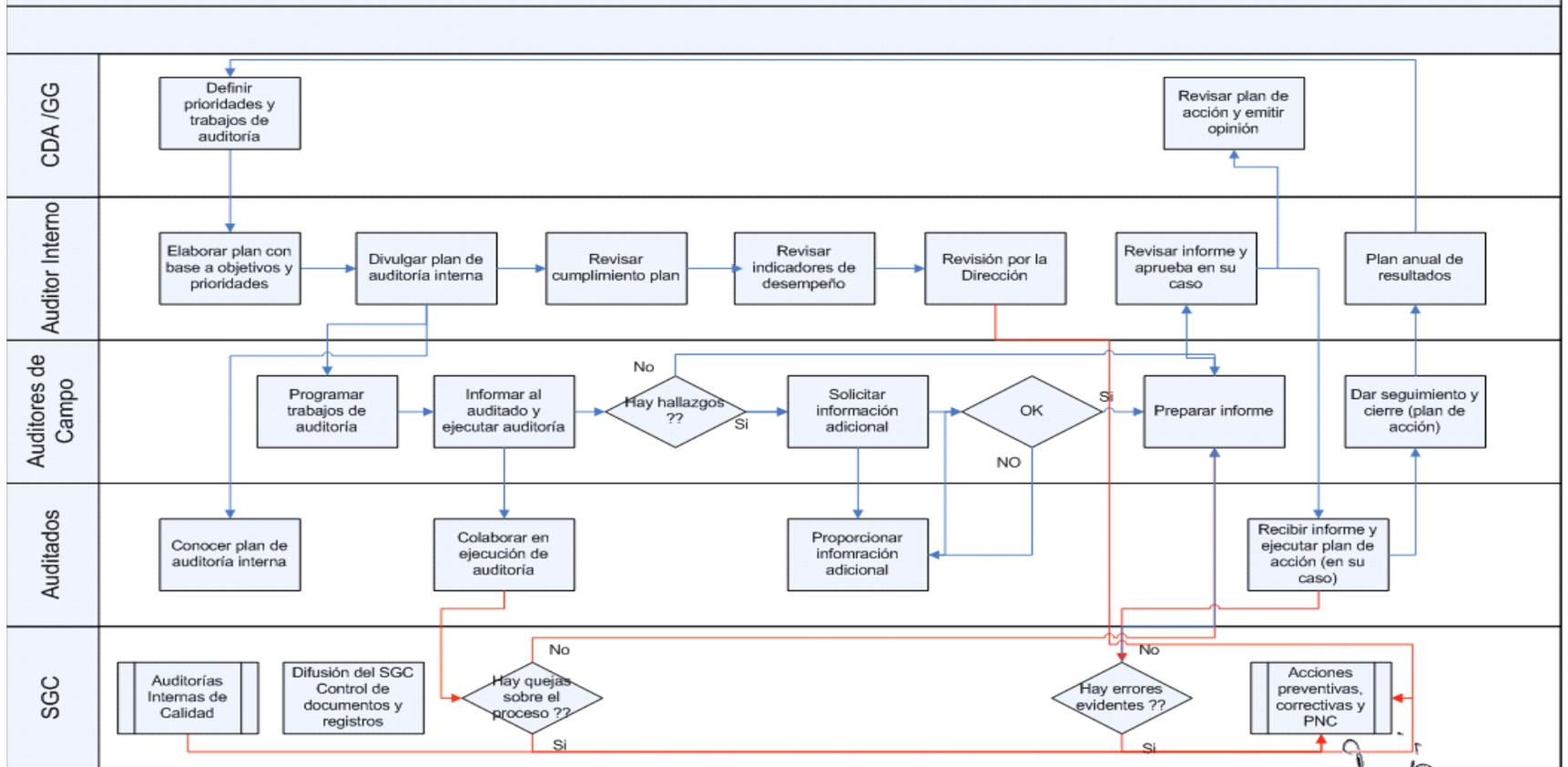
Preparado por: HH

Aprobador por: CR

		PT. #4-6-1
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	20/06/2006
Rev.	CR	22/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-M-001
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	18/06/2006
	Manual de Calidad	Página:	6 de 6

Mapa proceso Auditoría Interna - Sistema de Gestión de Calidad



Preparado por: HH

Aprobador por: CR

Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-2
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	22/06/2006
Rev.	CR	25/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-P-001
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	20/06/2006
	Procedimiento Control Documentos y Registros Calidad	Página:	1 de 1

OBJETIVO: Asegurar que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se controlan y los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

ALCANCE: Los documentos del Departamento de Auditoría Interna, tanto internos como externos.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

1. Identificar necesidad de un documento: Cualquier colaborador del Departamento de Auditoría Interna puede detectar la necesidad de disponer de un documento para el sistema de calidad (procedimiento, formato, lista, etc.). En este caso lo informa al Representante de Calidad, quién valora la conveniencia de elaborar el documento en cuestión o de adquirirlo si se trata de documentación externa.

2. Elaborar y revisar documento: El Representante de Calidad elabora los documentos del sistema de gestión de calidad (manual, procedimientos, formatos, listas, etc.). Todos los documentos deben estar identificados mediante un título, un código de forma inequívoca, el número de versión, utilizando para ello números correlativos a partir de 1, fecha de emisión y cuando dispongan de más de una página se indicará la página actual y el número total de páginas. El Representante de Calidad revisará el documento antes de remitirlo a su aprobación.

3. Aprobar documento: El manual de calidad y los procedimientos, que formen parte del Sistema de Calidad, deben ser aprobados por Representante de Calidad y la Alta Dirección, mediante su firma en el documento original. Los documentos de nivel inferior (formatos, listas, documentación externa y otros), son aprobados por el Representante de Calidad mediante su firma. Tras la aprobación de un documento el Representante de Calidad lo incluirá en la **Lista Maestra de Documentos**, para su control.

4. Distribuir documento: El Representante de Calidad distribuye los documentos aprobados en el Departamento de Auditoría Interna. El control de la distribución de documentos se realiza a través de la **Lista Maestra de Documentos**, además el Representante de Calidad identifica qué colaboradores poseen copia de documentos y el número de copias.

5. Modificar documento: Cuando sea necesario modificar un documento, el Representante de Calidad realizará los cambios oportunos, y pasará el documento para su aprobación según lo descrito en el punto 2 de este procedimiento. En los documentos modificados se actualizará el número de versión (nº versión anterior +1). Los cambios producidos, se identificarán señalizando el inicio del apartado modificado mediante un asterisco.

Los documentos modificados serán nuevamente distribuidos por el Representante de Calidad, quien retirará y destruirá las copias de versiones anteriores. Los originales de las versiones obsoletas serán conservados por el Representante de Calidad, identificándolos como "DOCUMENTO OBSOLETO"

6. Anular documento: Cuando un documento deje de ser necesario para el sistema de calidad y haya transcurrido el tiempo de retención mínima establecido, será destruido por el Representante de Calidad.

CONTROL DE LOS REGISTROS

En cada procedimiento que compone el sistema de calidad, se identifican los registros generados, los documentos son archivados en el área física habilitada para el sistema ISO. El tiempo de retención se establece en 1 año. Transcurrido este tiempo, los registros de calidad pueden ser destruidos o conservados según el criterio del Representante de Calidad. Los registros en soporte informático se archivarán informáticamente, de los cuales se hará copia de seguridad por el Representante de Calidad mensualmente. Aquellos registros que no tengan procedimiento documentado se incluirán en el listado de registros.

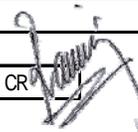
REGISTROS

1. Lista maestra de documentos; 2. Documentos obsoletos; 3. Registros en soporte informático

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-3
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	22/06/2006
Rev.	CR	25/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-P-002
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	20/06/2006
	Procedimiento No Conformidades, Acciones Preventivas y Correctivas	Página:	1 de 1

OBJETIVO: Asegurar que se identifica y controla el producto no conforme y que el Departamento de Auditoría Interna toma acción preventiva y/o correctiva para eliminar las causas potenciales y/o prevenir para que no vuelvan a ocurrir.
ALCANCE: Las no conformidades reales y/o potenciales derivadas de los procesos del Departamento de Auditoría Interna.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

- 1. Identificar No Conformidad:** Cualquier colaborador del Departamento de Auditoría Interna puede detectar no conformidades relativas al Sistema de Gestión de Calidad. En este caso debe informar verbalmente, mediante correo electrónico o por escrito al Representante de Calidad indicando sus razones, quién documenta (si procede) la no conformidad describiendo el problema detectado.
 - 2. Establecer solución:** El Representante de Calidad, analiza la no conformidad y establece conjuntamente con la persona responsable la solución necesaria para eliminar la no conformidad.
 - 3. Implantar solución:** Las personas responsables o designadas deben implantar la solución propuesta a la mayor brevedad posible. Una vez resuelta la no conformidad, se informará al Representante de Calidad para que proceda al cierre de la misma.
 - 4. Verificar y cerrar NC:** El Representante de Calidad, comprueba que la solución planteada ha sido implantada y ha resuelto la no conformidad, dejando evidencia de la verificación. En caso de que no se haya resuelto la no conformidad solicitará a los responsables designados la inmediata implantación de la solución propuesta.
 - 5. Analizar causas:** Tras el cierre de la NC, el Representante de Calidad en coordinación con los responsables (afectados) analiza las causas que han motivado la aparición de la no conformidad. El resultado de dicho análisis queda documentado, en el que además se indicará si procede iniciar acciones correctoras como consecuencia de la repetición o la gravedad de la no conformidad.
 - 6. Establecer acciones correctoras/ preventivas:** El Representante de Calidad coordinará al grupo de trabajo, constituido por los responsables (afectados), que debe establecer e implantar las acciones correctoras o preventivas necesarias para eliminar la causa de las no conformidades (reales o potenciales). Las personas designadas serán responsables de la implantación de las acciones.
 - 7. Verificar eficacia de las acciones:** Una vez implantadas las acciones correctoras/ preventivas propuestas, el Representante de Calidad debe verificar la correcta implantación de las mismas y su eficacia. Esto implica, por tanto, comprobar durante un tiempo que no se repiten. El Representante de Calidad registra el resultado de la verificación y en caso favorable cierra la acción. En caso desfavorable deberán plantearse nuevas acciones conforme a lo indicado en el apartado 6 de este procedimiento.
- REGISTROS**
1. Correo electrónico, carta del personal de Auditoría Interna; 2. Acciones preventivas y/o correctivas; 3. Revisión de acciones

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-4
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	22/06/2006
Rev.	CR	25/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-P-003
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	20/06/2006
	Procedimiento Auditorías Internas de Calidad	Página:	1 de 1

OBJETIVO: Establecer las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías internas de calidad en el Departamento de Auditoría Interna, para informar de los resultados y mantener los registros conforme lo establece la norma ISO 9001:2000.

ALCANCE: Los procesos del Departamento de Auditoría Interna.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

1. Planificar auditorías: Al final del año, el Representante de Calidad realiza la previsión de auditorías de calidad para el siguiente ejercicio. Deberá tener en cuenta para la planificación la importancia de los procesos dentro del Departamento de Auditoría Interna y que como mínimo deben ser auditados una vez al año. La planificación debe contener como mínimo la fecha estimada de la auditoría, el alcance de la misma, la documentación de referencia y el auditor designado.

Los auditores internos de calidad designados no podrán pertenecer al área auditada, ni auditar su propio trabajo.

2. Aprobar plan: El Representante de Calidad debe aprobar el plan de auditoría interna de calidad. Una vez aprobado el plan se informará del mismo a los responsables de las áreas auditadas.

3. Preparar auditoría: El auditor interno de calidad puede revisar la documentación que describe los procesos que van a ser auditados, y a partir de ésta puede elaborar una Lista de Comprobación en la que establecerá las preguntas a realizar a los auditados, las evidencias objetivas a obtener, comentarios acerca de la documentación, así como cualquier otro aspecto que estime necesario para optimizar la realización de la auditoría. Esta lista de comprobación puede servir al auditor para registrar los hallazgos de la auditoría.

4. Realizar auditoría: El auditor de calidad realizará la auditoría, mediante la observación de los procesos "in situ" y con preguntas al personal que participa en los mismos. Su misión es comprobar que los procedimientos se aplican apropiadamente y detectar posibles desviaciones. El auditor de calidad debe tomar nota sobre la marcha, de las evidencias objetivas obtenidas de cumplimiento con los requisitos, e imprescindible las de incumplimientos. Durante el transcurso de la auditoría de calidad es importante que esté presente el responsable del área auditada, con el objeto de aclarar al auditor o al auditado aspectos que puedan generar confusión.

El auditor documenta el incumplimiento con evidencia objetiva y la presenta como una **No Conformidad de auditoría interna**.

5. Presentar resultados: Finalizada la auditoría, el auditor de calidad mantendrá una reunión con los responsables de las áreas auditadas con el fin de presentar las no conformidades encontradas, aclarar posibles dudas, realizar las observaciones oportunas acerca del estado de implantación del sistema y aceptar las acciones correctoras a implantar (si procede) fijando plazos para su ejecución y cierre.

Posteriormente, elabora un Informe de Auditoría Interna de Calidad, en el que consta las áreas auditadas, la fecha de realización, documentación de referencia, identificación de los auditores y personal contactado, relación de no conformidades emitidas, conclusiones y recomendaciones. Una vez firmado este informe, entrega copia a la Alta Gerencia y al Representante de Calidad.

6. Establecer acciones correctoras: Si se detectan no conformidades en la auditoría, los responsables deben proponer e implantar acciones correctoras que eliminen la causa de dichas NC. Para ello pueden colaborar con el Representante de Calidad, indicando las acciones previstas y los plazos de implantación. Las acciones deben ser aprobadas por el Representante de Calidad.

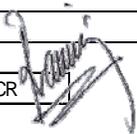
REGISTROS

1. Plan de Auditoría Interna de Calidad; 2. Informe de Auditoría Interna de Calidad; 3. Revisión de acciones

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-5
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	23/06/2006
Rev.	CR	25/06/2006

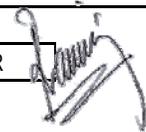
EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-F-001
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	22/06/2006
	Formato de Acciones Preventivas, Correctivas y No Conformidad	Página:	1 de 1

Tema / Asunto:		Preventiva No.	Ref:
		Correctiva No.	Fecha Inicio:
		NC No.	Realizado por:
1.- Personas que participan en la acción y coordinador:	2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar:		
3.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas:			
4.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar:			
5.- Soluciones que atacan la causa del problema, posibles acciones:			
6.- Acciones correctivas / preventivas finalmente realizadas, incluyendo fechas:			
7.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas, fechas y responsables:			
8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:			
NO DEBE CONCLUIRSE UNA ACCIÓN HASTA QUE NO SE HAYA VERIFICADO LA EFICACIA DE LAS SOLUCIONES IMPLANTADAS O BIEN SE HAYAN ARGUMENTADO LAS CAUSAS DE SU CIERRE		Firma Responsable de la acción:	
		Fecha cierre:	

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-6
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	23/06/2006
Rev.	CR	25/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-F-002
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	22/06/2006
	Formato de Plan de Auditoría Interna de Calidad	Página:	1 de 1

Representante de Calidad:		Auditoría No.:
Auditor Lider:		
Equipo Auditor:		Fecha:
Objetivo:		
Alcance:		
Documentos de referencia:		
Fecha de ejecución:		
Reunión de apertura:		Lugar:
Reunión de cierre:		Lugar:

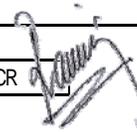
Agenda de Auditoría			
Fecha y hora	Proceso/Requisito por auditar	Auditor(es)	Auditado (cargo, nombre, lugar)

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
	Representante de Calidad	
	Auditor Lider	

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-7
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	23/06/2006
Rev.	CR	25/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-F-003
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	22/06/2006
	Formato de Informe de Auditoría de Calidad	Página:	1 de 1

Proceso(s) Auditado(s):	Informe No.:
	Fecha:

1. Información General

Auditoría No.:	Fecha de inicio:	Fecha de cierre:
Auditor Líder:		
Equipo Auditor:		
Auditados:	Nombre	Cargo

2. Objetivo y Alcance de la Auditoría

Objetivo
Alcance

3. Resultados de la Auditoría Interna de Calidad

3.1 Resultado Detallado

No.	Descripción del Hallazgo	Proceso	NC / OBS	Criterios de Auditoría

NC: No conformidad, OBS: Observación

3.2 Conclusiones

--

3.3 Fortalezas

--

4. Nombres y Firmas

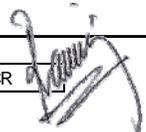
Auditado		
Nombre	Firma	Fecha

Auditor Líder		
Nombre	Firma	Fecha

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-8
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	27/06/2006
Rev.	CR	29/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	AI-P-001
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	25/06/2006
	Procedimiento para el Plan Anual de Auditoría Interna	Página:	1 de 1

OBJETIVO: Formular el Plan Anual de Auditoría Interna que asegure la oportuna y efectiva acción del Departamento de Auditoría Interna en el desarrollo de la evaluación de los procesos en las diferentes unidades organizacionales de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.

ALCANCE: Los procesos de las unidades organizacionales de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

- 1. Requerir trabajos de auditoría interna:** El Consejo de Administración o la Gerencia General, pueden requerir trabajos de auditoría interna.
- 2. Convocar grupo de trabajo:** El Auditor Interno durante el último trimestre del año debe convocar y conformar un Grupo de Trabajo para la elaboración del plan anual de Auditoría Interna, el cual estará integrado por el Auditor Interno, el Jefe de Proyecto y el equipo de auditores de campo.
- 3. Socializar informes:** El Auditor Interno debe obtener y tomar como referencia el último informe de labores (memoria) del negocio y socializarlo entre el Grupo de Trabajo de Auditoría Interna. De esta forma se garantiza el suficiente conocimiento y entendimiento del negocio y su entorno.
- 4. Revisar informes de auditoría interna:** El Grupo de Trabajo debe revisar los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna con las evaluaciones realizadas a las diferentes unidades organizacionales en el último año, con el propósito de analizar o detectar procesos, actividades o áreas críticas del negocio.
- 5. Analizar información:** El Grupo de Trabajo puede analizar procesos, actividades o áreas críticas del negocio, a través de la información recabada en los puntos 3 y 4 de este procedimiento.
- 6. Preparar plan anual:** El Grupo de Trabajo realiza el plan anual de auditoría interna con base al análisis del punto 5 y que a juicio de éste se constituyen en procesos, actividades o áreas críticas del negocio.
- 7. Aprobar plan anual:** El Consejo de Administración o Gerencia General debe aprobar el plan anual de auditoría interna.
- 8. Divulgar plan anual:** El Auditor Interno realiza la divulgación a las diferentes Gerencias del negocio sobre el plan anual de auditoría interna aprobado por el CDA o GG para su conocimiento y colaboración en el desarrollo del mismo.
- 9. Revisar avance:** El Auditor Interno revisa trimestralmente el avance del plan anual, establece desviaciones y toma acciones para su corrección.
- 10. Presentar informe ejecución:** El Auditor Interno en forma anual presenta el informe de cumplimiento del plan anual de auditoría interna al Consejo de Administración.

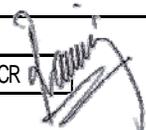
REGISTROS

1. Plan Anual de Auditoría Interna; 2. Informe de Cumplimiento; 3. Acciones documentadas.

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-9
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	27/06/2006
Rev.	CR	29/06/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	AI-P-002
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	25/06/2006
	Procedimiento para la Realización del Trabajo de Auditoría Interna	Página:	1 de 1

OBJETIVO: Establecer las responsabilidades y requisitos para la planeación de la auditoría, el examen y evaluación de la información, la comunicación de los resultados y el seguimiento a la auditoría interna.

ALCANCE: Los procesos de las unidades organizacionales de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

Planeación de la Auditoría

1. **Objetivos y alcance:** El auditor o el equipo de auditores responsables de una auditoría, deben determinar los objetivos y alcance del trabajo a realizar.
2. **Generalidades y operaciones:** Obtener información relativa a las actividades a auditar (actividad principal del negocio, estructura organizacional, procesos internos, controles, reportes, entre otros).
3. **Recursos:** Determinar o establecer los recursos necesarios (horas-hombre, mobiliario y equipo, útiles, entre otros).
4. **Personal clave:** Identificar y establecer comunicación con el personal clave de los procesos a auditar.
5. **Inspección física:** Realizar inspección física sobre las actividades y controles a auditar, identificando las áreas en las que se debe hacer énfasis y obtener comentarios y sugerencias de los auditados.
6. **Programa de auditoría:** Con base a los puntos anteriores, debe preparar por escrito el programa de auditoría.
7. **Destino de los resultados:** Determinar cómo, cuando y a quién se comunicarán los resultados de la auditoría.

Examen y evaluación de la información

8. **Características de la información:** La información debe ser suficiente, competente, relevante y útil para soportar adecuadamente los hallazgos y recomendaciones de la auditoría.
9. **Procedimientos y técnicas de auditoría:** Establecer los procedimientos y técnicas de auditoría de acuerdo a las circunstancias.
10. **Supervisión:** Supervisar adecuadamente el proceso de obtener, analizar, interpretar y documentar la información.
11. **Papeles de trabajo:** Registrar la información obtenida y el análisis realizado en papeles de trabajo de auditoría.

Comunicación de los resultados

12. **Informe de auditoría:** Emitir un informe por escrito y firmado al terminar la auditoría.
13. **Conclusiones y recomendaciones:** Discutir las conclusiones y recomendaciones con el auditado antes de emitir el informe final de auditoría.
14. **Estructura del informe:** Los informes deben presentar el propósito, alcance, resultados de la auditoría y cuando se considere apropiado emitir opinión del auditor. En adición, incluir recomendaciones para mejoras, reconocer el trabajo satisfactorio y acciones correctivas.
15. **Punto de vista de auditados:** Evaluar la adición del punto de vista de los auditados en el informe de auditoría.

Seguimiento

16. **Seguimiento:** Definir fecha para realizar el seguimiento a la implementación de las recomendaciones por los hallazgos reportados.

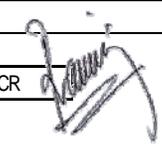
REGISTROS

1. Planeación de Auditoría; 2. Programa de Auditoría; 3. Papeles de Trabajo; 4. Informe de Auditoría Interna.

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-11
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	02/07/2006
Rev.	CR	05/07/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	AI-F-002
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	28/06/2006
	Formato de Planeación de Auditoría	Página:	1 de 1

Empresa:	Preparado por:	Fecha:
Gerencia:		
Proceso/Área a auditar:	Revisado por:	Fecha:

Objetivos de la revisión:

Alcance:

Generalidades y operaciones:

- a) Actividad principal
- b) Estructura organizacional
- c) Procesos
- d) Controles
- e) Reportes
- f) Otros

Personal clave:

Fechas clave:

Recursos (hh, mobiliario, equipo, útiles, otros):

Comentarios/sugerencias de auditados:

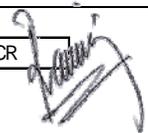
Programas de auditoría a desarrollar:

Destino de resultados (cómo, cuándo y a quién):

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-12
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	02/07/2006
Rev.	CR	05/07/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	AI-F-003
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	28/06/2006
	Formato de Programa de Auditoría	Página:	1 de 1

Empresa:	Preparado por:	Fecha:
Gerencia:		
Proceso/Área a auditar:	Revisado por:	Fecha:

Objetivos:			
Procedimiento a aplicar:	Realizado por:	Fecha de realizado:	Ref. PTs
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Preparado por: HH



Aprobador por: CR



Fase 3, Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

		PT. #4-6-13
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	02/07/2006
Rev.	CR	05/07/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	ALF-004
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	28/06/2006
	Formato de Informe de Auditoría Interna	Página:	1 de 2

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	ALF-004
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	28/06/2006
	Formato de Informe de Auditoría Interna	Página:	2 de 2

INFORME No. 00-200x

Proceso/Área Auditada:

Presentado a:

Copia a:

Fecha de emisión:

Objetivo:

Alcance:

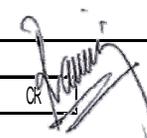
Resultados de la auditoría:

Hallazgo	Recomendación	Punto de Vista Auditado	Plan de Acción	
			Responsable	Fecha Ejecución

Fortalezas:

Conclusión:

Preparado por: HH 

Aprobador por: CR 

Fase 3, Revisar, liberar documentos del SGC y definir sistema de medición

		PT. #4-7
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	16/08/2006
Rev.	CR	18/08/2006

MINUTA DE REUNIÓN

Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica Auditoría Interna

Lugar: Oficina del Representante de la Dirección	Fecha: 14 de agosto de 2006
Participantes: Lic. César Ramírez, Representante de la Dirección e Ing. José Luis Picard, KPWG Consultores	Asunto: Revisar, liberar documentos del Sistema de Gestión de Calidad y definir sistemas de medición

Revisar y Liberar Documentos

Se han revisado los documentos elaborados para el sistema de gestión de calidad del Departamento de Auditoría Interna, tomando como base para su elaboración los requisitos establecidos por la normativa internacional ISO 9001:2000 y los procesos relativos al entorno de Auditoría Interna, por lo que hemos llegado a la conclusión de que los mismos son adecuados y en consecuencia son liberados para su implementación y divulgación a los diferentes niveles dentro del Departamento de Auditoría Interna.

Sistemas de Medición

Se definen las siguientes medidas para evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad del Departamento de Auditoría Interna:

- Revisiones al sistema de calidad por parte del Representante de la Dirección con la frecuencia que estime conveniente y de acuerdo a la importancia de los procesos,
- Ejecución de auditorías internas de calidad, a efecto de verificar la conformidad con los requisitos establecidos en la normativa internacional y la eficiencia y eficacia de los procesos de auditoría interna.

Fase 4, Preparar y lanzar campaña de comunicación y motivación

		PT. #4-8
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	22/08/2006
Rev.	CR	24/08/2006

	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica
	Auditoría Interna
	Sistema de Gestión de la Calidad
	Campana de Comunicación Proyecto Certificación ISO 9001:2000

COMUNICADO 01-2006

Fecha de Emisión: 21 de Agosto de 2006

Antecedentes del proyecto: A finales de diciembre 2005, surge la necesidad de estandarizar en un ambiente de calidad los procesos de Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica (Guatemala) conforme a la normativa internacional ISO 9001:2000 y que atendiendo el requerimiento del Director de Auditoría Interna de casa matriz (España) recomienda el diseño, la implementación y la certificación de calidad del Departamento de Auditoría Interna con el principal propósito de demostrar la capacidad de prestar servicios de auditoría interna en forma coherente y que satisfagan los requisitos de los clientes auditados.

Actividades desarrolladas: Desde principios del año 2006, se han desarrollado actividades que ponen en evidencia el compromiso de la Dirección y lo beneficioso del proyecto, destacando las siguientes:

1. Compromiso de la Gerencia General y el reconocimiento de que el proyecto será todo un éxito
2. Selección y contratación de firma consultora experta en procesos de certificación basados en la normativa internacional ISO 9001:2000
3. Realización del diagnostico organizacional, el cual concluye en el aprovechamiento de la actual estructura documental para su adecuación al sistema de gestión de calidad de Auditoría Interna
4. Diseño de un programa de trabajo, en el que destacan las diferentes fases en que se desarrollará el proyecto ISO

Actividades por desarrollar: En el tiempo que resta conforme al programa de trabajo, se desarrollarán las siguientes:

1. Capacitación en cascada de los procedimientos documentados y divulgación
2. Comunicación y difusión continuas del sistema de gestión de calidad
3. Inicio del sistema de gestión de calidad en Auditoría Interna
4. Selección de auditores internos de calidad
5. Realizar primera auditoría interna de calidad al sistema en cuestión
6. Realizar primera revisión por la dirección
7. Selección de organismo certificador en Normas ISO 9000
8. Pre-auditoría por organismo certificador
9. Auditoría de certificación del sistema de gestión de calidad con base a la Norma ISO 9001:2000

Vigencia del Sistema de Gestión de Calidad: El 01 de septiembre de 2006, entrará en vigencia el Sistema de Gestión de Calidad desarrollado para el Departamento de Auditoría Interna. Por lo que exhortamos a todos los colaboradores en continuar con ese firme compromiso de entrega y responsabilidad para obtener nuestra certificación y permanentemente estar en una mejora continua.

LA SABIDURÍA DEBE TENER UNA APLICACIÓN PRÁCTICA EN LA VIDA; DE LO CONTRARIO SE VUELVE ALGO INÚTIL

-Paulo Coelho.

Fase 4, Mantener comunicación y difusión continua del Sistema de Gestión de la Calidad

		PT. #4-9
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	29/08/2006
Rev.	CR	30/08/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica
	Auditoría Interna
	Sistema de Gestión de la Calidad
	Campaña de Comunicación y Difusión Proyecto Certificación ISO 9001:2000

COMUNICADO 02-2006

Fecha de Emisión: 29 de Agosto de 2006

Sabes que es ISO?



Son las siglas en inglés de "International Organization for Standardization" y que en español es la Organización Internacional de Normalización.

Sabes que es CALIDAD?

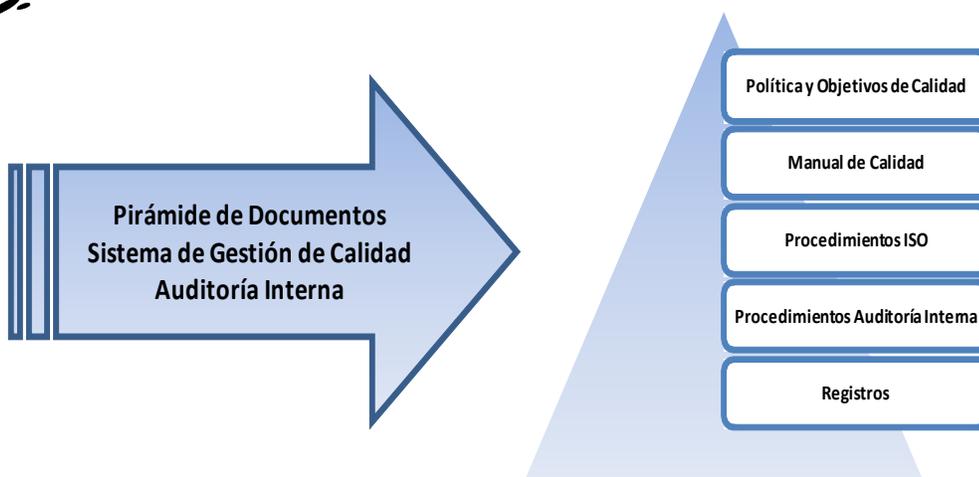
Conjunto de cualidades de un bien o servicio que cumple con las necesidades y expectativas de los clientes del producto o servicio.



Conoces nuestra política de calidad?



Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, es una unidad organizacional independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, garantizando al Consejo de Administración y Gerencia General el cumplimiento de sus objetivos, mediante la evaluación y mejora de la eficacia del control interno. Con base a niveles de competencia profesionales de nuestros auditores internos, a través de la mejora continua.



Realiza cada una de tus acciones como si fuera la última de tu vida

-Marco Aurelio.

Fase 4, Iniciar con Sistema de Gestión de la Calidad

		PT. #4-10
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	02/09/2006
Rev.	CR	03/09/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica
	Auditoría Interna
	Sistema de Gestión de la Calidad
	Comunicación y Difusión

COMUNICADO 03-2006

Fecha de Emisión: 01 de Septiembre de 2006

Al personal del Departamento de Auditoría Interna

Se les comunica que a partir del día de hoy, hemos dado inicio a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2000 para el área de Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.

Con el arranque de este Sistema de Administración de Calidad, requerimos la observancia y el cumplimiento de los principios de la calidad como lo son: el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado a procesos, enfoque de sistema para la gestión, la mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y mantener relaciones beneficiosas con nuestros proveedores.

En adición, debemos observar y cumplir con nuestro Manual de la Calidad y los procedimientos relativos a la función de Auditoría Interna y Sistema de Gestión de la Calidad.



Fase 4, Seleccionar auditores internos de calidad y definir auditor líder

		PT. #4-11
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	25/09/2006
Rev.	CR	26/09/2006

MINUTA DE REUNIÓN

Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica Auditoría Interna

Lugar: Oficina del Representante de la Dirección	Fecha: 22 de septiembre de 2006
Participantes: Lic. César Ramírez, Representante de la Dirección	Asunto: Seleccionar auditores internos de calidad y definir auditor líder

De acuerdo a las jornadas de capacitación desarrolladas entre los meses de mayo y junio del presente año, KPMG consultores recomienda a los siguientes colaboradores para ser seleccionados como auditores internos de calidad en función a sus actividades y responsabilidades:

a) Julio Cienfuegos, auditor, y b) Lic. José del Toro, auditor líder.

Actividades y responsabilidades:

Del Auditor	Del Auditor Líder
Cumplir con los requisitos aplicables de la auditoría.	Preparar el plan de auditoría interna de calidad.
Preparar los documentos de trabajo.	Asignar actividades al auditor.
Planear y ejecutar las actividades designadas por el auditor líder en forma eficiente y efectiva.	Supervisar al auditor durante la ejecución de la auditoría.
Verificar que los elementos del sistema existen y son implementados.	Revisar la documentación sobre las actividades del SGC y su adecuación.
Recopilar y analizar evidencia de auditorías para emitir conclusiones.	Tomar decisiones sobre las conclusiones de la auditoría.
Confirmar que los procesos y documentos del SGC, son conocidos, entendidos y usados por el personal auditado.	Informar claramente las conclusiones de la auditoría en forma concluyente.

Se definió que la primera auditoría interna de calidad, se practicará el 15 de octubre del año en curso.

Fase 4, Seleccionar organismo certificador en Normas ISO 9000

		PT. #4-12
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	24/09/2006
Rev.	CR	26/09/2006

MINUTA DE REUNIÓN

Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica Auditoría Interna

Lugar: Oficina del Representante de la Dirección	Fecha: 23 de septiembre de 2006
Participantes: Lic. César Ramírez, Representante de la Dirección e Ing. José Luis Picard, KPWG Consultores	Asunto: Seleccionar organismo certificador en Normas ISO 9000

El proceso de selección del organismo certificador, incluyó la consideración de los siguientes asuntos:

1. Consultas con firmas consultoras a nivel local, para obtener la opinión o sugerencia de organismos de preferencia,
2. Búsqueda de organismo certificador acreditado en España, derivado que nuestra casa matriz se encuentra radicada en aquel país de Europa,
3. Búsqueda de organismo certificador con experiencia en el sector de energía eléctrica,
4. Costos, tanto de auditoría de certificación como de auditorías de seguimiento.

KPWG Consultores, sugirió a los siguientes organismos certificadores los cuales se encuentran debidamente acreditados y con experiencia en procesos de certificación en normas ISO 9001:2000.

Nombre del Organismo	Ubicación Geográfica
SGS de México, S.A. de C.V.	Ciudad de México
Quality Management Institute –QMI- de México, S.A. de C.V.	Ciudad de México
Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC-	Ciudad de Colombia

Concluimos que el organismo que cumple con las consideraciones apropiadas para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Auditoría Interna es la firma QMI de México, con sede en la Ciudad de México, México.

		PT. #4-13
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	18/10/2006
Rev.	CR	19/10/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-F-002
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	22/06/2006
	Formato de Plan de Auditoría Interna de Calidad	Página:	1 de 1

Representante de Calidad:	<i>Lic. César Augusto Ramírez Castellanos</i>	Auditoría No.: 01-2006
Auditor Líder:	<i>Lic. José del Toro</i>	
Equipo Auditor:	<i>Sr. Julio Cienfuegos</i>	Fecha: 10/10/2006
Objetivo:	<i>Evaluar la conformidad, implementación y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Auditoría Interna, el cual cobra vigencia a partir del 01 de septiembre del año en curso, así como la documentación correspondiente para los procesos identificados.</i>	
Alcance:	<i>Los procesos identificados del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Auditoría Interna. El período a cubrir será del 01 de septiembre al 15 de octubre de 2006.</i>	
Documentos de referencia:	<i>Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2000 y el Manual de Calidad del Departamento de Auditoría Interna.</i>	
Fecha de ejecución:	<i>15 y 16 de octubre de 2006.</i>	
Reunión de apertura:	<i>15 de octubre de 2006.</i>	Lugar: Auditoría Interna
Reunión de cierre:	<i>16 de octubre de 2006.</i>	Lugar: Auditoría Interna

Agenda de Auditoría			
Fecha y hora	Proceso/Requisito por auditar	Auditor(es)	Auditado (cargo, nombre, lugar)
<i>15/10/2009, se iniciará a las 9 horas.</i>	<i>sistema de calidad</i>	<i>Lic. JDel Toro y Sr. JCienfuegos</i>	<i>Coordinador de Calidad, César Ramírez, Auditoría Interna</i>
<i>16/10/2009, se iniciará a las 9 horas.</i>	<i>auditoría interna</i>	<i>Lic. JDel Toro y Sr. JCienfuegos</i>	<i>Asistente, Hugo Balboa, Auditoría Interna</i>

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
<i>Lic. César Augusto Ramírez Castellanos</i>	<i>Representante de Calidad</i>	
<i>Lic. José del Toro</i>	<i>Auditor Líder</i>	



Fase 5, Iniciar primera auditoría interna de calidad

2/3

A continuación el resultado de la primera auditoría interna de calidad:

		PT. #4-13
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	19/10/2006
Rev.	CR	22/10/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-F-003
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	22/06/2006
	Formato de Informe de Auditoría de Calidad	Página:	1 de 1

Proceso(s) Auditado(s): Sistema de Gestión de la Calidad y Auditoría Interna.	Informe No.: 01-2006
	Fecha: 17/10/2006

1. Información General

Auditoría No.: 01-2006	Fecha de inicio: 15 de octubre 2006	Fecha de cierre: 16 de octubre 2006
Auditor Líder: Lic. José del Toro		
Equipo Auditor: Sr. Julio Cienfuegos		
Auditados:	Nombre	Cargo
	César Ramírez	Representante de la Dirección
	Hugo Herrera	Coordinador de Calidad

2. Objetivo y Alcance de la Auditoría

Objetivo: Evaluar la conformidad, implementación y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Auditoría Interna
Alcance: Los procesos identificados del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Auditoría Interna. El período a cubrir será del 01 de septiembre al 15 de octubre de 2006.

3. Resultados de la Auditoría Interna de Calidad

3.1 Resultado Detallado

No.	Descripción del Hallazgo	Proceso	NC / OBS	Criterios de Auditoría
1	Documento no disponible en lugar de uso: El procedimiento control de documentos y registros de calidad (SC-P-001), no se encontraba en archivo físico al momento de hacer nuestra observación. El mismo estaba en uso por el Representante de la Dirección.	Sistema de Calidad	OBS	La norma establece que se debe asegurar que los documentos del SGC se encuentren disponibles en el lugar de uso (archivo físico para ISO)
2	Registro no disponible en archivo: Los papeles de trabajo de ciertas auditorías realizadas, no se encontraban en el archivo de papeles de trabajo. Los mismos estaban aún en custodia de los auditores responsables por cuestiones de trazabilidad.	Auditoría Interna	OBS	La norma establece que los registros deben ser identificables y fácilmente ubicables.

NC: No conformidad, OBS: Observación

3.2 Conclusiones

Luego de realizada la 1era. Auditoría Interna de Calidad y de acuerdo al tiempo de vigencia del sistema de gestión de calidad, concluimos que la implementación, la conformidad y la efectividad del mismo son razonables con base a los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, sin embargo sugerimos fortalecer los controles de documentos y registros (disponibilidad y ubicación).

3.3 Fortalezas

El personal de auditoría interna está comprometido con el proyecto y tienen la fuerte convicción que serán certificados bajo la norma ISO 9001:2000.

4. Nombres y Firmas

Auditado (s)		
Nombre: César Ramírez y Hugo Herrera	Firma 	Fecha: 17/10/2006
Auditor Líder		
Nombre: Lic. José del Toro	Firma	Fecha: 17/10/2006

Fase 5, Iniciar primera auditoría interna de calidad

Después de presentado y discutido el Informe de la primera auditoría interna de calidad, se define la siguiente acción preventiva:

3/3

		PT. #4-13
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	19/10/2006
Rev.	CR	22/10/2006

EDEE	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica	Código:	SC-F-001
	Auditoría Interna	Versión:	1
	Sistema de Gestión de la Calidad	Emisión:	22/06/2006
	Formato de Acciones Preventivas, Correctivas y No Conformidad	Página:	1 de 1

Tema / Asunto: 1era. Auditoría Interna de Calidad		Preventiva No.: 01-06	Ref: Informe AIC 01-2006
		Correctiva No.	Fecha Inicio: 15/Oct/2006
		NC No.	Realizado por: CR/HH
1.- Personas que participan en la acción y coordinador: Sres. César Ramírez (Representante de la Dirección) y Hugo Herrera (Coordinador de Calidad).	2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar: descontrol de documentos del SGC y registros de auditoría interna.		
3.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas: Reconocimiento de la debilidad de control de documentos y registros.			
4.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar: Poco tiempo de madurez del sistema de gestión de calidad.			
5.- Soluciones que atacan la causa del problema, posibles acciones: Implementar un cuadernillo de control de salidas o prestamos de documentos y registros del archivo.			
6.- Acciones correctivas / preventivas finalmente realizadas, incluyendo fechas: Acción preventiva, implementación de cuadernillo de control de salidas o prestamos de documentos o registros del archivo.			
7.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas, fechas y responsables: Verificar implementación de cuadernillo de control. 17/oct/2006. Lic. Hugo Herrera, Coordinador de Calidad			
8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente: Se verificó la implementación del cuadernillo de control de salidas de documentos. Conclusión: aceptable.			
NO DEBE CONCLUIRSE UNA ACCIÓN HASTA QUE NO SE HAYA VERIFICADO LA EFICACIA DE LAS SOLUCIONES IMPLANTADAS O BIEN SE HAYAN ARGUMENTADO LAS CAUSAS DE SU CIERRE		Firma Responsable de la acción: Hugo Herrera, Coordinador de Calidad	
		Fecha cierre: 17/octubre/2006	

Fase 5, Iniciar primera revisión del SGC por el Representante de la Dirección

		PT. #4-14
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	30/10/2006
Rev.	CR	31/10/2006

MINUTA DE REUNIÓN

Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica Auditoría Interna

Lugar: Oficina del Representante de la Dirección	Fecha: 25 de octubre de 2006
Participantes: Lic. César Augusto Ramírez Castellanos, Representante de la Dirección y Lic. Hugo Herrera, Coordinador de Calidad	Asunto: Primera revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por el Representante de la Dirección.

Información para la revisión:

a) Resultado de Auditorías Internas de Calidad: El pasado 15 de octubre, se realizó la 1era. Auditoría Interna de Calidad, estableciendo mejoras para el SGC de Auditoría Interna. Estas mejoras fueron documentadas en acción preventiva 01-06 y cerradas el 17/10/2006 en forma satisfactoria.	b) Resultado de Calificación Percepción Cliente Auditado: El 16 de octubre, se realizó la 1era. Percepción de los servicios de Auditoría Interna por los clientes auditados y en promedio se obtuvo una calificación de 81 puntos sobre 100.
c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto: El desempeño de los procesos es adecuado y oportuno, no se ha registrado producto no conforme. El desempeño de los objetivos de calidad son los siguientes: 1. Cumplimiento plan anual AI: 84%, 2. Rechazo informes AI: 0%, 3. Tiempo ejecución auditorías: 9.5%, 4. Calificación percepción del auditado: 81 puntos, 5. Capacitaciones al personal: 3 al año.	d) Estado de las Acciones Preventivas, Correctivas, Seguimiento Revisiones por la Dirección Previas: El estado de las acciones preventivas y correctivas establecidas en la acción 01-06 fue verificado y cerradas satisfactoriamente el 17/10/2006. A la fecha de esta revisión no existen acciones pendientes de revisiones anteriores, debido a que esta es la 1era. Revisión por la Dirección.
e) Cambios que podrían afectar el SGC: A la fecha de esta revisión, no se determinaron cambios importantes que pudieran afectar el SGC de Auditoría Interna.	f) Recomendaciones para la Mejora: En Informe de Auditoría Interna de Calidad, hace referencia a que las recomendaciones para la mejora fueron atendidas, verificadas y cerradas en su oportunidad.

Resultados de la revisión:

Conclusiones, compromisos y acciones: En conclusión, el Sistema de Gestión de Calidad de Auditoría Interna de EDEE se mantiene y estamos comprometidos en mejorarlo continuamente. En adición, el equipo de auditoría interna se compromete en mejorar los tiempos de ejecución de auditorías, asimismo se estableció una matriz de trabajos pendientes con el propósito de mejorar los tiempos.

		PT. #4-15
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	11/11/2006
Rev.	CR	17/11/2006



#R158.05.05 Rev.06

Código del Proyecto: 1058104-01

Noviembre 3, 2006

Lic. César Augusto Ramírez Castellanos
 Jefe de Auditoría Interna
 Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica –EDEE-
 6a Avenida 8-14 Zona 1, C.A, Guatemala

ASUNTO: PROGRAMA DE PRE-AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Estimado César,

QMI agradece la oportunidad de ser elegidos por ustedes como su organismo certificador. Para el inicio con el proceso de certificación de Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A. (EDEE), es necesario llevar a cabo la primera etapa, que consiste en la revisión documental a su Sistema de Administración de Calidad ISO 9001:2000, en adición a ello, se llevará a cabo una revisión previa en sitio (Pre-auditoría), teniendo como finalidad exclusiva evaluar el estatus de su Sistema de Administración de Calidad.

Los resultados serán entregados a ustedes a través de un reporte, en el cual se recomendará ó no, el paso a la etapa de Revisión en Sitio Formal. Los miembros del equipo auditor designado (y acompañantes) son listados abajo:

Puesto	Nombre
Líder del Equipo	Salvador Mendoza

Si Usted estuviera en desacuerdo con el equipo auditor asignado, así como con el plan de auditoría, favor de notificármelo dentro de un plazo no mayor a 5 días.

Por favor infórmeme si algún miembro del equipo de auditores puede estar expuesto en algún área a substancias que potencialmente lo puedan dañar o que ponga en riesgo su salud, o que necesite llevar algún tipo de vestimenta especial que sea requerido en su empresa.

QMI le solicita por favor que proporcione a un guía con conocimientos sobre los procesos del negocio y área para que acompañe al auditor Líder y a los miembros del equipo durante la Auditoría.

Además requerimos que se lleve a cabo una reunión de apertura (todo el equipo de auditores), para explicarles el alcance y el método de realización de la Auditoría; realizar otra reunión de cierre al término de la misma, para presentarles un reporte verbal de la Auditoría y a la brevedad posible se le enviará el reporte por escrito. Los hallazgos de dicha Auditoría serán tratados confidencialmente para Auditoría Interna de EDEE, así como también para los miembros del equipo de auditores y cualquier otro acompañante, de acuerdo a las cláusulas del contrato.

Tendré el gusto de verlo el próximo 15 de Noviembre de 2006.

Saludos Cordiales,
 Quality Management Institute (QMI)
 Salvador A. Mendoza, Líder del Equipo

QMI Confidential
 Insurgentes Sur No. 586, Piso 5-501, Colonia del Valle, Delegacion Benito Juarez
 Mexico, D.F. C.P. 03100, MEX MEX
 Telephone: Facsimile:

		PT. #4-15
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	11/11/2006
Rev.	CR	17/11/2006



#R158.05.05 Rev.06

**QUALITY MANAGEMENT INSTITUTE
PLAN DE AUDITORÍA – PROGRAMA DIARIO**

Número De Proyecto: 1058104-01

Compañía:	Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A. (EDEE)
Representante:	César Augusto Ramírez Castellanos.
Objetivo:	Confirmar que el Sistema de Gestión cumple con los elementos aplicables de la Norma; confirmar que la organización cumple con sus propias políticas y procedimientos; confirmar que el Sistema de Gestión es adecuado para la organización; confirmar que el Sistema de Gestión es adecuado y efectivo y que permite que al cliente alcanzar sus propios objetivos.
Criterio Auditoría:	ISO 9001:2000
Exclusiones:	
Manual:	
Fecha(s):	15 y 16 de Noviembre de 2006
Alcance:	Instalaciones/unidades organizacionales/unidades funcionales a ser Auditadas son Guatemala C.A.

Fecha : 15 de Noviembre de 2006	
Auditor: Salvador Mendoza- Líder del Equipo	
Hora	Procesos a ser Auditados/Reuniones Programadas
	Salida a Guatemala
09:00 a.m.	Reunión de apertura
09:30 a.m.	Revisión Documental
01:30 p.m.	Comida
03:00 p.m.	Revisión plan de auditoría
05:00 p.m.	Retroalimentación del día

Fecha : 16 de Noviembre de 2006	
Auditor: Salvador Mendoza - Líder del Equipo	
Hora	Procesos a ser Auditados/Reuniones Programadas
09:00 a.m.	Ejecución de auditoría interna. (pre-auditoría)
11:00 a.m.	Informes de Auditoria.
01:00 p.m.	Reunión del equipo
02:00 p.m.	Reunión de Cierre.

QMI Confidential
Insurgentes Sur No. 586, Piso 5-501, Colonia del Valle, Delegacion Benito Juarez
Mexico, D.F. C.P. 03100, MEX MEX
Telephone: Facsimile:

		PT. #4-15
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	20/11/2006
Rev.	CR	22/11/2006



#R158.05.05 Rev.06

Código del Proyecto: 1058104-01

Noviembre 16, 2006

Ing. Enrique Planells
Gerente General
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A.
6a Avenida 8-14 Zona 1, Guatemala, C.A., 3607

ASUNTO: INFORME DE PRE-AUDITORÍA DE CERTIFICACION

Estimado Ing. Planells,

Los objetivos de esta pre-auditoría es el de confirmar que el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica cumple con los elementos aplicables de la Norma, además confirmar si Auditoría Interna cumple con sus propias políticas y procedimientos, verificar lo adecuado y efectivo del SGC, todo ello con base a los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2000.

La auditoría fue desarrollada en sus instalaciones de Guatemala, C.A., a partir del 15 y 16 de noviembre de 2006, con la participación de los responsables del sistema de gestión y personal de auditoría interna.

En el desarrollo de nuestra auditoría, establecimos que en el proceso de calidad, se puede revisar el control de documentos obsoletos, por lo que se encuentra la oportunidad de definir versiones útiles a resguardar. Respecto a debilidades importantes en el sistema de calidad, no se determinaron. Por favor, note que estas oportunidades de mejora serán revisadas como parte de la auditoría final de certificación.

Conclusión

Basados en la revisión documental del Sistema de Gestión de Calidad y en los resultados de la pre-auditoría de certificación, se concluye que el SGC de Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica **es recomendable para la etapa de revisión en sitio formal (auditoría de certificación)**.

Agradecemos a Usted y a su Organización por el apoyo y cooperación mostrados durante la Auditoría.

Saludos Cordiales

Salvador Mendoza
Auditor Líder de QMI

QMI Confidential



Insurgentes Sur No. 586, Piso 5-
501, Colonia del Valle,
Delegacion Benito Juarez
Mexico, D.F. C.P. 03100, MEX
MEX
Telephone:
Facsimile:

		PT. #4-16
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	05/12/2006
Rev.	CR	08/12/2006



#R158.05.05 Rev.06

Código del Proyecto: 1058104-01

Noviembre 30, 2006

Ing. Enrique Planells
Gerente General
Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A.
6a Avenida 8-14 Zona 1, Guatemala, C.A., 3607

ASUNTO: AUDITORÍA DE CERTIFICACION

Estimado Ing. Planells

Por favor encuentre anexo el Reporte de Auditoría emitido como resultado de nuestra Auditoría de Registro Inicial o de Certificación efectuado al Sistema de Gestión de Calidad empleando la Norma ISO 9001:2000 del Departamento de Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, llevada a cabo en sus instalaciones de Guatemala, C.A a partir del 29 y 30 de Noviembre de 2006.

Agradecemos a Usted y a su Organización por el apoyo y cooperación mostrados durante la Auditoría.

Saludos Cordiales

Salvador Mendoza
Auditor Líder de QMI

QMI Confidential



ema[®] entidad mexicana
de acreditación, a.c.
Número de acreditación asignado No 19/02
Fecha de vencimiento: 2006/12/19

Insurgentes Sur No. 586, Piso 5-
501, Colonia del Valle,
Delegacion Benito Juarez
Mexico, D.F. C.P. 03100, MEX
MEX
Telephone:
Facsimile:

		PT. #4-16
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	05/12/2006
Rev.	CR	08/12/2006



#R158.05.05 Rev.06

REPORTE DE AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTION

CONTENIDO DEL REPORTE

- Sección 1. Información de la Compañía
- Sección 2. Resultados de la Revisión Documental
- Sección 3. Detalles de la Auditoría
- Sección 4. Hallazgos de la Auditoría

DISTRIBUCION DEL REPORTE

Auditoría Interna, Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A.
QMI File
 Salvador Mendoza

Establecimiento de Confidencialidad

La información contenida en este reporte es privilegiada y confidencial y es intencionada únicamente para el uso de la organización a la que está dirigida. Si Usted no es el destinatario intencionado, por medio de la presente le notifico que cualquier distribución, copia, revelación o tomar cualquier acción en relación con el contenido de este documento queda estrictamente prohibido y revisar por cualquier otro individuo diferente al intencionado no debe de constituir desistimiento de privilegio. Si Usted ha recibido este reporte por error, por favor notifiquenos inmediatamente y devuélvalo a nosotros.

		PT. #4-16
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	05/12/2006
Rev.	CR	08/12/2006



#R158.05.05 Rev.06

SECCION 1 — INFORMACION DE LA COMPAÑIA

Nombre de la Compañía: Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A.
(Departamento de Auditoría Interna)
Dirección: 6a Avenida 8-14 Zona 1, Guatemala, C.A, 3607
Cliente No.: 1058104
Contacto: César Augusto Ramírez Castellanos
Puesto: Jefe de Auditoría Interna

SECCION 2 — RESULTADOS DE LA REVISION DOCUMENTAL

Norma(s) Auditada(s): ISO 9001:2000

Alcance de la Certificación: La planificación, programación, ejecución y seguimiento de auditorías internas en Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.

SECCION 3 — DETALLES DE LA AUDITORIA

Tipo de Auditoría: Auditoría de Registro Inicial o Certificación

Fecha(s) Auditoría: 29 y 30 de Noviembre de 2006

Duración Auditoría: 2 días **Auditor(es):** 1 **Día(s):** 2

Equipo Auditor: Líder del Equipo Salvador Mendoza

Propósito y alcance de esta Auditoría

Evaluar la conformidad, implementación y efectividad del Sistema de Gestión de la Organización para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, así como la documentación correspondiente para el alcance declarado en la certificación.

Emisión/Estado de Revisión del Manual (sistema documentado)

Manual Revisado: Revisión 1 **Fecha:** 18/06/2006

Reunión de Apertura: En la reunión de apertura fue explicado a los asistentes el alcance y el método para llevar a cabo la Auditoría, asimismo se registraron los asistentes en el Formato Asistencia a la Reunión, el cual es conservado en los registros de QMI.

Reunión de Cierre: Las personas que asistieron a reunión de cierre fueron registradas en el formato de Asistencia a la Reunión.

		PT. #4-16
	Iniciales	Fecha
Prep.	HH	05/12/2006
Rev.	CR	08/12/2006



#R158.05.05 Rev.06

SECCION 4 — HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

Todos los requisitos aplicables para la Norma ISO 9001:2000 fueron auditados y considerados implementados adecuadamente.

Estado de las No conformidades anteriormente registradas (NCRs)

No existen NCRs previamente levantadas.

Aspectos Positivos del Sistema de Gestión:

- a) El compromiso de la alta dirección y su disposición a la mejora continua; b) El involucramiento y participación del personal en el logro de los objetivos de Auditoría Interna; c) La capacidad de respuesta pro-activa del Sistema de Gestión de Calidad.

Efectividad del Sistema de Auditoría Interna:

No se establecieron debilidades importantes al sistema de gestión. Se revisó la oportunidad de mejora establecida en la pre-auditoría y se verificó su adecuación. Por favor note que estas oportunidades de mejora serán revisadas como parte de la siguiente auditoría.

Conclusión

Basados en la revisión de la documentación del Sistema de Gestión de la organización y en los resultados de la Auditoría, se hace la siguiente recomendación:

Los resultados de esta Auditoría de Registro Inicial indican que el Sistema de Gestión de Calidad del **Departamento de Auditoría Interna de Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, S.A.** es adecuado y efectivo y será recomendado para ser Certificado bajo la Norma ISO 9001:2000.

Próxima Auditoría: Junio de 2007
Tipo de Auditoría: 6 Month Surveillance Audit
N° Auditor(es): 1
N° días Auditoría Req.: 1

Salvador Mendoza
Auditor Líder QMI

Fecha: Noviembre 30, 2006

Conclusiones

1. El proceso de modernización del mercado y subsector eléctrico en la República de Guatemala, a través de la vigencia de la Ley General de Electricidad (LGE) a finales del año 1996, permitió reformar la industria eléctrica en el país. Esta reforma contempló tanto la reestructuración de la industria por medio del nuevo marco legal y regulatorio así como la privatización total o parcial de las antiguas empresas públicas (Empresa Eléctrica de Guatemala, -EEGSA- y el Instituto Nacional de Electrificación –INDE-). Como resultado, la distribución de electricidad al consumidor final ha quedado bajo la responsabilidad de nuevos propietarios, agentes que corresponden principalmente a filiales de consorcios transnacionales. El área de distribución del INDE se organizó en dos empresas: Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A. (DEORSA) y Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A. (DEOCSA).
2. El Sistema de Gestión de la Calidad basado en la familia de normas ISO 9000, permite conocer los requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones para garantizar y asegurar que los productos y servicios proporcionados sean de la más alta calidad. La norma internacional ISO 9001 versión del año 2000, es la norma que se emplea para cumplir y conseguir la satisfacción de los requisitos del cliente, además es la única norma contra la cual se puede realizar una certificación; las otras normas básicas de la familia ISO 9000 facilitan el marco de referencia de fundamentos y vocabulario (ISO 9000), recomendaciones para mejorar el sistema de gestión de la calidad (ISO 9004) y establecen los criterios y directrices para verificar la capacidad del sistema de gestión de la calidad para conseguir los objetivos de la calidad definidos (ISO 19011).
3. La profesión y actividad de la Auditoría Interna está enmarcada en normas que regulan su actuación y proceder, tanto a nivel nacional como internacional. A nivel nacional es el

Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, que a través de la Comisión de Auditoría Interna, ha emitido al año 2008, 15 Guías de Auditoría Interna, las cuales no tienen carácter obligatorio, únicamente presentan lineamientos en el desempeño de la actividad del auditor interno. Por otra parte, se encuentran las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, desarrolladas y emitidas por el Consejo de Normas del Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos. Estas normas son de carácter obligatorio. Cada país tiene la decisión de adoptar o armonizar las Normas Internacionales de Auditoría Interna, de acuerdo a sus regulaciones propias.

4. El proceso de lograr la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Auditoría Interna, basado en la norma internacional ISO 9001 versión del año 2000, debe ser considerado entre los proyectos más importantes o quizás el más importante que se haya emprendido. Es por ello, que la Administración conjuntamente con el Auditor Interno deben tomar la decisión y asumir el compromiso de la implementación y creer en las ventajas del sistema. El objetivo principal del sistema es cumplir y conseguir la satisfacción de los requisitos del cliente, que para este caso en particular el cliente principal de la Auditoría Interna lo constituye el Consejo de Administración –CDA-, quien es la autoridad máxima en la entidad y al que le deben de reportar sus actividades.
5. La participación del Contador Público y Auditor en su calidad de Auditor Interno, en el proceso de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma Internacional ISO 9001:2000 en el Departamento de Auditoría Interna para la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, contiene una serie de actividades, las cuales son: decisión y compromiso de la Administración, contactar firma consultora en normas ISO, diagnóstico organizacional, plan de implantación del sistema de gestión de la calidad, representante de la dirección y coordinador de calidad, capacitación, análisis y mapeo de

procesos, elaboración de documentos del SGC, entrenadores y auditores internos de calidad, selección del organismo certificador, inicio del SGC, auditoría de calidad interna, auditoría de certificación y la mejora continua, y que se desarrollan y documentan en el capítulo V, para llegar a la culminación del proceso de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, lo que permite de esta forma la comprobación de la hipótesis planteada en el Plan de Investigación.

6. El Auditor Interno, con base en los resultados obtenidos durante el trabajo investigativo obtiene los conocimientos, experiencias y competencias necesarias para administrar adecuadamente un sistema de calidad, asimismo, está en capacidad de prestar servicios de consultoría en procesos de implementación de sistemas de gestión de la calidad relativo a la familia de Normas ISO 9000. En adición, se fortalece el programa de control de calidad requerido para la práctica profesional de la auditoría interna, permitiendo mejorar los procesos y revisar continuamente su eficiencia de la actividad de la auditoría interna.

Recomendaciones

1. El Profesional de la Contaduría Pública y Auditoría, debe darle la importancia de conocer las generalidades del lenguaje utilizado en el campo de la energía eléctrica, así como los hitos históricos de la evolución de la electricidad particularmente en el proceso de modernización del mercado eléctrico en la República de Guatemala, desde la vigencia de la Ley General de Electricidad (LGE) a finales del año 1996, la cual respaldó procesos de privatización en las empresas estatales de energía eléctrica, perfeccionando la formación de empresas privadas de distribución del servicio eléctrico.
2. Resaltar la importancia de la comprensión, estudio y análisis del sistema de gestión de calidad basado en la familia de Normas ISO 9000, puesto que permite conocer los requisitos a cumplir en los sistemas de calidad de las organizaciones con el propósito de garantizar y asegurar que los productos y servicios serán de la más alta calidad. Las entidades que necesiten demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes, deben utilizar la norma ISO 9001:2000 y practicar una auditoría de certificación.
3. De acuerdo a la evolución de la actividad de la auditoría interna en nuestro país, se deben establecer las condiciones que permitan a las guías locales de auditoría interna, tener carácter obligatorio. De igual manera, el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, debe realizar el estudio y análisis de la conveniencia de la adopción de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna en Guatemala, debido a que éstas constituyen un requisito fundamental para lograr la estandarización en la práctica profesional de la actividad de auditoría interna a nivel mundial.

4. Las entidades y/o unidades organizacionales que decidan implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000, deben obtener una representación por escrito de la Administración sobre la decisión, el compromiso y el reconocimiento de las bondades y ventajas que implicará la adopción de este sistema de administración bajo el enfoque de calidad. De igual manera, documentar y obtener las aprobaciones correspondientes en el desarrollo del proceso de certificación conforme las siguientes etapas: a) contactar firma consultora en ISO; b) practicar un diagnóstico organizacional en la entidad o unidad organizacional que implementará el sistema de calidad; c) diseñar un plan de implantación del sistema de gestión de la calidad y d) desarrollar el programa de trabajo, estableciendo una agenda de supervisión respecto al cumplimiento de cada una de las actividades, fases y tiempos establecidos en el programa.
5. El profesional de la Contaduría Pública y Auditoría, desempeñando la función de Auditor Interno en un proceso de certificación del sistema de gestión de la calidad conforme la normativa internacional ISO 9001:2000, debe de reunir los conocimientos, experiencias y competencias necesarias relativas a este nuevo campo de acción con el propósito de ampliar sus servicios hacia la administración y no limitarse a sus especialidades como lo son la contabilidad y auditoría. Mantener una capacitación continuada relativo a temas de administración de calidad con asociaciones o instituciones dedicadas a esta materia, con la finalidad de que pueda prestar servicios de consultoría en implantación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9000.

Bibliografía

1. Congreso de la República de Guatemala. –Código de Comercio de Guatemala, Decreto No. 2-70 y sus reformas.
2. Congreso de la República de Guatemala. –Ley General de Electricidad, Decreto No. 93-95 y sus reformas.
3. Del Valle Pérez, Hernán. –Historia de Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A., 1894-1994. –Ediciones América. -1995. -225p.
4. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. –Guías de Auditoría Interna. –Séptima Edición. –Guatemala, 2005.
5. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. –Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000. –Tercera Edición. –Guatemala, 2004. -376p.
6. International Organization for Standardization. –ISO. –Normas ISO 9000:2000. – Comité Técnico ISO/TC 176. –Traductor Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Group. –Suiza, 2000. -35p.
7. International Organization for Standardization. –ISO. –Normas ISO 9001:2000. – Comité Técnico ISO/TC 176. –Traductor Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Group. –Suiza, 2000. -40p.
8. International Organization for Standardization. –ISO. –Normas ISO 9004:2000. – Comité Técnico ISO/TC 176. –Traductor Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Group. –Suiza, 2000. -66p.
9. International Organization for Standardization. –ISO. –Normas ISO 19011:2000. – Comité Técnico ISO/TC 176. –Traductor Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Group. –Suiza, 2000. -32p.

10. International Organization for Standardization. –ISO. –Orientación acerca de los requisitos de documentación de la Norma ISO 9001:2000. –Comité Técnico ISO/TC 176. –Traductor Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Group. –Suiza, 2001. -10p.
11. International Organization for Standardization. –ISO. –Selección y uso de la tercera edición de las normas ISO 9000. –Comité Técnico ISO/TC 176. –Traductor Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Group. –Suiza, 2001. -14p.
12. KPMG Consultores. –Curso ISO 9001:2000. –Guatemala, 2006. -47p.
13. López y López, José Alberto. –El proceso de certificación de calidad aplicando normas ISO 9001:2000 en una empresa de productos plásticos. –Tesis de Contaduría Pública y Auditoría. –Universidad de San Carlos de Guatemala. –Facultad de Ciencias Económicas. –Guatemala, 2004. -125p.
14. Maldonado Juárez, William Rolando. –La participación del auditor interno en una auditoría del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 en una empresa operadora de peaje. –Tesis de Contaduría Pública y Auditoría. –Universidad de San Carlos de Guatemala. –Facultad de Ciencias Económicas. –Guatemala, 2005. -141p.
15. Mariscal de Cumes, Elena. –Auditoría, teoría y práctica. –Editorial Artemis Edinter. –Guatemala, 2001. -216p.
16. Montgomery, Robert H. –Auditoría Montgomery. –Editorial Limusa. –México, 1995. -670p.
17. Suárez, Suárez Andrés. –La Moderna Auditoría. –Editorial McGraw Hill Interamericana. –México, D.F., 2000.
18. The Institute of Internal Auditors. –Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. –USA, 2008. -18p.

19. Universidad de San Carlos de Guatemala. –Facultad de Ciencias Económicas. – Escuela de Auditoría. –Material de apoyo para las pláticas de orientación para la elaboración de tesis. –Guatemala, 2002. -67p.
20. Verenice Jáuregui, Any. –Auditoría Interna en México. –Instituto de Auditoría Internacionales. –Comité de Investigaciones. –IMPA México, 2002.
21. www.coguanor.org Comisión Guatemalteca de Normas
22. www.definicion.org/auditor
23. www.fundameca.org.mx Calidad Total
24. www.gestiopolis.com/dirgp/adm/calidad.htm Administración de Calidad
25. www.igcpa.org.gt Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores
26. www.iso.org International Organization for Standardization
27. www.laflai.com Federación Latinoamericana de Auditores Internos
28. www.mem.gob.gt Ministerio de Energía y Minas
29. www.theiia.org The Institute Of Internal Auditors
30. www.wikilearning.com/curso_gratis/sistema_de_gestion_de_la_calidad-sobre_la_calidad_total/11504- Sistema de Gestión de la Calidad