

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

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS
LOGÍSTICOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.”**

TESIS

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

ANA CECILIA GÓMEZ HERNÁNDEZ

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, mayo 2015

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

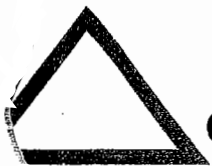
Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Luis antonio suárez roldán
Vocal Segundo	Lic. Carlos alberto hernández gálvez
Vocal Tercero	Lic. Juan antonio gómez monterroso
Vocal Cuarto	P.C. Oliver agosto carrera leal
Vocal Quinto	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

ÁREA DE MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. José Portillo Hernández
ÁREA DE CONTABILIDAD	Lic. Hugo Vidal Requena Beltetón
ÁREA DE AUDITORÍA	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Carlos Humberto García
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. Herson Ulises Fuentes Velásquez



Lic. ROBERTO SALAZAR CASIANO
CONTADORES PÚBLICOS, AUDITORES & ASOCIADOS

Guatemala, 02 de octubre de 2014

Licenciado

José Rolando Secaida Morales. Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria, Guatemala.

Licenciado Secadia Morales:

En atención al nombramiento de esa Decanatura, DIC.AUD. 245-2014, de fecha 29 de julio de 2013, como asesor del trabajo de tesis, para la alumna, Ana Cecilia Gómez Hernández titulada: **"ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001-2005 EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS"**.

Tengo a bien informar, al señor Decano, que he concluido el trabajo de revisión, al trabajo elaborado por la estudiante Gómez Hernández

En mi opinión, el trabajo llena todos los requisitos necesarios, para ser sometido al Examen General de Tesis y en caso de ser aprobado el resultado, concederle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado de Licenciada.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Roberto Salazar Casiano
Contador Público y Auditor
Colegiado 62



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
NUEVE DE ABRIL DE DOS MIL QUINCE.**

Con base en el Punto cuarto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 09-2015 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 10 de marzo de 2015, se conoció el Acta AUDITORÍA 432-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 18 de noviembre de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS", que para su graduación profesional presentó la estudiante ANA CECILIA GÓMEZ HERNÁNDEZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. JOSE ROLANDO SECADA MORALES
DECANO

Smp



Ingrid
REVISAUC

DEDICATORIA A:

Dios:	Por darme la vida, por nunca dejarme sola y permitirme alcanzar esta meta.
Mis padres:	Por ser una guía y luz en mi camino, sin ellos no hubiera sido posible alcanzar esta meta. Agradezco la felicidad que han dado a mi vida.
Mis hermanas:	Karen y Lucrecia por ser mi compañía durante este camino, por su apoyo y amor incondicional.
Mis amigos y familiares:	Por acompañarme, apoyarme y ayudarme en los buenos y malos momentos de mi vida.
Las personas especiales que han sido parte de mi vida:	Familia Hernández, Alejandra, Rina, Sandra, Yoli, Diana, Geraldina, Eric, Alma, Cesar.
Pablo Herrera:	Por haber sido mi apoyo para culminar esta última etapa de mi carrera.
La facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala:	Por ser la fuente de mis conocimientos y guía en mi vida profesional.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	I
CAPÍTULO I	
COMPAÑÍA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	
1. LOGÍSTICA	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Logística en el presente	2
1.3. Logística en el futuro	2
1.4. Definición	3
1.5. Importancia	4
1.6. Objetivo	5
1.7. Servicios	5
1.8. Actividades de la logística	6
1.8.1. Actividades clave	6
1.9. Terminología de las empresas de logística	11
1.10. Miembros	11
1.11. Términos básicos	12
CAPÍTULO II	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA	
ISO 9001:2008	
2.1. LA NORMALIZACIÓN	15
2.1.1. Norma	15
2.1.2. Elaboración de una norma	15
2.1.3. Objetivos de la normalización	16
2.1.4. ISO	17
2.1.5. Reseña histórica de ISO	17
2.1.6. La Familia de las normas ISO 9000	18
2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	19
2.2.1. Principios de la gestión de la calidad	21
2.3. NORMA ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, REQUISITOS	22
2.3.1. Objeto y campo de aplicación	23
2.3.2. Referencias normativas	24
2.3.3. Sistemas de gestión de la calidad	24
2.3.3.1. Requisitos generales	24
2.3.3.2. Requisitos de la documentación	25
2.3.4. Responsabilidad de la dirección	27
2.3.4.1. Compromiso de la dirección	27
2.3.5. Política de calidad	27
2.3.6. Planificación	28
2.3.7. Revisión por la dirección	28
2.3.8. Gestión de los recursos	29
2.3.9. Realización del producto	29
2.3.10. Medición, análisis y mejora	30
2.3.10.1. Mejora	30

CAPÍTULO III
AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
Y EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO LÍDER

3.1. AUDITORÍA	32
3.1.1. Clasificación de la auditoría	33
3.2.1. Auditoría y contabilidad	34
3.2. AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	35
3.2.1. La función de la auditoría	39
3.2.2. El objeto de la auditoría	39
3.2.3. El propósito de la auditoría	39
3.2.4. El sujeto de la auditoría de sistemas de gestión de la calidad	39
3.2.5. El alcance de la auditoría	40
3.2.6. El método de la auditoría	40
3.2.7. Principios de la auditoría	40
3.2.8. Programa de auditoría	43
3.2.8.1. Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría	45
3.2.8.2. Objetivos del programa de auditoría	46
3.2.8.3. Factores que impactan en el alcance de un programa de auditoría	47
3.2.8.4. Procedimientos para el programa de auditoría	48
3.2.8.5. Recursos del programa de auditoría	48
3.2.8.6. Gestión de resultados del programa de auditoría	49
3.2.9. Ventajas de un proceso de auditoría interna eficaz	49
3.3. EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR	49
3.3.1. Competencias del contador público y auditor para gestionar el programa de auditoría	50
3.3.2. Selección de miembros del equipo auditor	50
3.3.3. Competencias y evaluaciones del equipo auditor	51
3.3.4. Comportamiento de los integrantes del equipo auditor	52
3.3.5. Conocimientos genéricos y habilidades	53
3.3.6. Conocimientos genéricos y habilidades del líder del equipo	56
3.3.7. Logro de competencias del auditor	57
3.3.8. Establecimiento de criterios de evaluación del auditor	57
3.3.9. Método de evaluación	57
3.4. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA	59
3.4.1. Actividades típicas de auditoría	59
3.4.2. Inicio de auditoría	60
3.4.3. Documentación en preparación de auditoría	61
3.4.4. Plan de auditoría	61
3.4.5. Asignación de trabajo al equipo auditor	63
3.4.6. Documentos de trabajo	63
3.4.7. Generación de hallazgos de auditoría	64

CAPÍTULO IV
EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN
MANUAL PARA LA AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008. (Caso Práctico).

4.1. Carta de solicitud de servicios profesionales	66
4.2. Propuesta de servicios profesionales	67
I. Servicios de auditoría	69
II. Informes	73
III. Valor de nuestros servicios	73
4.3. Carta de aceptación de servicios	74
4.4. Planeación y ejecución del trabajo	75
4.4.1. Generalidades de la empresa	75
4.4.2. Estructura de la organización	77
4.4.3. Organigrama	78
4.4.4. Planeación de la auditoría	79
4.4.5. Objetivos de la asesoría y consultoría	80
4.4.6. Diseño de procedimientos	80
4.4.7. Formatos autorizados	80
4.4.8. Presentación del manual	81
4.4.9. Ejecución del trabajo	81
4.4.10. Índice de papeles de trabajo	82
4.4.11. Plan de trabajo	83
4.4.12. Papeles de trabajo	84
4.5. Informe del Contador Público y Auditor Independiente	93

CAPÍTULO V
MANUAL PARA LA AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS.

Introducción al manual	97
1. Objetivo general	98
2. Glosario de términos	98
3. Marco legal	100
4. Política General	100
5. Modo de utilización	101
5.1. Firmas de autorización	102
6. Generalidades de la auditoría	103
6.1. Propósitos	103
6.2. Objetivos	103
7. Momentos de la auditoría del sistema de gestión	104
8. Principios del auditor interno	105
8.1. Responsabilidad del auditor interno	106
9. Realización de la auditoría	108
10. Gestión de un programa de auditoría	109
10.1. Formato de programa de auditoría	110
11. Preparación del plan de auditoría	111
11.1. Formato de plan de auditoría	112

12. Acción preventiva, correctiva y no conformidad	113
12.1. Clasificación de las no conformidades	113
12.2. Formato de resumen de notas de no conformidad	115
12.3. Formato de solicitud de acción correctiva	116
13. Métodos de auditoría	117
14. Reunión de apertura	118
15. Revisión de la documentación	118
16. Hallazgos de auditoría	119
16.1. Formato de resumen de auditoría y detalles	120
17. Conclusiones de auditoría	121
17.1. Reunión de cierre	121
17.2. Preparación del reporte de auditoría	121
17.2.1. Formato de informe de auditoría	122
CONCLUSIONES	123
RECOMENDACIONES	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125

INTRODUCCIÓN

La industria es cambiante y los requisitos de los clientes crecen, por lo tanto es importante aumentar el nivel de servicio para mantenerse en el mercado y agregar valor a la cadena de suministro a través de la gestión de calidad. La logística es el enlace entre los mercados y la operación de las empresas por lo tanto el alcance de la logística abarca gran parte de la organización, desde el manejo de las materias primas hasta la entrega de los productos terminados; este tipo de empresas deben competir en la economía mundial, siendo sus estrategias las que las diferencien de la competencia, para poder brindar un alto servicio al cliente que incluya calidad y efectividad.

Por lo anterior muchas empresas han adoptado un sistema de gestión de calidad como un elemento diferenciador, que permite gestionar con calidad el desarrollo de las actividades y servicios, asegura el buen funcionamiento para cumplir los objetivos de la empresa y también permite analizar el desempeño en conjunto. El sistema de gestión de calidad y sus procesos son una de las mejores estrategias para sobrepasar la estructura de los departamentos de la empresa.

Las revisiones y evaluaciones periódicas sin duda forman parte importante de los sistemas de gestión de calidad. La auditoría interna al sistema de gestión de calidad se utiliza como el instrumento fundamental en el proceso de control y mejora continua, y por lo tanto debido a su importancia es vital que esta sea bien dirigida y desempeñada.

El Capítulo I se refiere al marco teórico que contiene la información acerca de una compañía de servicios logísticos, los servicios que estas proporcionan, las actividades que realizan, así como la terminología básica.

El Capítulo II lo constituye la información relacionada con el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, en el que se encuentran los requisitos, controles, responsabilidades, gestión de recursos, medición, análisis y mejora, como otros temas importantes de los sistemas de gestión de calidad.

El Capítulo III lo conforman temas como auditoría de los sistemas de gestión de calidad, los factores y actividades principales de la misma, como se desempeña el contador público y auditor como auditor interno líder, las competencias que este debe tener, el equipo auditor, y algunas herramientas que se proporcionan para la evaluación de los auditores internos.

En el Capítulo IV se elabora el caso práctico en donde la empresa de logística solicita los servicios profesionales a una firma de auditoría, para que realice un manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad, después de evaluar la situación actual de la empresa. La finalidad del manual es proporcionar un marco de directrices básicas, y guiar al equipo auditor en el desempeño de sus actividades de auditoría. El mismo aborda temas como los principios, gestión de un programa y las actividades de la auditoría, así como las no conformidades, acciones correctivas y preventivas que forman parte de la normativa ISO 9001:2008.

En el Capítulo V se presenta el manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, en el cual se proporcionan lineamientos específicos para desempeñar la auditoría a un sistema de gestión de calidad.

Finalmente, se presentan las conclusiones como resultado del análisis de la información obtenida en la investigación, el caso práctico desarrollado y las recomendaciones pertinentes. Seguido se encuentran las referencias bibliográficas utilizadas durante la investigación.

CAPÍTULO I

COMPAÑÍA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS

1. LOGÍSTICA

1.1 Antecedentes

El origen de la logística es un concepto que nace del campo militar, nació en la época del ejército romano y cartagineses, durante la conquista del Mediterráneo en las guerras Púnicas (264 – 133 A.C.), éstos la utilizaban en situación de guerra para afrontar las grandes jornadas y los campamentos. La logística se desarrolló en la Segunda Guerra Mundial para abastecer a las tropas de los Estados Unidos con los recursos necesarios para cumplir una misión.

“En los años de postguerra, la proliferación de productos y la comercialización sin orden, dos tendencias básicas del mercado, forzaron a los administradores a buscar nuevas formas que ayudaran a controlar los costos de distribución. La administración de la distribución física nació como una postura que reaccionaba ante los problemas del mercado. No obstante que los costos de distribución física van del 10% al 30% de las ventas y aún más en algunas empresas, muy pocas de ellas tenían la estructura de organización adecuada para sacar ventaja de una amplia variedad de oportunidades de intercambios en el área de la logística o la administración de la distribución física.” (1:43)

“La logística y la distribución no eran conceptos nuevos en el período de 1950-1964, y que algunas decisiones de intercambios, que ahora tienen aceptación eran puestas en práctica en el período antes mencionado.

Así el concepto de intercambio de transportación por inventarios era conocido formalmente por lo menos a mediados del siglo XIX, y la explotación de este intercambio básico, seguramente se remonta mucho más en el pasado.

A principio de la década de 1960, Peter Drucker, el llamado gurú de la administración, identificó el problema y enfocó su atención en los retos y las oportunidades que ofrecía el campo de la logística y la distribución.” (1:44)

1.2 Logística en el presente

“El status actual de la logística dentro de las empresas la ha colocado en un nivel que hace visible su importante función y ha hecho que los altos niveles ejecutivos reconozcan su importancia estratégica. En efecto, el hecho es que la logística está siendo utilizada cada vez con más frecuencia como un medio para desarrollar ventajas competitivas, ya sea como ayuda para bajar los costos unitarios o como un medio adicional para obtener diferencias en los mercados. Por último, las funciones logísticas de hoy son mucho más amplias de lo que fueron en los años anteriores y generalmente incluyen más actividades.

Otra área importante en la que se ha avanzado en los últimos veinte años es la identificación de la necesidad de integrar los sistemas de logística, con un progreso significativo en el logro de esa meta.” (1:47)

En los veinte años pasados las empresas se han enfocado en mejorar la efectividad de su función principal por medio de la integración de los sistemas de logística. Una operación de logística que se administre adecuadamente puede resultar en números positivos en el flujo de efectivo, por medio de la reducción del tiempo de procesamiento de los pedidos, lo cual conlleva a que disminuya el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar. En el presente la logística incluye tanto los movimientos del producto como la información relativa a la cadena de suministro.

1.3 La logística en el futuro

La logística es un concepto que se mantiene en continuo desarrollo, en varias áreas específicas con la ayuda de la tecnología. Una de estas áreas de progreso es la calidad de los productos o servicios, el contenido de la calidad se

profundizará en los siguientes capítulos; debido a la competitividad que ofrece la globalización, las empresas acuden a la calidad para sus productos y/o servicios. Las empresas que incorporen la calidad en el área de logística, deben tener en cuenta la inversión de tiempo, esfuerzo y recursos económicos adicionales a la fabricación del producto o prestar el servicio, lo anterior para cumplir con los requerimientos de los clientes. Existen diferentes oportunidades para desarrollar sistemas logísticos y capacidades que llevarán a obtener mejores niveles de cumplimiento. Otra área específica a mencionar es el avance en los conceptos de tiempo y espacio; en las decisiones logísticas tradicionales se consideran estos dos conceptos, por separado y no unidos. Actualmente se le presta importancia a mezclar estos dos conceptos.

1.4 Definición

Con el fin de conocer la definición de logística es necesario conocer las definiciones de varios autores.

El Consejo de Dirección de Logística la define como:

“El proceso de planear, implementar, y controlar los procedimientos para el transporte eficiente y efectivo y almacenamiento de la mercadería incluyendo servicios e información relacionada con el punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir con los requerimientos del cliente.” (2:114)

“Se entiende por logística al acuerdo en que las actividades de la logística se realizan con el propósito de cumplir con la demanda de los clientes, ya sea que sus requerimientos tomen la forma de necesidades de servicio o de instalaciones adecuadas para la fabricación.” (1:46)

“Logística puede ser llevar las cosas donde se necesita que estén, pero no es lo mismo que transporte. Si bien el transporte es importante, la logística es mucho más amplia. La logística requiere la coordinación de muchas actividades que

controlan y rodean el transporte, incluyendo el diseño de la red de contactos, información, transporte inventario y almacenamiento.” (3:7)

Aunque el concepto de logística cambia en relación a los autores, empresa, giro del negocio, o productos específicos de cada cliente, se puede observar en las definiciones anteriores que la logística administra estratégicamente la adquisición, el traslado, el almacenamiento y el control de inventarios, así como el nivel de satisfacción de las exigencias del mercado actual y del servicio al cliente dentro de la cadena de suministro.

1.5 Importancia

Hacer que los productos lleguen a donde el cliente las solicita, en el momento justo y al mínimo costo, es un elemento de diferenciación en la cadena de suministro. Por eso, la logística es una herramienta fundamental con la cual las empresas se logran posicionar en el mercado creciente y cambiante, que excluye a las empresas que no avanzan el mismo ritmo, por lo tanto esto determina el nivel de competitividad de las empresas.

La logística se ha convertido en un tema de importancia para las empresas, por consiguiente estas crean departamentos o puestos específicos que se encargan de este proceso, otras optan por la contratación de empresas que coordinan el transporte, el almacenamiento, producción, distribución, entre otras tareas que intervienen en el proceso logístico de una empresa, y así permitir que la empresa se dedique al negocio principal o básico, estas empresas contratadas específicamente para la logística se convierten en un aliado importante para el negocio.

Existen algunos casos en que las empresas subcontratan a un proveedor logístico para realizar el proceso de la cadena de suministro, debido a que estas empresas ofrecen a los exportadores o importadores la asesoría necesaria en relación al

tema, por consiguiente se les brinda la mejor solución para sus embarques en cualquiera de las modalidades de transporte, así como las regulaciones del comercio internacional, requisitos, documentación, entre otros detalles.

1.6 Objetivo

El objetivo de las compañías de logística es coordinar los niveles de la cadena de suministro, con la finalidad de entregar los productos al cliente en la forma más rápida y predecible posible.

1.7 Servicios

“El servicio de las compañías de logística está diseñado para asegurar que cada eslabón de la cadena de suministro sea coordinado y gestionado de manera eficaz. Estas compañías ofrecen al exportador e importador los siguientes servicios:

- Asesoramiento y contratación del transporte internacional y local.
- Coordinación de embarques aéreos o marítimos.
- Reservación de espacio en barcos y cargueros.
- Supervisión de mercadería.
- Asesoramiento de los requerimientos aduanales y realización de trámites.
- Manejo de documentos de embarque.
- Envío de documentos de exportación a la aduana del destino final.
- Información al embarcador.
- Pre-avisos del embarque al consignatario.
- Envío de información al cliente a través del EDI.” (4:9)

1.8 Actividades de la logística

“Las actividades que se dirigen para conformar la logística de los negocios (proceso de la cadena de suministro) varían de una empresa a otra, dependiendo de la estructura organizacional de cada una, de las honestas diferencias de opinión, de la administración respecto de lo que constituye la cadena de suministros para su negocio y de la importancia de las actividades individuales para sus operaciones.” (4:9)

“Los componentes de un sistema típico de Logística son: servicio al cliente, pronóstico de la demanda, comunicaciones de distribución, control de inventarios, manejo de materiales, procesamiento de pedidos, apoyo de partes y servicio, selección de la ubicación de las fábricas y almacenamiento (análisis de localización), compras, embalaje, manejo de bienes devueltos, eliminación de mercaderías aseguradas rescatadas (desechos) y desperdicios, tráfico y transporte, almacenamiento y provisión.”(4:10)

Las actividades de la logística también dependen de cómo está conformada la empresa y se pueden dividir en 2 grupos:

1. Actividades clave: a) servicio al cliente; b) transporte; c) manipulación del producto; d) manejo de información y e) procesamiento de pedidos.
2. Actividades de apoyo: a) almacenamiento; b) gestión de inventarios c) compras y d) embalaje.

1.8.1. Actividades clave

Son las actividades principales que se deben realizar para el proceso de coordinación de un embarque.

a) Servicio al cliente

Los estándares de servicio deben estar determinados en las empresas, de esta forma los empleados pueden seguir un lineamiento que contenga las necesidades y requerimientos del cliente. Por ejemplo, los manuales de procedimientos internos, manuales de procedimientos externos o en base a los requerimientos del cliente, pero regidos por la empresa de logística.

Debido a que el servicio al cliente es un elemento muy importante en una empresa de logística a continuación se define este término:

“El servicio al cliente, cuando se utiliza de forma efectiva, es una variable fundamental que puede tener un impacto importante sobre la creación de la demanda y para mantener la lealtad del cliente.

Otro concepto se refiere específicamente a la cadena de actividades orientadas a la satisfacción de las ventas, que en general inician con el ingreso del pedido y finalizan con la entrega del producto a los clientes, continuando en algunos casos como servicio o mantenimiento de equipo, u otros como soporte técnico.” (4:92)

Todas las estrategias basadas en la diferenciación involucran el llevar al mercado un gran surtido de productos y sus correspondientes servicios que son únicos. “Una estrategia común de diferenciación seguida por Coca-Cola y Colgate-Palmolive se basó en una publicidad intensa y otros gastos de mercadotecnia para desarrollar la identificación de sus marcas. Otra estrategia, seguida por Braun en el ramo de utensilios pequeños y Mercedes-Benz en el ramo de automóviles, puso énfasis en el rendimiento del producto. Una tercera estrategia, ejemplificada por Xerox cuando sus patentes estaban por vencer, es el uso de la logística para ofrecer a los clientes un mejor nivel de servicios.

En la práctica, la palabra servicio puede entenderse de muchas y diferentes maneras. Antes de que los gerentes puedan responder a la pregunta: ¿Que es lo que específicamente tiene que hacer bien nuestro sistema logístico? Primero se debe decidir qué servicio es el que se va a ofrecer, tiempos cortos de entrega,

amplia gama de productos, operación consistente, o sensibilidad y flexibilidad ante las necesidades del cliente.” (1:82)

Servicio al cliente se define como brindar un consistente servicio, en el que los productos no poseen valor hasta que se encuentran en manos del cliente en el tiempo y lugar requeridos. Por lo tanto se debe cumplir con el concepto de entregar al cliente lo que satisfaga sus necesidades y de un valor agregado a sus productos o servicios, en la fecha acordada que involucra la calidad del servicio en donde interviene el tema de los sistemas de gestión de la calidad, por consiguiente estos sistemas deben ser eficientes y aplicarse a todos los departamentos de la empresa.

b) Transporte

El transporte es el elemento que une a proveedores, fábricas, centros de distribución y clientes. Este se ocupa del movimiento físico de los materiales y productos, y se basa en la tarea de mover físicamente de un lugar a otro, lo cual en términos de coordinación se vuelve complejo.

“Para garantizar un adecuado abastecimiento el transporte se debe elegir de acuerdo el tipo de mercadería, ya que este influye significativamente en los gastos operativos y el nivel de satisfacción del cliente, por lo tanto debe ser el más adecuado para la mercadería que se está trasladando.

El usuario de transportación tiene una amplia gama de servicios a su disposición que giran alrededor de cinco modalidades o modos básicos que son: marítimo, ferroviario, por camión, aéreo y por ductos o conductos directos.”(4:167)

La variedad de servicios de transporte incluye las cinco modalidades. Para la elección del servicio de transporte pueden utilizarse características básicas como: precio, tiempo de tránsito, variación de tiempo de tránsito, pérdidas y daños.

- Precio: “El precio (costo) del servicio de transporte para un consignatario será simplemente la tarifa de transporte de línea para el desplazamiento de bienes y cualquier cargo accesorio o terminal por servicio adicional proporcionado. En el

caso de servicio por contrato, la tarifa cargada para el desplazamiento de bienes entre dos puntos más cualquier cargo adicional, como recoger la mercancía en origen, la entrega en destino, el seguro o la preparación de bienes para el envío, constituirán el costo total del servicio.” (4:167)

- Tiempo de tránsito y variabilidad: “Se refiera por lo general al tiempo promedio de entrega que le toma a un envío desplazarse desde su punto de origen a destino.” (4:168)
- Pérdidas y daños: “Los transportistas comunes tienen la obligación de desplazar la carga con una rapidez razonable y de hacerlo con cuidado con el fin de evitar pérdidas o daños. Esta posibilidad se aminora si la pérdida o daño son resultado de un desastre natural, incumplimiento del consignatario u otras causas fuera de control del transportista.”(4:169)
- Transporte Unimodal

A continuación se describirán los 4 modos básicos del transporte, los cuales se pueden combinar, este va acompañado de un documento llamado documento de embarque, conocimiento de embarque marítimo y/o carta porte terrestre.

- Ferrocarril: “es una empresa de transporte de larga distancia y baja velocidad para materias primas (carbón, madera y químicos) y productos manufacturados de bajo valor (productos alimenticios, de papel y de madera) que prefiere desplazar tamaños de envío de al menos un vagón completo.” (4:171)
- Camión: “este medio es utilizado según el tipo de carga, la distancia, la geografía, etc., y desplaza menor volumen de carga que el ferrocarril. La ventaja del camión es su servicio de puerta a puerta, es decir no hay carga o descarga de mercadería entre el origen y el destino.”(4:172)
- Avión: “Debido a la reducción de costo de mantenimiento de existencias y a su rapidez de entrega en origen y destino en relación a los otros transportes, es utilizado por un gran número de consignatarios a pesar de sus altas tarifas, ya que elimina grandes distancias, especialmente cuando las entregas son urgentes.”(4:173)

- Barco: “Permite transportar la carga con un valor de flete más económico que el aéreo, pero la carga tarda más en llegar a su destino. Este servicio es utilizado por aquellos exportadores e importadores que manejan grandes cantidades de mercadería, como la industria de maquila de ropa. En esta modalidad, la mercadería es transportada en contenedores que son utilizados de acuerdo al volumen de la carga y los requerimientos del cliente.”(4:174)

c) Manipulación del producto

Son todos los procesos que se le realizan al producto y que facilitan la llegada del mismo al destino final en las condiciones requeridas por el cliente, se pueden mencionar la carga, descarga, empaque, orden, conteo, proceso de órdenes, pesaje y rotulación.

d) Manejo de la información

El manejo de la información es parte de la cadena de suministro, ya que en base a este se elaboran los documentos de embarque, que se utilizarán en la exportación o importación desde el punto de origen hasta el destino final. Dichos documentos contienen la información exacta de la carga, tal como peso, medidas, cantidades, piezas, tipo de producto y temperaturas. Por lo anterior el manejo de la información debe ser el adecuado, de este depende el trato y manipulación que se le vaya a dar a la carga del cliente final. El mayor espacio en la memoria de las computadoras y el acceso a la información de la organización mediante sistemas como el intercambio electrónico de datos e Internet, han creado para las empresas la oportunidad de compartir información de la cadena de suministro que incluye desde navieras, empresas de transporte terrestre, aerolíneas, embarcadores, cliente final, sucursales en el extranjero, entre otros.

e) Procesamiento de pedidos

Este procesamiento de pedidos incluye la preparación, transmisión, entrada, surtido e informe sobre el estado del pedido.

1.9. Terminología de las empresas de logística

Existen varios conceptos para referirse a las empresas de contratación externa que manejan la logística de una cadena de suministro. Los cuales varían uno de otro por los servicios que prestan, el tipo de producto y la industria en que participan.

Agencia de carga o de consolidación, compañías de logística, operadores logísticos, compañías de servicios logísticos.

1.10. Miembros

De acuerdo al Consejo de Cadenas de Suministro, los miembros primarios de una cadena de suministro son todas las compañías autónomas o unidades comerciales estratégicas que llevan a cabo actividades de valor agregado, operativas o de gestión, en los procesos comerciales produciendo un rendimiento específico para un cliente en particular o mercado.

“En contraste, los miembros de apoyo son las compañías que simplemente proveen los recursos, conocimientos y utilidades para los miembros primarios de la cadena de suministro. Por ejemplo, las compañías de apoyo la integran los transportistas, los bancos que prestan dinero, el dueño del edificio que proporciona equipo de producción, etc. Una compañía puede realizar ambas actividades, primarias y de apoyo.

Los miembros de una cadena de suministro la integran todas las compañías con quienes la compañía central actual recíproca, directa o indirectamente a través de

sus proveedores o clientes, desde el punto de origen hasta el punto de consumo de producto. Sin embargo, para hacer de una red compleja, una más manejable es importante distinguir los miembros primarios de los de apoyo.”(5:82)

Las diferencias entre los miembros primarios y los de apoyo de la cadena de suministro varían de acuerdo a los proveedores, clientes y el producto, para distinguir unos de otros, se mencionan algunos ejemplos en los párrafos anteriores.

1.11. Términos básicos

Para comprender algunos términos utilizados en las operaciones de una empresa de logística a continuación se describen algunos conceptos básicos:

Carga. Mercancía o producto que quiere exportarse, se puede dividir según su naturaleza en cuatro importantes rubros:

- Perecedero
- Maquila
- General o carga seca
- Peligrosa o restrictiva.

Perecedero: “Se llama así porque tiene un ciclo de vida corto y fecha de vencimiento. Este tipo de mercadería requiere de un manejo rápido y el mantenimiento de la cadena de frío, desde su producción hasta su consumo. Los maltratos o un manejo inadecuado pueden hacer que llegue a destino en mal estado. Dentro de este tipo de carga se puede encontrar la fruta, vegetales, pescado, flores y plantas.”(6:55)

Maquila: “Maquilar quiere decir terminar en un país un producto, utilizando para su elaboración insumos importados, para posteriormente ser enviado como producto final al país de origen. Este concepto se puede aplicar a piezas o aparatos

electrónicos, relojes, prendas de vestir, etc. Para tal fin se realizan importaciones que no son definitivas pues el producto terminado está destinado a la exportación. Se importa la materia prima, se le agrega valor a través de la mano de obra local y el producto terminado se exporta.”(6:55)

Carga general o seca: Dentro de este grupo se encuentra la ropa, artesanías, maquinaria, efectos personales.

Carga peligrosa o restringida: “Es todo artículo o sustancia que en su manipulación y transporte puede constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad o la propiedad. Se consideran mercancías peligrosas aquellas que satisfacen los criterios de una o más de las nueve clases de riesgo y a uno de los tres grupos de embalaje asignados por las Naciones Unidas. Las nueve clases se refieren al tipo de riesgo, mientras que los grupos de embalaje hacen referencia al grado de peligro. Dentro de la clase Grupo de Embalaje I significa peligro grande, Grupo de Embalaje II quiere decir peligro intermedio y Grupo de Embalaje III peligro menor.” (6:55)

Conocimiento de embarque: “Documento que establece los términos de un contrato entre un remitente y una compañía de transportes, según el cual la carga debe ser transportada entre puntos específicos por un monto establecido. Generalmente preparado por el remitente en formularios emitidos por el transportista, sirve como título de propiedad, como contrato de transporte y como recibo de bienes.”(6:55)

Consignación: “Entrega de mercadería de un exportador (el consignador) a un agente (el consignatario) con el acuerdo de que el agente venda la mercadería a cuenta del exportador. El consignador retiene título sobre los bienes hasta que el consignatario los haya vendido. El consignatario vende los bienes por una comisión y remite el producto neto de la venta al consignador.”(6:55)

Carta de crédito (L/C): “Documento emitido por un banco siguiendo las instrucciones de un comprador de bienes, autorizando al vendedor a recibir una suma específica de dinero en los términos especificados, usualmente que el banco reciba ciertos documentos dentro de un tiempo determinado.”(6:55)

Zonas Francas: “Se entenderá por Zona Franca el área de terreno física delimitada, planificada y diseñada, sujeta a un Régimen Aduanero Especial establecido en la Ley, en la que personas individuales o jurídicas se dediquen indistintamente a la producción o comercialización de bienes para la exportación o reexportación, así como a la prestación de servicios vinculados con el comercio internacional. La Zona Franca estará custodiada y controlada por la autoridad aduanera.

Las Zonas Francas podrán ser públicas o privadas y tendrán físicamente separadas el área donde se ubiquen los usuarios industriales y de servicios de aquellas donde se ubiquen los usuarios comerciales, y podrán establecerse en cualquier región del país, conforme a las disposiciones legales vigentes.”(7:2)

Importación: “La importación consiste en el ingreso legal de mercancías de un país origen al país importador, principalmente para el consumo. Es la compra de bienes y servicios que provienen de empresas extranjeras. Puede ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales. Importar permite adquirir productos que en el país no se producen, que pueden ser más baratos o de mejor calidad.”(6:56)

Exportación: “Tiene su origen en el vocablo latino exportatio y menciona a la acción y efecto de exportar cuando un país vende mercancías a otro. Puede decirse, por lo tanto, que una exportación es un bien o servicio que es enviado a otra parte del mundo con fines comerciales. El envío puede concretarse por distintas vías de transporte, ya sea terrestre, marítimo o aéreo. Incluso puede tratarse de una exportación de servicios que no implique el envío de algo físico. Ese es el caso de quienes ofrecen su trabajo a través de Internet y lo envían en formato digital.”(6:73)

CAPÍTULO II

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

2.1. LA NORMALIZACIÓN

2.1.1. Norma

Una norma es la aplicación de forma voluntaria de ciertas especificaciones establecidas por un ente autorizado y que se basa en los resultados de experiencias y funcionamiento. Es una forma de regir un proceso en el caso de los sistemas de gestión de calidad, y se espera que con la aplicación de la misma se logre llegar a los niveles de calidad que se requieren por las partes interesadas.

“Las normas son el fruto del consenso entre todas las partes interesadas e involucradas en la actividad objeto de la misma. Además, deben aprobarse por un Organismo de Normalización reconocido.

Las normas garantizan unos niveles de calidad y seguridad que permiten a cualquier empresa posicionarse mejor en el mercado y constituyen una importante fuente de información para los profesionales de cualquier actividad económica.”(8:5)

2.1.2. Elaboración de una norma de calidad

Las normas técnicas son elaboradas por La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), es la entidad legalmente responsable de su desarrollo, a través de los comités técnicos de normalización en los que están presentes todas las partes interesadas.

La AENOR facilita el desarrollo de las normas y de esta forma ayuda a las empresas, administraciones públicas, organismos de investigación y agentes

sociales, en el seguimiento del desarrollo tecnológico, participación en trabajos de normalización y difusión de los resultados.

“La participación en los Comités Técnicos de Normalización, CTN, de AENOR le posibilita el acceso y la capacidad de influir en el contenido de las normas europeas e internacionales.

Los CTN están constituidos por un presidente, un secretario, generalmente perteneciente a alguna asociación empresarial, y una serie de vocales que constituyen una representación equilibrada de todas aquellas entidades que tienen interés en la normalización de un tema en concreto, lo que garantiza la transparencia, apertura y consenso en su trabajo.”(8:6)

2.1.3. Objetivos de la normalización

“Los objetivos generales de la normalización son los siguientes:

- La simplificación. Por medio de la normalización se intenta simplificar los productos y proceso.
- La comunicación. Las normas deben tomar en cuenta los intereses de todas las partes involucradas en los productos o servicios, para lo que es necesario intercambiar ideas.
- La seguridad, la salud y la protección de la vida. Casi todas las normas que abarca la seguridad, salud y la protección de la vida adquieren carácter obligatorio en la legislación de un país.
- La protección de los intereses de los consumidores. En la medida en que los consumidores toman conciencia de que un bien normalizado conlleva a la calidad del producto o servicio se cumple con este objetivo.
- La eliminación de barreras comerciales. La existencia y conocimiento de normas facilitan los intercambios comerciales cuanto más se ajustan los bienes y servicios a las normas.

- La actividad normalizadora pretende mejorar la calidad de los productos ya sean bienes o servicios.”(8:7)

2.1.4. ISO

“ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Organismos miembros de ISO). La preparación de las normas internacionales es realizada a través de los comités técnicos de ISO. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO participan en la preparación de las mismas. Estas normas internacionales deben ser compuestas en base a las reglas que se han establecido según las directivas ISO.

ISO es el mayor desarrollador mundial de las Normas Internacionales voluntarias. Normas Internacionales dan el estado de las especificaciones del arte de productos, servicios y buenas prácticas, ayudando a hacer que la industria sea más eficiente y eficaz. Desarrollado a través de un consenso global, que ayudan a eliminar las barreras al comercio internacional.

ISO desarrolla normas internacionales. Fundado en 1947, y desde entonces ha publicado más de 19,500 normas internacionales que abarcan casi todos los aspectos de la tecnología y los negocios. De la seguridad de los alimentos a las computadoras, y la agricultura a la salud, ISO impacto de Normas Internacionales de toda la vida.”(10:1)

2.1.5. Reseña histórica de ISO

“La historia ISO comenzó en 1946 cuando los delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional para facilitar la coordinación y unificación de

normas industriales internacionales. En febrero de 1947, la nueva organización, ISO, comenzó oficialmente sus operaciones.

Desde entonces, se han publicado más de 19,500 normas internacionales que abarcan casi todos los aspectos de la tecnología y la fabricación.

Porque Organización Internacional de Normalización tendría diferentes siglas en diferentes idiomas (IOS en Inglés, OIN en francés para Organización Internacional de Normalización), los fundadores decidieron darle la forma corta ISO. ISO se deriva del griego isos, que significa igual. Sea cual sea el país, cualquiera que sea el idioma, la forma corta de nuestro nombre es siempre ISO.”(1:85)

Es notorio que las ISO se desarrollan conforme el tiempo. Debido a que se ha comprobado su efectividad, permanecen y forman parte de las regulaciones de algunas empresas de logística; abarcan varios giros de negocios no solo de productos sino de servicios, a pesar que el grado de complicación puede ser más alto al aplicar una norma a un servicio, por las variantes que este puede tener debido al giro de negocio de la empresa.

2.1.6. La Familia de las Normas ISO 9000

Las ISO que se mencionarán a continuación fueron creadas para ayudar a la empresa, ya sea grande o pequeña, en la implementación y gestión de los sistemas de gestión de la calidad para que estos sean eficaces y se mantenga la mejora continua que enfatiza en las norma ISO.

Las siguientes descripciones de cada una de las normas fueron extraídas y resumidas de los conceptos que se encuentran en la página oficial de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

La Norma ISO 9000 trata de los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad e incluye la terminología para estos sistemas.

La Norma ISO 9001 detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, estos se aplican a las organizaciones que requieran demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, ya que su principal objetivo es aumentar la satisfacción de los mismos.

La Norma ISO 9004 especifica las directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Su objetivo es mejorar el desempeño de la organización, tanto como satisfacer a sus clientes y a las partes incluidas en sus procesos establecidos.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

“Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.”(8:6)

2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La norma ISO 9000:2005 define el sistema de gestión de la calidad como:

“El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, tales como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización.

Los sistemas de gestión de la calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.”(9:15)

Cuando los procedimientos están establecidos, estos contribuyen a simplificar las operaciones, así como incrementar la efectividad de los servicios y productos que se manejan diariamente, de esta forma cumplir con que estos sean los adecuados y esperados por el cliente.

“Los sistemas de gestión de la calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones.”(10:34)

Un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001, tiene como objetivo fundamental lograr la calidad del producto o servicio y aumentar la satisfacción del cliente.

Los sistemas de gestión de la calidad mal administrados, resultan en papeleo excesivo, que se llena únicamente por cumplir el requisito; mientras un sistema de gestión de la calidad bien aplicado cumple su función enfocándose en la satisfacción del cliente y que los procesos internos sean de la forma correcta y eficaz para la empresa.

Los principales elementos de un sistema de gestión de la calidad son:

- Estructura de la organización
- Estructura de responsabilidades
- Procedimientos
- Procesos

➤ Recursos

Los 5 elementos anteriores algunas veces no se encuentran bien definidos y de una forma clara en una empresa.

2.2.1. Principios de la gestión de calidad

“Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la 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) 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) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) 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.”(9:VI)

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.

2.3. NORMA ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

“Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejor la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.”(13:VI)

En la norma ISO 9001:2008 se proporcionan los requisitos de los sistemas de gestión de calidad, tal como lo menciona su título, “Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.” por lo tanto la certificación del sistema, se logra a través del cumplimiento de esta norma internacional.

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b) Sus necesidades cambiantes,
- c) Sus objetivos particulares,
- d) Los productos que proporciona,
- e) Los procesos que emplea,
- f) Su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos.”(13:VI)

La implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 brinda varios beneficios para las empresas, si este es desarrollado e implementado de la mejor forma desde sus inicios. Se debe mantener la calidad como elemento principal de todo sistema de gestión. Esta mejora continua se logra apeándose a los requisitos de la norma, aplicando las auditorías de seguimiento y de certificación.

2.3.1. Objeto y campo de aplicación

En esta norma se especifican los requisitos que son necesarios para un sistema de gestión de la calidad para una empresa que quiere demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan las necesidades de sus clientes, y los reglamentos aplicables así como la documentación que respaldará esa calidad.

2.3.2. Referencias normativas

Conocer la norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario es de importancia para poder desarrollar y comprender de una mejor forma la norma ISO 9001:2008.

2.3.3. Sistema de gestión de la calidad

Un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización.

2.3.3.1. Requisitos generales

“Es responsabilidad de las compañías certificadas bajo ISO 9001:2008 crear, documentar, mejorar un sistema de gestión de la calidad y darle mantenimiento al mismo por medio de la mejora continua de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, sistema que debe estar regido por los requisitos internacionales de la Norma.

La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.”(8:2)

2.3.3.2. Requisitos de la documentación

Al momento que una organización establece su sistema de gestión de calidad, debe asegurarse de crear una política y objetivos de calidad que se identifiquen con el giro principal de la empresa, un manual de calidad, procedimientos documentados y los registros correspondientes, también documentos adicionales que se crean necesarios para iniciar el sistema, la operación y los controles necesarios.

- a) Manual de la calidad

“La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y

- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.”(8:3)

b) Control de los documentos

Se debe tomar en cuenta la diferencia entre documento y registro.

Documento: Es aquel requerido por el sistema de gestión de la calidad, y los mismos deben controlarse.

Registro: Es un documento especial en el que se llevan y se registran datos y también debe ser controlado bajo el sistema de gestión de la calidad.

“Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantenga por cualquier razón.”(8:4)

c) Control de los registros

El registro es un documento en donde se anotan datos y debido a que estos forman parte del sistema de gestión de calidad, deben ser incluidos en el mismo. Se les debe identificar, almacenar, proteger, y que sean de fácil recuperación, por lo tanto estos deben ser controlados adecuadamente.

Estos registros son utilizados para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, también deben mostrar que la operación del sistema de gestión de calidad es fluida y ayuda optimizar procesos. Estos pueden ser solicitados durante una auditoría.

2.3.4. Responsabilidad de la dirección

La alta dirección debe asegurarse de que la responsabilidad y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

2.3.4.1. Compromiso de la dirección

Se define como alta dirección a la Gerencia General o a la Junta Directiva en las empresas que la poseen, y esta debe ser la que se encargue de transmitir a los integrantes de la organización como a los empleados, la importancia y atención que se le debe dar al sistema de gestión de la calidad. Su fin principal es el de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. Es importante hacer énfasis en este punto, debido que muchos colaboradores poseen la idea que el sistema de gestión de calidad esta implementado en las empresas para controlar el trabajo de los colaboradores y añadir más papeleo a los procesos.

2.3.5. Política de calidad

“La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización.

- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización.
- e) Es revisada para su continua adecuación.”(8:4)

2.3.6. Planificación

El sistema de gestión de la calidad debe estar basado en la mejora continua, esto conlleva cambios y transformaciones por lo tanto es importante que la alta dirección vele por la integridad del sistema al momento de planificar e implementar cambios en el mismo. La alta dirección delegará esta tarea al comité de calidad, quien debe planificar las auditorías internas a intervalos planificados en el cronograma de actividades anuales.

“La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos generales, así como los objetivos de la calidad.” (8:5)

2.3.7. Revisión por la dirección

Para llevar a cabo las revisiones por la dirección es necesario formar un comité de la calidad, integrado por auditores internos certificados bajo la norma ISO 9001:2008. Este comité será elegido por la alta dirección para realizar las auditorías del sistema de gestión de la calidad planificadas. Esta auditoría debe trasladar las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo política, objetivos de la calidad y todo lo que involucre el sistema de gestión de la calidad.

Las auditorías deben ser documentadas para mantener los registros de estas revisiones para consultas posteriores y también para presentar a los auditores

externos cuando realicen las auditorías de certificación y seguimiento a las que debe apearse una empresa cuando está debidamente certificada por un ente autorizado.

2.3.8. Gestión de los recursos

Los recursos son indispensables en toda actividad que se realice en una empresa, por lo tanto el sistema de gestión de la calidad requiere ciertos recursos para implementar la mejora continua y por consiguiente aumentar la satisfacción del cliente.

Entre los recursos requeridos se mencionan los recursos humanos, que se refiere a las personas que trabajan en la organización “que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto” (8:7) por consiguiente el personal que labore para una organización certificada bajo la norma ISO 9001:2008 debe ser “competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.”(8:7) de lo cual se debe mantener los registros que soporten la educación, experiencia, habilidades y cualquier otro requisitos establecido en el manual de la calidad y en los expedientes de cada persona que deben estar resguardados en un lugar seguro.

La infraestructura es otro recurso importante y que menciona la norma, esta se refiere al edificio donde está situada la oficina, equipo de cómputo, y servicios de apoyo los forman parte de la infraestructura básica.

2.3.9. Realización del producto

“Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.

- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.”(8:8)

2.3.10. Medición, análisis y mejora

“La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.”(8:14)

2.3.10.1. Mejora

Una mejora es un cambio de algo que está en cierta condición hacia un estado mejor. Por lo tanto un sistema de gestión de la calidad no puede ser definitivo, debe ser cambiante, lo que provoca la mejora continua de la eficacia del sistema, en esta mejora deben involucrarse varios puntos importantes de un sistema, como lo son la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas todo con el visto bueno de la dirección o gerencia general.

Es importante establecer la diferencia entre una acción correctiva y una acción preventiva ya que estas juegan un papel muy importante en las auditorías del sistema de gestión de la calidad.

Acción Correctiva:

“La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las no conformidades, determinar las causas, determinar las acciones a tomar e implementarlas, registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones correctivas que se tomaron.”(8:17)

Acción Preventiva:

“La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de prevenir la ocurrencia, implementar acciones necesarias, registrar los resultados y al final de todo proceso revisar la eficacia de las acciones preventivas.” (8:17)

CAPÍTULO III

AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO LÍDER

3.1. AUDITORÍA

Es importante que todos los integrantes de un comité de calidad que vayan a desempeñar un trabajo de auditoría, tengan claro el concepto y objetivos de la revisión que se llevará a cabo.

“La Auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros, y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad, políticas establecidas por la dirección, y con cualquier otro tipo de exigencias legales requeridas o adoptadas.”(14:13)

“A medida que un negocio crece, se hace más difícil la vigilancia personal de sus actividades. En una empresa grande existen varios departamentos y empleados responsables de la variedad de sus actividades. La dirección de la empresa definirá las políticas a seguir, planificará los fines a alcanzar y seleccionará los directores subordinados a los que delegará las responsabilidades de cada área específica. La dirección debe estar segura de que la política, los procedimientos, planes y los controles establecidos son adecuados y se ponen en práctica.

La auditoría esta creada para valorar y determinar cómo se aplican las políticas y programas de la empresa, si esta cumple con los requerimientos mínimos legales y si existen los controles adecuados para el buen funcionamiento de la organización. A pesar de la evolución del concepto de auditoría, no se debe olvidar el servicio de gran valor que aportó esta en sus comienzos y lo sigue practicando, como lo es la protección del activo y la exactitud de los registros contables.”(14:14)

El concepto de auditoría cambia durante el tiempo, ya que antes el auditor concentraba sus esfuerzos en la verificación y protección; ahora el auditor se enfoca en tener en cuenta todas las actividades de las empresas, para hacer recomendaciones las cuales

se concentran en que las operaciones de la empresa sean más eficientes y todo funcione como con conjunto. La auditoría ahora se enfoca a todas las áreas de la empresa y puede hacer recomendación de cualquier índole.

“La auditoría no se debe circunscribir exclusivamente a los estados financieros, sino que debe dar la visión de la empresa en su conjunto. El diagnóstico de una empresa circunscrito a su balance y a la cuenta de explotación es totalmente ineficiente. Las dificultades financieras o de tesorería de una empresa pueden ir acompañadas de un futuro económico, industrial y de mercado muy favorable; y, a la inversa, una situación presente boyante puede estar ocultando un producto obsoleto o un futuro de dificultades en el mercado y la producción.

La auditoría está orientada a presentar un juicio completo de la empresa, lo que abarcaría, además del aspecto contable y financiero, la forma de dirigir la empresa, la capacidad para crear y lanzar nuevos productos así como la implantación actual y futura en los mercados.”(14:16)

3.1.1. Clasificación de la auditoría

Auditoría Externa

“Examen de los estados financieros, realizado, de acuerdo a ciertas normas, por un profesional cualificado e independiente con el fin de expresar su opinión sobre ellos.”(14:15)

“La auditoría externa se puede definir como los métodos empleados por una firma externa de profesionales para averiguar la exactitud del contenido de los estados financieros presentados en una empresa. Se trata de dar carácter público, mediante la revisión, a unos estados financieros que en principio eran privados.”(14:18)

Auditoría Interna

“Examen de las actividades contables, financieras y de otro tipo, hecho por un servicio independiente, pero dentro de la organización de la empresa, para ayudar a la dirección general.”(14:15)

La auditoría interna tiene varias ventajas, una de ellas es que facilita la evaluación global y de forma objetiva de los problemas que se presenten en la empresa, también facilita a la dirección la evaluación de cada uno de los departamentos y como están organizados, así como proporcionar el conocimiento a las gerencias de las operaciones de cada departamento, que se demostrará por medio de los datos contables y financieros recolectados durante la auditoría interna.

La auditoría interna puede contribuir a evitar las actividades de rutina y la forma mecánica de operar que muchas veces se desarrollan en las empresas grandes, debido a lo complejo de las operaciones y los grados de autorizaciones por la que debe pasar una gestión.

El auditor interno no cuenta autoridad directa sobre otras personas dentro de la organización, pero si debe tener libertad para revisar, solicitar documentos y evaluar procedimientos, métodos y planes que cada departamento tenga. Hay que mencionar que el comité de calidad es el responsable ante una persona en la organización, que asegure que se lleven a cabo las recomendaciones presentadas por la auditoría interna del sistema de gestión de calidad. Se podría decir que la auditoría interna es la mano derecha de la gerencia general.

3.1.2. Auditoría y Contabilidad

La auditoría y contabilidad tienen diferencias y similitudes, aunque muchos contadores utilizan los dos términos indistintamente. Las dos palabras implican procesos separados, que una empresa debe realizar para preparar y supervisar sus datos financieros, y garantizar que la información financiera presentada a los usuarios, sea confiable, íntegra y objetiva.

La contabilidad proporciona información financiera para los usuarios de dicha información (internos o externos), y la auditoría garantiza y asegura que sea confiable y que ha sido preparada de acuerdo con las normas y reglamentos establecidos.

Existen diferencias entre la contabilidad y la auditoría. Una diferencia importante es que la auditoría comprueba el proceso de contabilidad para determinar su validez y

razonabilidad, y si esta se realiza de acuerdo a las normas contables establecidas. Otra diferencia es: que la contabilidad es un proceso diario, mientras que una auditoría se suelen realizar anualmente o trimestralmente. Otra diferencia es que la contabilidad es compilada por los empleados de la empresa, mientras que una auditoría se realiza por un auditor o firma independiente, sin vínculos financieros con la empresa, aunque en muchas empresas existe el departamento de auditoría interna, pero la función de estos auditores es verificar los cumplimientos del control interno y las políticas de la empresa.

Entre las similitudes de la contabilidad y la auditoría, se menciona que requiere un conocimiento profundo de los procedimientos y normas de contabilidad, y se realiza por profesionales de la contabilidad. Un auditor general, será un contador que tenga conocimientos sobre los procedimientos y normas de auditoría. Otra similitud: ambos procesos tienen por objeto garantizar que los registros de la empresa reflejen con exactitud su situación financiera.

3.2. AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las auditorías de calidad cada vez han incrementado su popularidad debido a la importancia que la certificación ha obtenido en los últimos años. Por lo anterior la Organización Internacional de Normalización (ISO) se mantiene desarrollando normas sobre la metodología de las auditorías de la calidad como la norma ISO 19011- Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental, además de la exigencia dentro de las mismas normas, ISO 9001- Sistemas de Gestión de Calidad, de realizar auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.

La norma de vocabulario ISO 9000:2005, define la auditoría de la calidad como proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia).

Una de las clasificaciones que debe hacerse según la norma ISO 9000:2005, es la que diferencia entre interna y externa:

- “Auditoría interna o de primera parte: se realiza por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, para fines internos. Proporcionan información para la dirección y para las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Auditoría externa o de segunda parte: se realiza por los clientes de la organización o por otras personas que actúan de parte de éste, cuando existe un contrato. Proporcionan confianza al cliente en la organización suministradora.
- Auditoría externa o de tercera parte: se realiza por organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad. Proporcionan confianza a los clientes potenciales de la organización.”(9:18)

En una auditoría se detectan no conformidades, que son las diferencias entre lo que exige la norma y lo que se encuentra en el manual de calidad que es establecido por la propia empresa, o entre el manual de calidad y la forma real de operar. Ya que la auditoría es una herramienta para el sistema de gestión de calidad, no la debemos utilizar para encontrar culpables, errores cometidos por los integrantes de los departamentos, o culpabilizar a las personas o departamento. Se debe hacer un buen uso de la auditoría, para que esta no infunda temor en los miembros de la organización, sino que las personas colaboren en el desempeño de la misma.

Uno de los objetivos en los que debería fundamentarse una auditoría es introducir mejoras, al encontrar alguna deficiencia o error, y así poder ir adecuando el sistema de calidad a la realidad de la operación y lograr con eso la mejora continua.

Las auditorías nos permiten saber en qué grado se cumplen los requisitos definidos, pudiéndose detectar las áreas que fallan en algún momento del proceso. Es función de la auditoría interna, ayudar a los miembros de la organización en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades.

“Cualquier organización necesita realizar auditorías internas:

- Para verificar que el sistema de la calidad está implantado y cumple continuamente con los requisitos especificados.
- Para establecer la eficacia y la eficiencia del sistema en la consecución de los objetivos de la calidad establecidos.
- Para dar confianza a los clientes de la organización de que la misma dispone de una herramienta de autoevaluación que asegura la consecución de las características de la calidad de sus procesos, productos/servicios.
- Para facilitar la inscripción en un registro del sistema de la calidad de la organización con referencia a una norma internacional.
- Para dar cumplimiento a lo señalado por los requisitos de las normas internacionales de carácter contractual en sus relaciones con los clientes.

Por lo que se refiere a las auditorías internas, es decir, las que se realizan de acuerdo con los procedimientos de la empresa, bien por personal debidamente cualificado, o bien por una entidad externa, la norma UNE EN-ISO 9001-Sistemas de gestión de la calidad, establece que la organización debe llevarlas a cabo a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por un lado, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema establecidos por la organización; y por otro lado, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. De esta forma, la empresa que implanta un sistema de calidad ISO 9000 está obligada a realizar auditorías internas de la calidad.

Las auditorías internas del sistema han de ser efectuadas de manera continua, sistemática, planificada y programada; y se realizan por auditores internos debidamente capacitados que han de reunir como principio básico el de su independencia. El motivo para que los auditores no deban auditar su propio trabajo, se debe a que las personas que están realizando constantemente una tarea, la conocen tan bien que pueden pasar por alto cosas en las que nunca han pensado y que un tercero puede detectar mejor y, por otra parte, su implicación puede impedirles una ponderación objetiva.

No son visitas sorpresivas, cada área o actividad a auditar es debidamente notificada, estableciendo la fecha y el alcance de la auditoría. La frecuencia depende de las actividades y su importancia.”(15:4).

Existen varios temas que se deben verificar en una auditoría:

- Que los procedimientos se están aplicando según lo registrado, por ejemplo en el manual de calidad.
- Que los procedimientos sean los adecuados para cada función.
- Que sea impartida la capacitación debida al personal en cuanto a los procedimientos establecidos, registrado y que se deben seguir a cabalidad.
- Que las actividades documentadas estén de acuerdo a lo realizado.

Las auditorías permiten a los responsables de la empresa ya sean gerentes generales, directores de departamentos, supervisores, o comité de calidad, debatir con los colaboradores el estado del sistema de gestión de calidad, así como verificar que todo se cumple según lo establecido tanto en el manual, como en la norma y adecuar todo el sistema de gestión a las necesidades reales y diarias de la operación para alcanzar los objetivos que se trazaron en el sistema de gestión de la calidad.

El informe de la auditoría debe ser revisado y llegar a un acuerdo con el responsable del área auditada y con los miembros del departamento y así llegar a un consenso de la situación y por consiguiente que se acepten las medidas correctivas o preventivas necesarias. La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones lo antes posible para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. La auditoría o revisiones de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe que indique que se verificó.

En la conclusión de la auditoría interna del sistema de gestión de calidad, se deben documentar las acciones correctivas, además de hacer énfasis en que está dirigida a la alta dirección para su evaluación, así como la toma de acciones correctivas. Son indispensables para las revisiones y evaluaciones que debe realizar la dirección de la empresa periódicamente.

3.2.1. La función de la auditoría

“Es la evaluación del sistema de gestión de la calidad, básicamente mediante las actividades de auditorías, revisiones del sistema de gestión de la calidad y auto evaluaciones. Las auditorías se realizan para “determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad”, las revisiones para determinar la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad; y, las autoevaluaciones para contar con una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad.”(16:2)

3.2.2. El objeto de la auditoría

“Es el sistema de gestión de la calidad adoptado estratégicamente por la organización con sus diversos elementos básicos, auditable en su conjunto o por partes. Los elementos básicos de un sistema de calidad nos indican que la empresa debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.”(16:2)

3.2.3. El propósito de la auditoría

El propósito de la auditoría sería determinar que los resultados estén conformes a los requisitos del sistema de calidad en una empresa, establecer la raíz de las no conformidades y así poder aplicar las medidas correctivas o preventivas según aplique para evitar problemas con el sistema de gestión de la calidad y la certificación.

3.2.4. El sujeto de la auditoría de sistemas de gestión de calidad

El Contador Público y Auditor debe ser el auditor líder para guiar las revisiones del sistema de gestión de la calidad, este debe poseer las debidas competencias para llevar a cabo una auditoría de este tipo, para sustentar una opinión respecto de la

conformidad de la evidencias de la auditoría con los criterios necesarios y, con conocimientos sobre criterios y normas internacionales de calidad.

3.2.5. El alcance de la auditoría

Respecto al alcance, es la extensión y los límites que debe abarcar una auditoría interna al sistema de gestión de calidad, hay que considerar el tamaño y naturaleza de la empresa que se está auditando, así como el nivel en el que se encuentra el sistema de gestión de la calidad. No se puede evaluar de la misma forma a una empresa que posee la certificación desde hace 15 años, que a una empresa en la que se realiza una segunda auditoría de certificación.

3.2.6. El método de la auditoría

Es un conjunto de métodos y procedimientos que facilitan al Contador Público y Auditor el conocimiento de la organización para informar los resultados con conclusiones y de ser el caso con sugerencias que den valor agregado y que su finalidad sea la mejora de sistemas y procesos, que también se considera como fin de un sistema de gestión de la calidad en una organización.

3.2.7. Principios de Auditoría

Según lo establecido en la Norma Internacional ISO 19011 “Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión” la auditoría se debe caracterizar por poseer varios principios los cuales contribuirán a que la auditoría sea una herramienta eficaz y confiable y que apoyen al sistema de gestión de la calidad, y así lograr dar información verídica del estado del sistema y derivado de eso como se puede mejorar y prevenir los riesgos. Es requisito tomar en cuenta estos principios antes de proporcionar las conclusiones de auditoría pertinentes y suficientes, y también permitir a los auditores trabajar en base a principios éticos y morales para que estos puedan trabajar independientemente y llegar a conclusiones sobre una misma situación, la conclusión que más convenga al sistema de gestión de la calidad.

a) “Integridad: el fundamento del profesionalismo

Los auditores y la persona que maneja el programa de auditoría deberían:

- llevar a cabo su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad;
- observar y cumplir con todos los requisitos legales aplicables;
- demostrar su competencia durante el desarrollo del trabajo;
- llevar a cabo su trabajo de manera imparcial; es decir, ser justo e imparcial en todos sus negocios;
- ser sensible a cualquier influencia ejercida sobre su juicio durante el curso de una auditoría.

b) Presentación ecuánime: obligación de reportar con veracidad y exactitud

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debería ser sincera, exacta, objetiva, clara y completa.

c) Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar

Los auditores deberían proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante en el desempeño de su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la habilidad de hacer juicios razonables en toda situación de auditoría.

d) Confidencialidad: seguridad de la información

Los auditores deberían ejercitar la discreción en el uso y protección de la información adquirida en el curso de sus labores. La información de auditoría no debería ser usada de manera inapropiada para ganancia personal del auditor o del cliente de auditoría ni

de manera tal que vaya en detrimento de los intereses legítimos del auditado. Este concepto incluye el adecuado manejo de información confidencial sensible.

e) Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.

Los auditores deberían ser independientes de la actividad que es auditada mientras esto sea posible, y en todo caso actuarán de manera tal que estén libres de sesgo y conflicto de intereses. Para auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de los gerentes operativos de las funciones a ser auditadas. Los auditores deberían mantener una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

Para organizaciones pequeñas, es posible que los auditores no puedan ser completamente independientes de la actividad a auditar, pero se debería hacer todo esfuerzo para quitar los sesgos y animar la objetividad.

f) Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.

La evidencia de la auditoría debería ser verificable. En general, está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. Se debería aplicar un uso adecuado del muestreo, ya que éste está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.”(16:12)

3.2.8. Programa de auditoría

Debe existir un programa de auditoría para una organización que desee llevar a cabo una auditoría, este programa debe contribuir a la efectividad del sistema de gestión de la calidad.

El programa de auditoría se debe elaborar antes de iniciar la auditoría, en el cual se deben establecer los objetivos a cumplir. El alcance del programa debe estar basado en el tamaño y naturaleza de la empresa o el departamento a auditar, también se debe tomar en cuenta el nivel de madurez que el sistema de gestión de calidad tenga, analizando auditorías realizadas con anterioridad y así como también la experiencia que se tenga en el manejo de un sistema de gestión de calidad, uno de los factores para medir esto podría ser la antigüedad, aunque no necesariamente una empresa que lleve muchos años con un sistema de gestión de la calidad quiere decir que su sistema es efectivo y contribuye a los procesos de la empresa de la manera adecuada.

Se debe destacar cuales son los temas de mayor significancia dentro del sistema de gestión de la calidad.

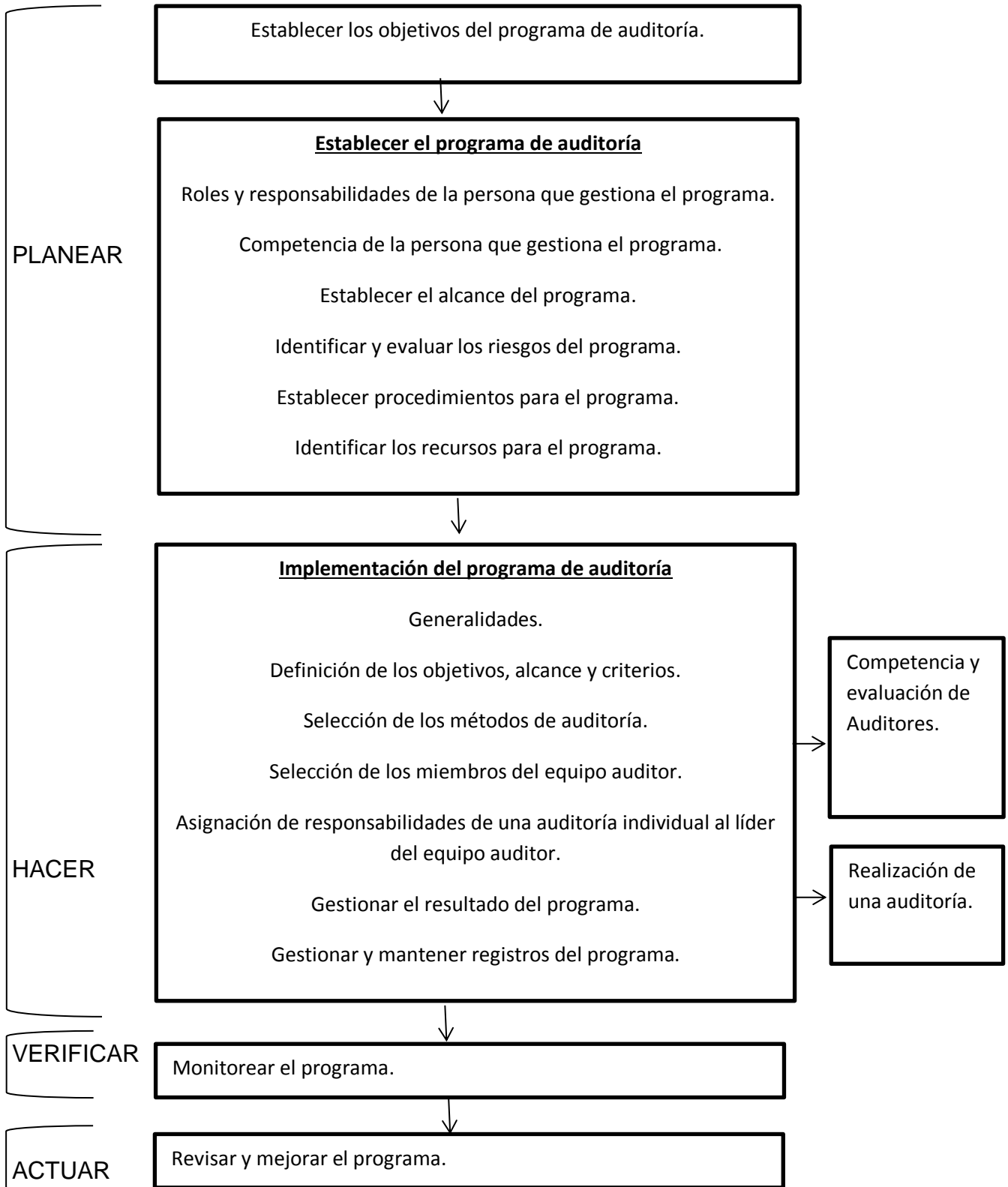
Es importante que el programa de auditoría ayude a las auditorías de manera eficiente dentro del tiempo que se cuenta para realizar la misma, que incluya la información y recursos para organizar y conducir las auditorías. Se puede incluir lo siguiente en el programa:

- “Objetivos para el programa de auditoría y auditorías individuales;
- alcance/número/tipos/duración/ubicación/cronograma de las auditorías;
- procedimientos del programa de auditoría;
- criterios de auditoría;
- métodos de auditoría;
- selección de equipos auditores;

- recursos necesarios, incluyendo viajes y hospedaje;
- procesos para manejo de confidencialidad, seguridad de la información, salud y seguridad y otros temas similares.

La implementación del programa de auditoría debería ser monitoreada y medida para asegurar que se han alcanzado los objetivos trazados. El programa de auditoría debería ser revisado para identificar posibles mejoras.”(16:14)

3.2.8.1. DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO PARA LA GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA



3.2.8.2. Objetivos del programa de auditoría

Es importante establecer los objetivos para el programa de auditoría, esto debe ser monitoreado por la gerencia general, o el representante de la dirección, de tal forma que estos sirvan para dirigir la planeación de las auditorías y para conducir las.

“Estos objetivos pueden estar basados en consideración a lo siguiente:

- a) Prioridades de la gerencia;
- b) Intenciones comerciales y de otros negocios;
- c) Características de procesos, productos y proyectos y cualquier cambio en estos;
- d) Requisitos del sistema de gestión;
- e) Requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización esté comprometida;
- f) Necesidad de evaluación de proveedor;
- g) Necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo clientes;
- h) Nivel de desempeño del auditado, reflejado en la ocurrencia de fallas o incidentes o quejas de clientes;
- i) Riesgos para el auditado;
- j) Resultados de auditorías previas;
- k) Nivel de madurez del sistema de gestión a ser auditado.

Ejemplos de objetivos de un programa de auditoría incluyen los siguientes:

- contribuir con la mejora del sistema de gestión y su desempeño;
- cumplir con requisitos externos, ej. Certificación de una norma de sistema de gestión;

- verificar conformidad con requisitos contractuales;
- obtener y mantener confianza en la capacidad de un proveedor;
- determinar la efectividad del sistema de gestión;
- evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos del sistema de gestión con la política del sistema de gestión y los objetivos generales de la organización.”(16:16)

3.2.8.3. Factores que impactan en el alcance de un programa de auditoría

- “El objetivo, alcance y duración de cada auditoría y el número de auditorías a llevar a cabo, incluyendo la auditoría de seguimiento, si aplica;
- el número, importancia, complejidad, similitud y ubicaciones de las actividades a ser auditadas;
- aquellos factores que influyen la efectividad del sistema de gestión;
- criterios aplicables de auditoría, tales como arreglos planeados para los requisitos de las normas de gestión, requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización está suscrita;
- conclusiones de auditorías internas y externas previas;
- resultados de una revisión previa del programa de auditoría;
- temas de idioma, culturales y sociales;
- las inquietudes de las partes interesadas, tales como quejas de clientes o incumplimiento de requisitos legales;
- cambios significativos al auditado o sus operaciones;
- disponibilidad de la información y tecnologías de comunicación para soportar las actividades de auditoría; en particular, el uso de métodos de auditoría remotos (ver cláusula B.1);

— la ocurrencia de eventos internos y externos, tales como falla de productos, fugas de seguridad en la información, incidentes de salud y seguridad, actos criminales o incidentes ambientales.”(16:18)

3.2.8.4. Procedimientos para el programa de auditoría

“La persona que gestiona el programa de auditoría debería establecer uno o más procedimientos que den tratamiento a lo siguiente, según sea aplicable:

- planeación y programación de auditorías teniendo en cuenta los riesgos del programa de auditoría;
- asegurar la seguridad y confidencialidad de la información;
- asegurar la competencia de los auditores y los líderes del equipo auditor;
- seleccionar equipos de auditoría apropiados y asignar sus roles y responsabilidades;
- llevar a cabo auditorías, incluyendo el uso de métodos de muestreo adecuados;
- conducir auditoría de seguimiento, si es necesario;
- reportar a la alta gerencia acerca del resultado general del programa de auditoría;
- mantener registros del programa de auditoría;
- monitorear y revisar el desempeño y riesgos y mejorar la efectividad del programa de auditoría.”(16:19)

3.2.8.5. Recursos del programa de auditoría

Se deben establecer los recursos a utilizar en la auditoría a realizar, como lo son:

- Recursos financieros.
- Métodos de auditoría.
- Disponibilidad de recurso humano competente y expertos en el tema.
- Alcance del programa de auditoría y riesgos del mismo.

- Viáticos
- Disponibilidad de información y de recursos tecnológicos.

3.2.8.6. Gestión de resultados del programa de auditoría

Para verificar los resultados se deben revisar y aprobar los reportes de auditoría, así como revisar el análisis de las causas y efectividad de las acciones correctivas y preventivas que resultaron, entregar los reportes de auditoría a la alta gerencia como al comité de calidad, y determinar el seguimiento que se le dará a estas acciones después de la revisión.

3.2.9. Ventajas de un proceso de auditoría interna eficaz

Las ventajas que conlleva un proceso de auditoría interna eficaz son varias, y entre ellas se puede mencionar:

- Reducción de los costos operativos debido a una mayor eficacia del control del sistema de gestión de calidad.
- Aumento de la satisfacción del cliente.
- Aumento de la moral.
- Reducción de las barreras entre departamentos.

3.3. EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

El Contador Público y Auditor debe ser la persona que analiza el control de las operaciones y ve el detalle de las mismas, desde su origen y desarrollo para luego hacer las recomendaciones del caso, las cuales deben ser útiles para los auditados como para la gerencia general, con el fin de alcanzar un control más cercano, aumentar la productividad, y mantener un buen sistema de gestión de calidad, que sea útil para la empresa.

3.3.1. Competencias del contador público y auditor para gestionar el programa de auditoría

El contador público y auditor es quien debe realizar el programa, para esto debe tomar en cuenta los riesgos que este conlleva, así como los conocimientos y habilidades en áreas específicas, por ejemplo principios, procedimientos y métodos de auditoría, conocimiento de las normas de sistemas de gestión, requisitos legales, clientes y proveedores.

El contador público y auditor debe mantenerse involucrado en actividades de desarrollo profesional siempre y especializarse en ciertos campos, esto con el fin de mantener el conocimiento y habilidades necesarias para llevar a cabo una auditoría de un sistema de gestión de calidad.

3.3.2. Selección de miembros del equipo auditor

El contador público y auditor debe ser nombrado como auditor interno líder, así como el título lo indica, será el líder de la auditoría interna del sistema de gestión de calidad, quién de acuerdo a sus conocimientos podrá nombrar a los miembros del equipo auditor, y cualquier experto necesario.

El equipo auditor debe ser seleccionado tomando en cuenta la competencia necesaria para desempeñar la auditoría que cubra el alcance. En el caso que exista únicamente un auditor, éste debe llevar a cabo todos los deberes aplicables a un líder de equipo.

“Al decidir sobre el tamaño y composición del equipo auditor para la auditoría específica, se debería prestar atención a lo siguiente:

- a) la competencia general del equipo auditor requerida para alcanzar los objetivos de la auditoría, teniendo en cuenta el alcance y criterios de la misma;
- b) la complejidad de la auditoría;
- c) los métodos de auditoría que han sido seleccionados;

- d) requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización este suscrita;
- e) la necesidad de asegurar la independencia de los miembros del equipo auditor de las actividades a ser auditadas y de evitar conflicto de intereses.
- f) la habilidad de los miembros del equipo auditor para interactuar efectivamente con los representantes del auditado y de trabajar juntos;
- g) el idioma de la auditoría, y las características sociales y culturales del auditado. Estos temas pueden ser cubiertos ya sea por las habilidades propias del auditor o a través del soporte de un experto técnico.”(16:21)

Dentro del equipo se pueden incluir auditores en formación, pero estos deben participar bajo la supervisión y guía de un auditor. Durante la auditoría se puede hacer modificaciones al equipo o áreas a revisar de cada uno de los integrantes del equipo, en caso se puedan presentar conflicto de intereses, esto debe ser tratado por el líder, con el comité de calidad antes de realizar los cambios mencionados. Un ejemplo de conflicto de intereses podría ser que un auditor interno haya sido asignado al mismo departamento en el que trabaja.

3.3.3. Competencias y evaluaciones del equipo auditor

“La fiabilidad en el proceso de auditoría y la habilidad de alcanzar sus objetivos dependen de la competencia de aquellos individuos involucrados en la planeación y realización de auditorías, incluyendo auditores y líderes de equipo auditor.

La competencia debería ser evaluada a través de un proceso que tiene en cuenta el comportamiento personal y la habilidad de aplicar el conocimiento y habilidades ganadas a través de la educación, experiencia laboral, entrenamiento de auditor y experiencia en auditoría.”(16:38)

Se debe planear que se evalúen las competencias de un auditor interno y esta evaluación debe ser registrada en el sistema de gestión de la calidad, especificar fechas en que se evaluará al equipo auditor, luego de esto se puede entregar a la alta

dirección un resultado objetivo, justo y confiable, y poder reforzar las competencias necesarias de los auditores y que puedan mejorar para la próxima auditoría. Según la norma ISO 19011:2011 el proceso de evaluación debe incluir los siguientes 4 pasos.

- A) “Determinar la competencia del personal de auditoría para fortalecer las necesidades del plan de auditoría.
- B) Establecer criterios de evaluación generales.
- C) Seleccionar el método de evaluación.
- D) Llevar a cabo la evaluación planificada según el calendario anual.”(16:39)

El proceso anterior debe proporcionar una base para poder seleccionar a los miembros del equipo auditor, y así saber que competencias que se deben fortalecer, por lo tanto es importante la evaluación del desempeño de los integrantes del equipo.

Los miembros del equipo auditor deberían mantenerse informados de normas, requisitos legales, cómo mejorar sus competencias, actualizarse, por medio de capacitaciones y participación en las auditorías internas de una organización, lo que les dará más experiencia y de esa forma se convertirán en expertos en el desarrollo de este tipo de auditorías.

3.3.4. Comportamiento de los integrantes del equipo auditor

“Los auditores deberían poseer las cualidades necesarias que les permitan actuar de acuerdo con los principios de auditoría descritos anteriormente. Los auditores deberían mostrar un comportamiento profesional durante el desarrollo de las actividades de auditoría, incluyendo ser:

- ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto;
- de mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas;
- observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades;

- perceptivo, es decir, intuitivamente consciente y capaz de entender las situaciones;
- versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones;
- tenaz, es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos;
- decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos;
- seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros;
- actúa con fortaleza, es decir, capaz de actuar ética y responsablemente aun cuando dichas acciones no siempre sean populares y a veces puedan resultar en desacuerdo o confrontación;
- abierto a la mejora, es decir, dispuesto a aprender de las situaciones, y en búsqueda de mejores resultados de auditoría;
- sensible culturalmente, es decir, observante y respetuosos de la cultura del auditado;
- colaborador, es decir, que interactúa eficientemente con otros, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.”(16:40)

3.3.5. Conocimientos genéricos y habilidades

“Los auditores deberían poseer el conocimiento y habilidades necesarias para alcanzar los resultados esperados de las auditorías que se espera que realicen. Todos los auditores deberían tener conocimientos y habilidades genéricas y se debería esperar también que posean algún conocimiento y habilidades específicos al sector o la disciplina. Los líderes de equipo auditor deberían además tener el conocimiento y habilidades necesarias para entregar liderazgo al equipo de auditoría.

Los auditores deberían tener el conocimiento y habilidades en las áreas descritas a continuación.

A) Principios, procedimientos y métodos de auditoría.

Un auditor debería ser capaz de hacer lo siguiente:

- aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría,
- planificar y organizar el trabajo eficazmente,
- llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado,
- establecer prioridades y centrarse en los asuntos de importancia,
- recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos;
- entender y considerar las opiniones de los expertos;
- entender lo apropiado del uso de técnicas de muestreo y sus consecuencias para la auditoría,
- verificar la relevancia y exactitud de la información recopilada;
- confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría,
- evaluar aquellos factores que puedan afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría,
- utilizar los documentos de trabajo para registrar las actividades de la auditoría;
- documentar los hallazgos de auditoría y prepara reportes de auditoría apropiados;
- mantener la confidencialidad y seguridad de la información, datos, documentos y registros;
- comunicar efectivamente, oralmente y por escrito (ya sea personalmente o a través del uso de intérpretes y traductores);
- entender los tipos de riesgo asociados a la auditoría.

B) Documentos del sistema de gestión y de referencia.

El conocimiento y habilidades en esta área capacitan al auditor para comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría, y deberían cubrir lo siguiente:

- normas de sistemas de gestión u otros documentos usados como criterios de auditoría;
- la aplicación de las normas de sistemas de gestión por parte del auditado y otras organizaciones, según sea apropiado;
- interacción entre los componentes del sistema de gestión;
- reconocer la jerarquía de los documentos de referencia;
- aplicación de los documentos de referencia a diferentes situaciones de auditoría.

C) Contexto organizacional: el conocimiento y habilidades en esta área capacitan al auditor para comprender la estructura del auditado, así como su negocio y prácticas gerenciales y debería cubrir lo siguiente:

- tipos organizacionales, gobierno, tamaño, estructura, funciones y relaciones;
- conceptos generales de negocio y gerencia, procesos y terminología relacionada, incluyendo planeación, presupuesto y manejo de personal;
- aspectos sociales y culturales del auditado.

D) Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado: los conocimientos y habilidades en esta área capacitan al auditor para ser consciente y trabajar dentro de los requisitos legales y contractuales de la organización. Conocimiento y habilidades específicas a la jurisdicción o a las actividades y productos del auditado deberían cubrir lo siguiente:

- leyes y regulaciones y sus agencias gobernantes;
- terminología legal básica;
- contratación y responsabilidad.”(16:40)

3.3.6. Conocimiento genérico y habilidades del líder del equipo auditor

“Los líderes de equipo auditor deberían tener conocimiento y habilidades adicionales para manejar y proveer liderazgo al equipo de auditoría, a fin de facilitar la realización efectiva y eficiente de la auditoría. Un líder de equipo auditor debería tener el conocimiento y habilidades necesarias para hacer lo siguiente:

- a) Hacer un balance entre las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo auditor;
- b) Desarrollar relaciones de trabajo armoniosas entre los miembros del equipo auditor;
- c) Gestionar el proceso de auditoría, incluyendo:
 - planear la auditoría y hacer uso efectivo de los recursos durante la auditoría;
 - manejar la incertidumbre de alcanzar los objetivos de auditoría;
 - proteger la salud y seguridad de los miembros del equipo auditor durante la auditoría, incluyendo el asegurar cumplimiento de los auditores con los requisitos relevantes de salud y seguridad;
 - organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor;
 - proveer dirección y guía a los auditores en entrenamiento;
 - prevenir y resolver conflictos, de ser necesario;
- d) Representar al equipo auditor en las comunicaciones con la persona que gestiona el programa de auditoría, el cliente de auditoría y el auditado;
- e) Conducir al equipo auditor hacia alcanzar las conclusiones de auditoría;
- f) Preparar y completar el reporte de auditoría.”(16:42)

3.3.7. Logro de competencias de auditor

“El conocimiento y habilidades de auditor se pueden adquirir usando una combinación de lo siguiente:

- educación formal/entrenamiento y experiencia que contribuye al desarrollo de conocimiento y habilidades en la disciplina y sector de sistema de gestión que el auditor busca auditar;
- programas de entrenamiento que cubren conocimiento genérico y habilidades de auditor;
- experiencia en una posición técnica, gerencial o profesional relevante que involucre el ejercicio de juicio, toma de decisiones, solución de problemas y comunicación con gerentes, profesionales, pares, clientes y otras partes interesadas;
- experiencia de auditoría adquirida bajo la supervisión de un auditor en la misma disciplina.”(16:43)

3.3.8. Establecimiento de criterios de evaluación del auditor

Estos criterios de evaluación es recomendable que sean establecidos por recursos humanos con ayuda del auditor líder designado por la dirección ya que este departamento tendrá el conocimiento acerca de evaluación de personal en una organización, estos criterios deben ser cualitativos y cuantitativos y el auditor líder contribuirá con los conocimientos, capacidades y competencias que debe poseer un auditor interno.

3.3.9. Método de evaluación

La evaluación de los auditores debería estar calendarizada en el sistema de gestión de calidad, y se deberán utilizar 2 o más criterios establecidos. A continuación se presentarán ejemplos de evaluación.

Método de Evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de registros	Verificar los antecedentes del auditor.	Análisis de registros de educación, entrenamiento, empleo, credenciales profesionales y experiencias en auditoría.
Retroalimentación	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor.	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, quejas, evaluación del desempeño, evaluación entre pares.
Entrevista	Evaluar los atributos personales y las habilidades de comunicación, para verificar la información y examinar los conocimientos, y para obtener información adicional.	Entrevistas personales.
Observación	Evaluar los atributos personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades.	Actuación, testificación de auditorías, desempeño en el trabajo.
Examen	Evaluar las cualidades personales, los conocimientos y habilidades, y su aplicación.	Exámenes orales y escritos, exámenes psicotécnicos.
Revisión después de la auditoría	Proveer información sobre el desempeño del auditor durante las actividades de auditoría, identificar fortalezas y debilidades	Revisión del reporte de auditoría, entrevistas con el líder del equipo auditor, con el equipo auditor y, si es adecuado, retroalimentación del auditado.

Fuente: ISO 19011:2011

3.5. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

3.5.1. Actividades típicas de auditoría

A continuación se describen las actividades principales de una auditoría al sistema de gestión de calidad, que proporciona una visión general de las actividades, basado la Norma ISO 19011:2011.

A) Inicio de la auditoría

- Generalidades
- Establecer contacto con el auditado.
- Determinar la viabilidad de la auditoría.

B) Preparación de actividades de auditoría.

- Revisión de documentos en preparación para la auditoría.
- Preparación del plan.
- Asignación del trabajo al equipo.

C) Realización de las actividades de auditoría

- Generalidades
- Realización de la reunión de apertura.
- Revisión documental.
- Comunicación durante las revisiones.
- Asignación de roles y responsabilidades de guías y observadores.
- Recolección y verificación de información.
- Generación de hallazgos.
- Preparación de conclusiones.
- Realización de reunión de cierre.

D) Preparación y distribución del reporte de auditoría

- Preparación del reporte.
- Distribución del reporte.

E) Finalización de la auditoría.

F) Realización de la auditoría de seguimiento.

3.5.2. Inicio de la auditoría

La responsabilidad de llevar a cabo una auditoría es del líder del equipo auditor, de aquí se deriva la importancia de que el rol de auditor líder sea desempeñado por un Contador Público y Auditor. Se puede dar el caso que el rol del auditor líder sea desempeñado por alguien que no posee este título, por lo tanto se carecerá de la experiencia y competencias que un Contador Público y Auditor posee para desempeñar este tipo de trabajos especializados.

Debido a que Contador Público y Auditor es un profesional con capacidad para diseñar sistemas y preparar técnicamente todo tipo de información financiera, el cual determina claramente los requerimientos de los usuarios, puesto que posee la habilidad no de esperar que ellos le manifiesten sus necesidades, sino por el contrario, anticiparse a éstas. En su preparación se incluyen materias de la especialidad, tales como contabilidad, auditoría, control, costos, presupuestos, sistematización, complementándose con matemática, administración, economía y derecho.

La formación que recibe el Contador Público y Auditor lo capacita para llevar a cabo diversas actividades que son muy importantes en su desarrollo profesional y laboral. Entre éstas se puede hacer mención de las siguientes:

- Participar en el diagnóstico, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de sistemas integrados de información y control para la gestión global interna y externa de la entidad.
- Desarrollar auditorías externas, lo que significa planificar y ejecutar auditorías financieras, tributarias, de gestión, y emitir opinión independiente sobre lo auditado.
- Desarrollar auditorías internas, como una actividad de evaluación permanente e independiente dentro de una entidad, destinada a validar operaciones contables, financieras y la gestión misma, lo cual implica evaluar el uso correcto y eficiente de los recursos de la organización, contribuyendo así con la dirección como parte de un proceso efectivo de calidad.

- Participar en la dirección de unidades estratégicas de gestión, tales como contabilidad financiera y de costos, planificación y control financiero, contraloría, tributación y otras áreas de la administración.
- Brindar asesoría a las personas y a las entidades en asuntos propios de su profesión como Contador Público y Auditor.

3.5.3. Documentación en preparación de la auditoría

“La documentación relevante del sistema de gestión del auditado debería ser revisada con el fin de:

- reunir información para preparar actividades de auditoría y documentos de trabajo aplicables ejemplo sobre los procesos, funciones;
- establecer una visión general del grado de documentación del sistema de gestión para detectar posibles vacíos.

Lo documentación debería incluir, según sea aplicable, los documentos y registros del sistema de gestión, así como reportes de auditorías previas. La revisión documental debería tener en cuenta el tamaño, naturaleza y complejidad del sistema de gestión y organización del auditado, así como los objetivos y alcance de la auditoría.”(16:28)

3.5.4. Plan de auditoría

El auditor líder debe elaborar un plan basado en el programa de auditoría ya establecido. Este plan debe considerar el efecto de las actividades en los procesos del auditado. El plan debe facilitar la programación y coordinación eficiente de las actividades de auditoría con el fin de alcanzar los objetivos establecidos al inicio de la planificación de la misma.

“La cantidad de detalle entregada en el plan de auditoría debería reflejar el alcance y complejidad de la auditoría, así como el efecto de incertidumbre sobre el logro de los objetivos de auditoría. Al preparar el plan de auditoría, el líder del equipo auditor debería considerar lo siguiente:

- las técnicas de muestreo apropiadas;
- la composición del equipo auditor y su competencia colectiva;
- el riesgo creado por la auditoría para la organización.”(16:28)

El plan de auditoría debería cubrir lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) el alcance de auditoría, incluyendo la identificación de las unidades organizacionales y funcionales, así como los procesos a ser auditados;
- c) los criterios de auditoría y cualquier documento de referencia;
- d) la ubicación, fechas, tiempo esperado y duración de las actividades de auditoría a realizar, incluyendo reuniones con la gerencia del auditado;
- e) los métodos de auditoría a utilizar, incluyendo el grado de muestreo requerido para obtener suficiente evidencia de auditoría y el diseño del plan de muestreo, si aplica;
- f) los roles y responsabilidades de los miembros del equipo auditor, así como de los guías y observadores;
- g) la adjudicación de recursos apropiados para áreas críticas de la auditoría.

“El plan de auditoría también puede cubrir lo siguiente, según sea apropiado:

- identificación de los representantes del auditado para la auditoría;
- el idioma de trabajo y de reporte de la auditoría, cuando este sea diferente del idioma del auditor o auditado o ambos;
- los temas del reporte de auditoría;
- arreglos de logística y de comunicaciones, incluyendo arreglos específicos para las ubicaciones a ser auditadas;

- cualquier medida específica a tomar para tratar el efecto de incertidumbre de alcanzar los objetivos de auditoría;
- temas relacionados con confidencialidad y seguridad de la información;
- cualquier acción de seguimiento de una auditoría previa;
- cualquier actividad de seguimiento a la auditoría planeada;
- coordinación con otras actividades de auditoría, en caso de una auditoría conjunta.

El plan de auditoría puede ser revisado y aceptado por el cliente de auditoría y debería ser presentado al auditado. Cualquier objeción por parte del auditado al plan de auditoría debería ser resuelta entre el líder del equipo auditor y el cliente de auditoría.”
(17:29)

3.5.5. Asignación de trabajo al equipo auditor

El Contador Público y Auditor nombrado como auditor líder debe asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, departamentos, o actividades específicas, luego de haber consultado con el comité de calidad o el equipo auditor. Al asignar estas tareas se debe tener en cuenta el conflicto de intereses en las áreas que cada auditor vaya a revisar, la independencia que cada uno debe tener, y competencias de los mismo; el equipo debe tener conciencia del uso eficaz de los recursos, el apoyo a los auditores en formación y los expertos invitados que se requieran. Conforme las actividades van avanzando se pueden realizar cambios en la asignación de tareas con el fin de poder cumplir los objetivos de la auditoría.

3.5.6. Documentos de trabajo

Al momento que cada integrante del equipo tenga asignadas sus tareas y responsabilidades, es compromiso individual preparar la documentación que crean necesaria para llevar registros y recopilar información en el desarrollo de la auditoría. Algunos ejemplos de los documentos de trabajo pueden ser las listas de verificación, planes de muestreo de auditorías, formularios para registrar la información.

Estos documentos de trabajo y copias de documentos recopilados, deben retenerse en poder del auditor interno mientras dure la auditoría y los cuales servirán para presentar como evidencia al momento de redactar el informe, es importante mencionar que el auditor interno debe siempre resguardar la confidencialidad de los documentos e información recopilada.

3.5.7. Generación de hallazgos de auditoría

La evidencia debería ser evaluada usando los criterios de la auditoría para determinar los hallazgos. Los hallazgos de auditoría indicarán conformidad o no conformidad con los criterios que se hayan empleado. Cuando el plan lo indique, los hallazgos individuales de deberían incluir conformidad y buenas prácticas junto con su evidencia de soporte, oportunidades de mejora y recomendaciones para el auditado.

Las no conformidades y el soporte de evidencia deberían ser registradas. Estas serán revisadas con el auditado a fin de estar de acuerdo con que la evidencia de auditoría es correcta y que las no conformidades son entendidas. Se debe tratar de resolver opiniones diferentes relacionadas con la evidencia o los hallazgos. El equipo de auditoría puede reunirse con la frecuencia que sea necesaria para revisar los hallazgos a cada cierto tiempo durante la auditoría.

CAPÍTULO IV

El Contador Público y Auditor en la elaboración de una manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

(CASO PRÁCTICO)

La integridad es un factor de carácter y es fundamental para la confianza en un Contador Público y Auditor. La integridad conlleva la cualidad de ser honesto y sincero al realizar su trabajo profesional, es por esto que se le confía la emisión de una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de una empresa. No obstante la carrera de Contaduría Pública y Auditoría permite el desarrollo en diversos ámbitos profesionales, tales como: tributarios, financieros, administrativos, de calidad, entre otros.

El Contador Público y Auditor es un profesional que funge como consultor interno o externo, especialista en sistemas de información contable, controles internos, políticas y procedimientos, conocedor de las normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera. Su participación en la elaboración de herramientas administrativas, como manuales es valiosa, debido a sus conocimientos de cómo aplicar un efectivo control interno y realizar las revisiones periódicas necesarias según el giro del negocio.

La elaboración de un manual se presenta como un servicio adicional que se presta a las empresas, para apoyar el desenvolvimiento en algún tema específico del que se requiera establecer lineamientos claros y concisos. Así como mantener y mejorar el control interno.

4.1. Carta de solicitud de servicios

Logistics, S. A.
Logística Internacional



Guatemala, 10 de junio del 2014

Licenciada
Ana Cecilia Gómez Hernández
Socia
Gómez Hernández & Asociados
Presente

Estimada Licenciada Gómez,

Nuestra empresa fue certificada en el año 2012 bajo la norma ISO 9001:2008 por un ente internacional facultado para impartir la certificación en Guatemala. Por lo anterior, se considera a nuestro sistema de gestión de calidad como un sistema recién implementado, en formación, constante desarrollo y mejora continua. La mejora es una práctica que se desea implementar en todos los departamentos, creando así una cultura de mejora continua y conciencia en el personal acerca de la importancia y revisión constante del sistema de la empresa.

Por lo tanto se solicitan sus servicios de auditoría externa para realizar una manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad en donde se establezcan los lineamientos para realizar una auditoría interna y sirva de guía para que el equipo auditor pueda llevar a cabo estas revisiones constantes y programadas de forma efectiva.

Antes de la elaboración del manual requerimos se haga una evaluación y se presente la documentación que indique el estado actual de los procedimientos que se utilizan para las revisiones al sistema.

Cordialmente,

Esteban Cifuentes
Gerente General

Gómez Hernández & Asociados

4.2. Propuesta de Servicios Profesionales

12 de junio del 2014

Guatemala, 12 de junio del 2014

Ingeniero
Esteban Cifuentes
Gerente General
LOGISTICS, S.A.
Presente

Estimado Ingeniero Cifuentes:

Hemos elaborado nuestra propuesta de los servicios que como firma podemos proporcionarles de acuerdo a la solicitud que recibimos de su empresa recientemente, por lo tanto les comunicamos nuestro firme deseo de proporcionarles servicios de calidad y con valor agregado.

Existe un fuerte compromiso por parte de cada miembro de nuestro equipo para proveer a Logistics, S.A. de los servicios que ustedes esperan y desean. Nuestros profesionales están reconocidos dentro de la comunidad guatemalteca por su demostrada experiencia, en cada uno de los campos de su especialización.

Por otra parte, comprendemos que los servicios profesionales de todo tipo son un costo importante para las empresas que usted dirige, en tal sentido, deseamos reiterarle nuestro interés de ayudarle a alcanzar sus objetivos de rentabilidad y crecimiento en base a su sistema de gestión de calidad. Una de las formas de hacerlo es proporcionarles un servicio efectivo a un costo razonable.

Una vez más, permítanos expresarle nuestro sincero agradecimiento por la oportunidad que nos brinda para presentarle nuestra propuesta de servicios. Estamos a su completa disposición de proveerle cualquier información adicional que estime conveniente.

Cordialmente,

Cecilia Gómez
Socia

Nuestro enfoque

Estamos convencidos que los servicios de asesoría y consultoría no son todos iguales, aun cuando utilizamos técnicas y procedimientos basados en normas internacionales para el ejercicio profesional.

Nuestro trabajo consiste en asegurarnos que la evaluación y diseño de los procedimientos para la auditoría al sistema de gestión de calidad se realicen de forma razonable, eficiente y eficaz.

Todos los integrantes del grupo de profesionales asignados a esta importante asesoría y consultoría, esperamos tener la oportunidad de unir esfuerzos y aportar, en beneficio del logro y metas del trabajo, para que las altas autoridades de la empresa Logistics, S.A., reciban el beneficio de una asesoría y consultoría objetiva y profesional en apoyo de sus esfuerzos.

Para la realización del trabajo hemos considerado dividirlo en varias etapas principales de la siguiente forma:

I. SERVICIOS DE AUDITORÍA.

A) PROCESO DE PLANEACIÓN:

Inmediatamente después de nuestro nombramiento iniciaremos el proceso de planeación de nuestro trabajo. Este proceso comienza con la preparación de un plan de auditoría completa, detallado y a la medida de las operaciones, mediante el desarrollo de un entendimiento completo de las necesidades de las compañías, para estructurar nuestro enfoque que responda a todas esas necesidades.

Investigación, estudio y diagnóstico de la situación

Esta etapa tiene como fin principal conocer la situación actual de la empresa, para desarrollar los procedimientos adecuados para los costos estándar, conocimientos del giro normal de la entidad y servicios que presta.

Colaboración

Requerimos de la colaboración del personal involucrado en el proceso productivo de la entidad, para proporcionar la información necesaria y la participación activa en las sesiones de trabajo para discutir los puntos que sean necesarios, así como también los documentos que solicitemos.

Equipo y trabajo

Para realizar correctamente el trabajo propuesto, se hace necesario nos proporcione un ambiente adecuado, seguro y debidamente equipado para que un auditor y un asistente puedan realizar la asesoría y consultoría mencionada en la presente propuesta.

Respaldo

El respaldo a nuestra empresa de servicios profesionales, son las experiencias adquiridas a través de trabajos de asesorías y consultorías, de las cuales hemos acumulado como despacho profesional independiente, aparte la acumulada por los socios de la firma en forma individual.

B) PLAN DE AUDITORÍA:

Conforme al conocimiento que documentemos de sus operaciones, realizaremos el manual para la auditoría interna, tomando en cuenta los componentes más significativos como es la normativa ISO 9001:2008.

Este manual será dirigido para el comité de calidad, de esta forma los auditores internos tendrán lineamientos básicos para realizar una auditoría interna al sistema de gestión de calidad.

C) ENFOQUE DE LA REVISIÓN:

El personal que asignaremos a la auditoría de su empresa será el que más entrenamiento y el que ha acumulado la mayor experiencia con éxito en la aplicación de esta nueva estrategia y metodología. Así como personal con conocimientos específicos acerca de los sistemas de gestión de calidad, y las regulaciones internacionales.

D) ENTENDIMIENTO DEL TRABAJO A SER DESARROLLADO:

1. Objetivo de Auditoría:

Nuestro trabajo está dirigido a la elaboración de una manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad de la empresa LOGISTICS, S. A. Nuestros servicios tendrán un enfoque integrado y serán diseñados de acuerdo a la normativa internacional y procedimientos que mejor se enfoquen a su empresa.

El objetivo principal será proporcionar lineamientos generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en una auditoría interna al sistema de gestión de calidad.

2. Plan de Visitas:

Hemos programado efectuar visitas diarias, y tentativamente se han asignado las siguientes fechas:

- Visita preliminar Semana del 17 al 21 de julio 2014.
- Visita de levantamiento Semana del 24 al 31 de julio 2014.
de información
- Visita final Semana 3 al 8 de agosto de 2014.

3. Alcance del Trabajo:

El alcance del manual a realizar será dirigido a todos los departamentos de la empresa en la cual se realice una auditoría interna al sistema de gestión de calidad, este va dirigido al comité de calidad por lo tanto al equipo de auditores. Así mismo servirá como inducción fundamental al personal que se integre al equipo de auditores.

Estamos convencidos que las auditorías no son todas iguales. Aun cuando utilizamos técnicas de auditoría asistidas por computadoras, muestreo estadístico y nuestra capacidad instalada de especialistas en evaluación de sistemas de computación, nuestro enfoque se basa principalmente en el juicio y experiencia del equipo de auditores asignados al trabajo.

Esperamos una cooperación total con su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información requerida en relación con nuestra auditoría.

**Cecilia Gómez
Socia**

II. INFORMES:

Como resultado de nuestro trabajo emitiremos lo siguiente:

- Informe del Contador Público y Auditor Independiente a la Compañía Logistics, S.A. al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2014.
- Manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Compañía Logistics, S.A.

Nuevamente agradecemos la oportunidad que nos brinda de presentar nuestra propuesta de servicios profesionales. Cualquier informaron adicional con mucho gusto le atenderemos.

III. VALOR DE NUESTROS SERVICIOS:

Nuestra filosofía es brindar servicios profesionales de la más alta calidad. Nuestros clientes esperan que desarrollemos nuestro trabajo en forma eficiente y efectiva. El valor de nuestros servicios se fija con base en el tiempo invertido por nuestro personal. Conforme a lo anterior hemos estimado el valor de nuestros honorarios para la elaboración del manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 de la compañía LOGISTICS, S.A., en treinta y cinco mil quetzales (Q. 35,000.00).

4.3. Carta de aceptación de servicios

Logistics, S. A.
Logística Internacional



Guatemala, 15 de junio del 2014

Licenciada
Ana Cecilia Gómez Hernández
Socia
Gómez Hernández & Asociados
Presente

Estimada Licenciada Gómez,

En respuesta a la carta recibida de la firma de auditoría “Auditorías de Calidad, S.A.” en la que ofrecen su servicios de auditoría externa para la compañía que dirijo, agradezco su presentación y quiero solicitarle una reunión en nuestras oficinas a fin de que podamos presentarlos a nuestro personal como la empresa que realizará el manual de auditoría interna al sistema de gestión de calidad.

Acepto las condiciones de esta carta convenio como un acuerdo de voluntades entre la compañía que represento y la firma de auditores que practicará la auditoría antes citada. La he leído y entiendo completamente las condiciones y disposiciones contenidas. También confirmo que estoy facultado para suscribir este acuerdo de voluntades en nombre de Logistics, S, A.

Será un placer trabajar con ustedes para añadir un valor agregado a nuestra organización y mejorar nuestros procesos internos.

Cordialmente,

Esteban Cifuentes
Gerente General

4.4. PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DEL TRABAJO

4.4.1. Generalidades de la empresa

La empresa Logistics, S.A. solicitó los servicios de la firma de auditores externos Auditorías de Calidad, S.A. para realizar la asesoría y elaboración del manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad.

La empresa Logistics, S. A. fue constituida conforme las leyes de Guatemala el 01 de agosto de 2000, por los señores Esteban Cifuentes, Edgar De La Cruz y Lucrecia Ramos en escritura No. 106 ante el Notario Julián Escriba por un periodo de duración indefinido y cuya actividad principal consiste en la logística internacional del transporte de carga. El capital autorizado es de Q500, 000.00

La junta de accionistas ha autorizado al Consejo de Administración para que extienda la carta respectiva, para que ejecuten el manual de auditoría del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

La empresa Logistics, S. A. fue certificada en el año 2012 bajo la norma ISO 9001:2008 por un ente internacional facultado para impartir la certificación en Guatemala. Por lo anterior se considera el sistema de gestión de calidad como un sistema recién implementando, en formación, constante desarrollo, y mejora continua.

La mejora es una práctica que desea implementar en todos los departamentos de la empresa, no siendo la excepción el de Recursos Humanos, con lo cual se busca crear una cultura de mejora continua y conciencia en el personal acerca de la importancia del mantenimiento y revisión constante del sistema de gestión de calidad en mención.

El equipo auditor dedicado a las auditorías internas de ISO 9001:2008, está conformado por personal de todos los departamentos, debidamente certificados por la Agexport como auditores internos de la ISO correspondiente. Los auditores internos no son expertos en las auditorías internas, sin embargo poseen el conocimiento, la capacitación, así como el apoyo del representante de la dirección y el gerente general

quienes son expertos en el tema, poseen conocimientos de los sistemas de gestión de calidad y las normas ISO, por lo tanto conocen y dominan esta especialidad.

Debido a que la empresa Logistics, S. A. está certificada bajo la norma ISO 9001:2008 y según la norma lo requiere en el inciso 8 "Medición, análisis y mejora", se tienen establecidos los indicadores de desempeño mensuales. El indicador es un instrumento que sirve para medir el logro de cierto objetivo y darle seguimiento a los avances y así evaluar los resultados alcanzados o que se quieren alcanzar.

Los indicadores de desempeño, son indicadores que proporcionan una forma sencilla y fiable de medir los logros, como objetivos y metas establecidas, demostrar los cambios que se derivan de las acciones resultantes de las acciones correctivas o preventivas. Así mismo funcionan para monitorear y evaluar los resultados. En los indicadores existen varios aspectos que intervienen en ellos, como lo son la eficiencia, eficacia, calidad y rentabilidad.

La administración del cliente no ha sufrido cambios desde la fecha que se constituyó y está claramente definida en cuanto a su estructura organizacional y niveles de responsabilidad, rindiendo cuentas en forma mensual al consejo de administración mediante la presentación de estados financieros periódicos individuales y acumulados, dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, las funciones principales de la compañía y sus respectivos puestos son los siguientes:

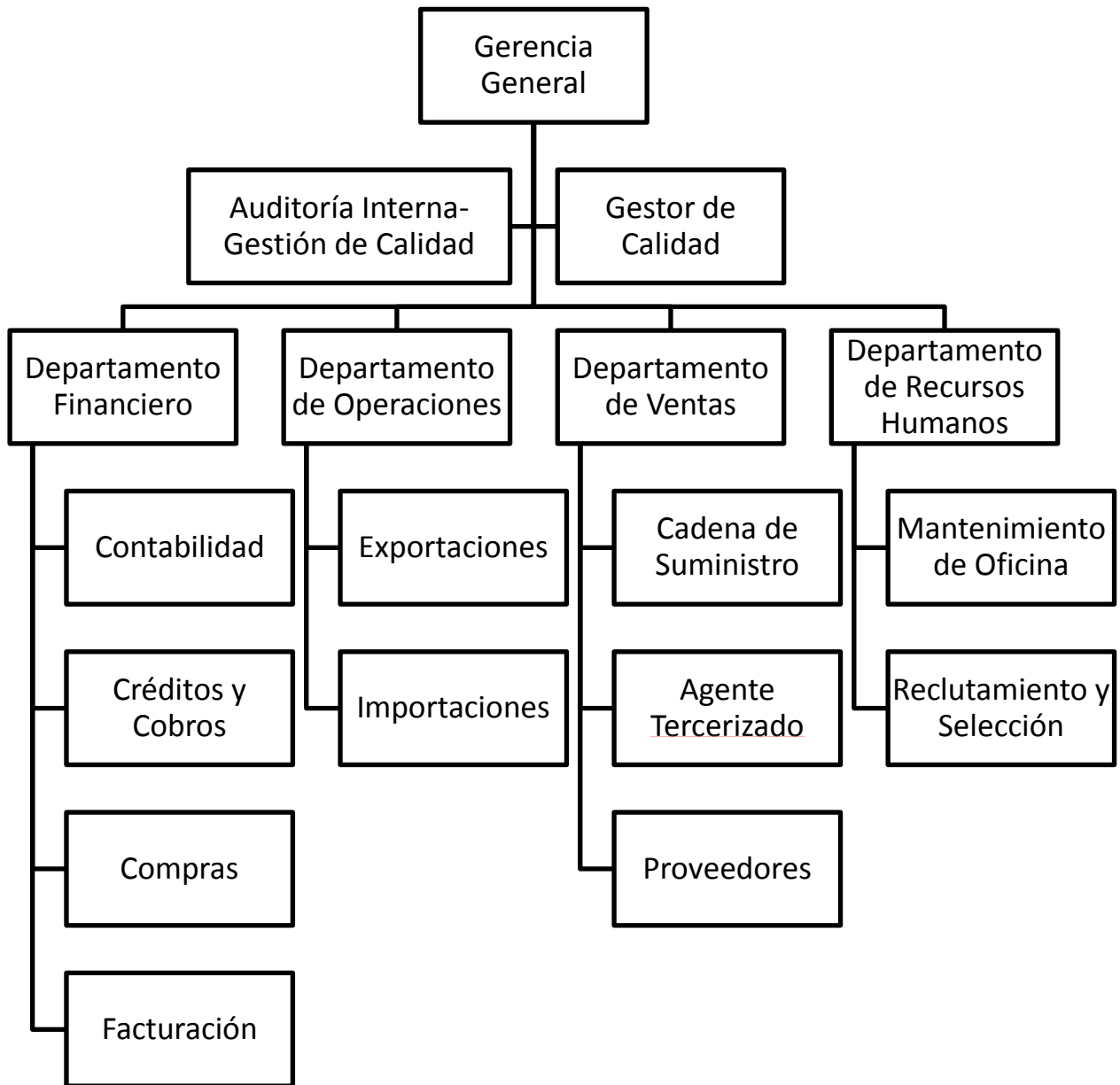
4.4.2. Estructura de la organización

Esteban Cifuentes	Gerente General.
Ester López	Gerente Financiero.
Juan Pérez	Gerente de Gestión de Calidad.
Carlos López	Gerente de Ventas.
Axel Méndez	Gerente de Auditoría Interna.
Minora Córdova	Gerente de Recursos Humanos.
Juan Choc	Gerente de Operaciones.

El equipo de auditoría interna del sistema de gestión de calidad está formado por:

Lic. Cesar Mayara	Gestor de Calidad
Licda. Yolanda Mendoza	Líder del Comité de Calidad
Licda. María de León	Auditor Interno
Lic. Julio Choc	Auditor Interno
Licda. Irma Mutz	Auditor Interno
Licda. Eunice Isidro	Auditor Interno
Licda. Sandra Salazar	Auditor Interno

4.4.3. ORGRANIGRAMA DE LA EMPRESA LOGISTICS, S. A.



Fuente: Manual de Calidad Empresa Logistics, S.A.

4.4.4. Planeación de la auditoría

A continuación se presenta el desarrollo de la planeación preliminar para el desarrollo de la auditoría, como parte de la ejecución de la auditoría de la empresa Logistics, S.A. en el cual se incluirá documentación adecuada y recopilada de los archivos, a manera de evidenciar el conocimiento del negocio y del ambiente de control del sistema de gestión de calidad.

Hemos sido contratados por Logistics, S. A. para realizar un manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad al 31 de julio del 2014.

Nuestra responsabilidad se centrará en recabar información para diseñar el manual que se adecue a las operaciones de la empresa, según la necesidad del sistema y las revisiones que se deben efectuar al mismo por el comité de calidad.

Personal asignado de la firma

Lic. Ana Cecilia Gómez Hernández (socia encargada)

Lic. Armando Salguero (asistente de auditoría)

Gonzalo Ávila (asistente de auditoría)

Fechas del trabajo

Visita preliminar	Semana del 17 al 21 de julio 2014.
Visita de levantamiento de información	Semana del 24 al 31 de julio 2014.
Visita final	Semana 3 al 8 de agosto de 2014.

4.4.5. Objetivos de la asesoría y consultoría

- Conocer las normas y procedimientos de las operaciones de la empresa.
- Lograr que el personal de la empresa y en especial el equipo de auditoría interna, posea una guía técnica que lo oriente a ejecutar sus tareas.
- Minimizar la pérdida de tiempo en revisiones no efectivas al sistema de gestión de calidad.
- Optimizar los recursos en todos los departamentos que se revisen.

4.4.6. Diseño de procedimientos

Se deberá redactar el procedimiento con el objeto de describir las actividades que intervienen en el mismo. Para ello se tomarán en cuenta los siguientes lineamientos:

- Enumerar las distintas actividades que intervienen en el procedimiento en orden cronológico, descripción de la actividad, quienes participan, tiempos que conllevan, como se debe ejecutar y que persona.
- Delimitar el área de la ejecución de cada una de las actividades.
- La narración de las actividades deberá comenzar con verbo en presente y la redacción debe realizarse por medio de frases sencillas para interpretación del personal.

4.4.7. Formatos autorizados

Los formatos autorizados serán los que se encuentren en el manual de auditoría. Estos constituyen un instrumento de reproducción en el cual se materializa el resultado de una operación. Se adjuntan los formatos autorizados al final de cada procedimiento, estos contendrán la siguiente estructura:

- Logotipo de la empresa.
- Nombre del formato.
- Fecha de actualización.
- Iniciales de quien lo elaboró.

4.4.8. Presentación del manual

Al finalizar la elaboración de los procedimientos escritos en forma de narrativa para el manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad, el auditor lo presentará a la administración para su revisión, y aprobación;

Posteriormente, la administración es responsable de su reproducción determinando los lineamientos de presentación del manual, al comité de calidad y a los empleados en general. La administración se encargará de su distribución ya sea física o electrónica, según lo crea conveniente.

Por lo tanto la implementación del manual representará un paso importante para mejorar las auditorías al sistema de gestión de calidad, la alta dirección debe asegurarse de lo anterior.

4.4.9. Ejecución del trabajo

Después de la planeación del trabajo se procederá a evaluar el estado de los procedimientos que se utilizan para realizar una auditoría interna al sistema de gestión de calidad, utilizando los métodos de conocimiento y evaluación como lo son narrativas y cuestionarios.

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

LOGISTICS, S. A.



PT: PT		Fecha
Hecho por	CG	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

DESCRIPCIÓN	REF.	PÁGINA
Plan de trabajo.	PT	83
Cuestionario para auditores internos.	CAI - 1	84-86
Cuestionario para auditores internos.	CAI - 2	87-89
Entrevista auditores internos / alta dirección.	EAI-1	90
Entrevista auditores internos / alta dirección.	EAI-2	91
Cuestionario de acciones correctivas y preventivas.	CA	92
Informe del Contador Público y Auditor independiente.		93-95

PLAN DE TRABAJO

LOGISTICS, S. A.



PT: PT		Fecha
Hecho por	CG	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

I OBJETIVO

Evaluar e indagar sobre los procedimientos actuales que realiza el comité de calidad para realizar una auditoría interna al sistema de gestión de calidad.

Realizar los procedimientos escritos acerca de los actividades que deben realizar los auditores internos para asegurar una eficiente auditoría y revisión del sistema de gestión de calidad.

II ALCANCE

La evaluación y manual a realizar abarcará cualquier departamento dentro de la organización en la cual se realicen auditorías internas al sistema de gestión de calidad desempeñadas por los auditores internos miembros del comité de calidad.

III TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

Se utilizarán las siguientes técnicas para evaluar los procedimientos de auditoría interna, los cuales se detallan en la calendarización descrita a continuación.

Técnica de entrevista y cuestionario.

Elaboración de narrativas para los procedimientos.

Elaboración de diagramas de flujo.

IV CALENDARIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR

Actividad	Responsable	Fecha	Referencia
Cuestionario para auditores internos.	AS	18/07/2014	CAI-1 / CAI-2
Entrevista para auditores internos / Alta Dirección.	CG	20/07/2014	EAI-1 / EAI-2
Entrevista acciones correctivas y preventivas.	GA	22/07/2014	CA
Elaboración de manual en forma narrativa y con flujogramas en base a la normativa ISO.	CG / AS / GA	23/07/2014	Manual

CUESTIONARIO PARA AUDITORES INTERNOS

LOGISTICS, S. A.



PT: CAI - 1		Fecha
Hecho por	AS	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

Requisitos ISO 9001:2008		
Requisitos generales	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿Se encuentran identificados los procesos del sistema?	Si	Proceso de Selección y Contratación de personal. PORH-02. Anexo 1
¿Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente?	No	
Representante de la dirección	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿Se encuentra documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto de la organización?	Si	En perfil de puesto. PP-03. Anexo 2
¿En las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye la de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de las necesidades de mejora?	Si	En el perfil de puesto. PP-03. Anexo 2

Entrevistado

Sandra Salazar

Puesto

Auditor Interno

CUESTIONARIO PARA AUDITORES INTERNOS

LOGISTICS, S. A.



PT: CAI - 1		Fecha
Hecho por	AS	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

Requisitos ISO 9001:2008		
Informe de la revisión	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿El equipo de auditores internos revisa y aprueba el informe final de la revisión del sistema?	No	Se traslada al auditor líder los hallazgos y este elabora el informe.
¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Si	En las acciones correctivas y preventivas.
¿El informe de revisión define los recursos necesarios para el desarrollo de estas acciones?	Si	Se elaboran las acciones en conjunto con el auditado.
¿El informe de revisión contiene las recomendaciones para la mejora?	No	Únicamente cuando se hacen acciones preventivas.
Provisión de recursos	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes?	Si	Si posee los recursos, infraestructura, sistemas, entre otros.
Auditoría interna	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de las auditorías?	NO	Por lo regular se realizan cada medio año.

Entrevistado

Sandra Salazar

Puesto

Auditor Interno

CUESTIONARIO PARA AUDITORES INTERNOS

LOGISTICS, S. A.



PT: CAI - 1		Fecha
Hecho por	AS	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

Requisitos ISO 9001:2008		
Auditoría interna	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿La auditoría interna comprende todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y la norma ISO 9001?	No	Se realiza una revisión general del sistema, muchas veces sin tomar en cuenta lo que menciona la ISO.
¿Son objetivos e imparciales los auditores internos?	Si	Se toman en cuenta los principios básicos de la auditoría, como lo es la imparcialidad.
¿Se encuentran definidos y se cumplen los requisitos que deben cumplir los auditores internos para la realización de las auditorías internas?	Si	Se encuentran definidos en el perfil de puesto de auditores internos. PP-03. Anexo 2
¿Existe un procedimiento documentado para las auditorías internas?	No	Se realizan según se comenta en la reunión de auditores interos.
¿Existen registros de las auditorías internas?	Si	Los informes de auditorías internas anteriores.
¿El responsable de área toma las decisiones sobre las correcciones a realizar después de la auditoría?	Si	El equipo auditor es responsable de verificar que el responsable del área tome las acciones correspondientes después de la auditoría.
¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?	Si	Acciones preventivas.

Entrevistado
Puesto

Sandra Salazar
Auditor Interno

CUESTIONARIO PARA AUDITORES INTERNOS

LOGISTICS, S. A.



PT: CAI - 2		Fecha
Hecho por	AS	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

Requisitos ISO 9001:2008		
Requisitos generales	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿Se encuentran identificados los procesos del sistema?	Si	Proceso de Selección y Contratación de personal. PORH-02
¿Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente?	No	
Representante de la dirección	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿Se encuentra documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto de la organización?	Si	En perfil de puesto.PP-03. Anexo 2
¿En las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye la de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de las necesidades de mejora?	Si	En el perfil de puesto. PP-03. Anexo 2

Entrevistado

Julio Choc

Puesto

Auditor Interno

CUESTIONARIO PARA AUDITORES INTERNOS

LOGISTICS, S. A.



PT: CAI - 2		Fecha
Hecho por	AS	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

Requisitos ISO 9001:2008		
Informe de la revisión	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿El equipo de auditores internos revisa y aprueba el informe final de la revisión del sistema?	No	El auditor líder se encarga de presentar el informe final.
¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Si	En las acciones correctivas y preventivas.
¿El informe de revisión define los recursos necesarios para el desarrollo de estas acciones?	No	Solo las contiene las acciones correctivas y preventivas.
¿El informe de revisión contiene las recomendaciones para la mejora?	No	Únicamente cuando se hacen acciones preventivas.
Provisión de recursos	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes?	Si	Se cuentan con los recursos necesarios.
Auditoría interna	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de las auditorías?	NO	Por lo regular se realizan cada medio año.

Entrevistado

Julio Choc

Puesto

Auditor Interno

CUESTIONARIO PARA AUDITORES INTERNOS

LOGISTICS, S. A.



PT: CAI - 2		Fecha
Hecho por	AS	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

Requisitos ISO 9001:2008		
Auditoría interna	Cumplimiento (Si/No)	Evidencias y observaciones
¿La auditoría interna comprende todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y la norma ISO 9001?	Si	Se realizan las revisiones generales del sistema, se toma en cuenta la norma ISO.
¿Son objetivos e imparciales los auditores internos?	Si	Se toman en cuenta los principios básicos de la auditoría, como lo es la imparcialidad.
¿Se encuentran definidos y se cumplen los requisitos que deben cumplir los auditores internos para la realización de las auditorías internas?	Si	En los perfiles de puesto se encuentra la descripción de los requisitos para un auditor interno.
¿Existe un procedimiento documentado para las auditorías internas?	No	Se realizan según se comenta en la reunión de auditores interos.
¿Existen registros de las auditorías internas?	Si	Los informes de auditorías internas anteriores.
¿El responsable de área toma las decisiones sobre las correcciones a realizar después de la auditoría?	Si	El responsable del área lleva a cabo las acciones, luego el equipo auditor revisa.
¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?	Si	Acciones preventivas.

Entrevistado
Puesto

Julio Choc

Auditor Interno

ENTREVISTA AUDITORES INTERNOS / ALTA DIRECCIÓN

LOGISTICS, S. A.



PT: EAI-1		Fecha
Hecho por	CG	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

Requisitos ISO 9001:2008		
Responsabilidad de la dirección	Cumplimiento (Si/No)	Comentarios
¿La alta dirección establece la política de la calidad? ¿Piensa que se comunica de forma adecuada a los empleados?	Si	Se comunica por medio de un correo electrónico en el mes de enero.
¿Piensa usted que la alta dirección asegura el establecimiento de objetivos de la calidad?	Si	Por medio de los objetivos de los indicadores de desempeño.
¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales?	Si	Por medio de encuestas que se realizan a los clientes acerca del servicio recibido, registrado en el sistema de gestión de calidad.
¿Cree que la alta dirección asegura la disponibilidad de recursos?	Si	Se cuentan con los recursos necesarios
¿Cual es su opinión acerca de las revisiones al sistema de gestión de calidad por parte del equipo de auditores internos?		Los auditores internos realizan un trabajo de revisión general al sistema de gestión de calidad, pero el proceso no se encuentra documentado, lo que puede conllevar a que no se estén realizando las auditorías de acuerdo a la normativa ISO.

Entrevistado
Puesto

Esteban Cifuentes
Gerente General

ENTREVISTA AUDITORES INTERNOS / ALTA DIRECCIÓN

LOGISTICS, S. A.



PT: EAI-2		Fecha
Hecho por	CG	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

Requisitos ISO 9001:2008		
Responsabilidad de la dirección	Cumplimiento (Si/No)	Comentarios
¿La alta dirección establece la política de la calidad? ¿Piensa que se comunica de forma adecuada a los empleados?	Si	La Gerencia General envía por correo la política de calidad y la explica.
¿Piensa usted que la alta dirección asegura el establecimiento de objetivos de la calidad?	No	En caso se realice, el personal no esta enterado como se establecen los objetivos de calidad.
¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales?	Si	Por medio de encuestas que se realizan a los clientes acerca del servicio recibido, registrado en el sistema de gestión de calidad.
¿Cree que la alta dirección asegura la disponibilidad de recursos?	Si	Los empleados cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo.
¿Cual es su opinión acerca de las revisiones al sistema de gestión de calidad por parte del equipo de auditores internos?		El equipo auditor realiza las revisiones tomando en cuenta la normativa ISO pero el procedimiento no esta documentado, lo que puede provocar que algunos auditores se pueden desviar en la forma en como se deberían realizar las auditorías internas.

Entrevistado
Puesto

Irma Mutz
Auditor Interno

CUESTIONARIO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

LOGISTICS, S. A.



PT: CA		Fecha
Hecho por	GA	16/07/2014
Revisado por	CG	17/07/2014

Requisitos ISO 9001:2008		
Acción correctiva	Cumplimiento (Si/No)	Comentarios
¿Existe procedimiento documentado para las acciones correctivas?	Si	
¿Existen registros conformes a este procedimiento?	Si	Existe un formato para las acciones correctivas.
¿Existe análisis de causas?	Si	Dentro de los puntos de las acciones correctivas.
¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?	Si	El encargado de área debe llevar a cabo la acción y el auditor interno verificar que se haya cumplido.
Acción preventiva	Cumplimiento (Si/No)	Comentarios
¿Existe procedimiento documentado para las acciones preventivas?	Si	
¿Existen registros conformes a este procedimiento?	Si	El formato para registrar las acciones preventivas.
¿Existe análisis de causas?	Si	Dentro del formato de acciones preventivas.
¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?	Si	El encargado de área debe llevar a cabo la acción y el auditor interno verificar que se haya cumplido.

Entrevistado
Puesto

Eunice Isidro

Auditor Interno

**4.5. Informe del Contador Público y Auditor Independiente hacia la
empresa**

LOGISTICS, S. A.



Guatemala, 30 de julio de 2014

Ingeniero
Esteban Cifuentes
Gerente General
Logistics, S.A.
Presente

Estimado Ing. Cifuentes:

Hemos concluido con el trabajo de asesoría y consultoría que consistió en revisar, analizar y evaluar los procedimientos que se realizan para la auditoría interna al sistema de gestión de calidad en la empresa Logistics, S.A., con el objeto de conocer sus procedimientos y situación actual; determinar las fortalezas y debilidades, con el fin de elaborar un manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad y guiar al equipo de auditores para realizar las auditorías internas en base a la normativa ISO.

Nuestra asesoría y consultoría se realizó basada en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional, Normas ISO y en técnicas y procedimientos para la elaboración del manual en mención.

El alcance de nuestro trabajo consistió en entrevistar y realizar cuestionarios a distintas personas entre las que se encuentra el equipo de auditores internos y la alta dirección; en dichas entrevistas se identificó el cumplimiento de la normativa y sus requisitos, incluyendo la forma como se realizan las auditorías internas.

El objetivo es diseñar nuevos procedimientos para las auditorías internas y así determinar de una manera adecuada la forma y lineamientos para realizar las mismas.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta asesoría y consultoría, se concluye que no se cuentan con procedimientos documentados para realizar las auditorías internas. Por lo tanto éstas se realizan por el personal de acuerdo a los

conocimientos que reciben en la formación para auditores ISO 9001:2008 y conocimientos que se van trasladando internamente en el equipo de auditores.

El presente informe de asesoría y consultoría contiene los siguientes papeles de trabajo:

- Plan de trabajo.
- Cuestionario para auditores internos.
- Entrevista para auditores internos / alta dirección.
- Cuestionario de acciones correctivas y preventivas.

Recomendación:

Elaborar un manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad con el cual se pretende dar lineamientos documentados al equipo de auditores internos para realizar las revisiones adecuadas al sistema. Aplicar el manual para realizar dichas auditorías.

El trabajo efectuado arriba indicado es el resultado de la actividad de la asesoría y consultoría realizada a la empresa Logistics, S.A.

Agradecemos la colaboración recibida del personal de la empresa en la realización de nuestro trabajo, quedando a su disposición para ampliar o aclarar el contenido de este informe.

Atentamente,

Lic. Cecilia Gómez
Gómez Hernández & Asociados
Socia

CAPÍTULO V

MANUAL PARA LA AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS.

INTRODUCCIÓN AL MANUAL

Bienvenido a Logistics, S.A., el presente manual tiene como propósito dar a conocer al equipo auditor del sistema de gestión de calidad el procedimiento para realizar una auditoría interna exitosa según la normativa y los estándares establecidos.

Usted como auditor interno ha sido seleccionado por su capacidad, experiencia y méritos profesionales para apoyar con la tarea que tenemos diariamente en la mejora continua de nuestro sistema de gestión de calidad. Valoramos el uso racional de los recursos, siendo nuestra verdadera riqueza el recurso humano, al seleccionarlo queremos demostrarle nuestra confianza y hacer efectivo nuestro compromiso de contribuir a su bienestar, ya que estamos convencidos que su aporte en el equipo de auditores internos para el sistema de gestión de la calidad será valioso.

El propósito del presente manual es ser una guía para la acción, proporcionando un marco para ejercer y promover bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna fomentando la mejora en los procesos y operaciones. El manual en mención es de gran utilidad, y a través de la práctica, empeño y disposición que usted brinde se lograrán cubrir las necesidades del sistema de gestión de calidad, por consiguiente de la organización y nuestros valiosos clientes.

1. Objetivo General

Contar con un documento que describa en forma sistemática las actividades a realizar en las auditorías internas de calidad a la empresa Logistics, S. A. con el fin de verificar que el sistema de gestión de calidad implantado cumpla con la normatividad aplicable.

2. Glosario de términos

Como auditor interno debe tener claras las definiciones de los siguientes términos extraídos de la norma ISO 9000:2005, en el capítulo 3, “Términos y definiciones” debido a que estos contienen las ideas fundamentales en las que se basa cualquier sistema de gestión.

- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado que se cumplen los criterios de auditoría.
- Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- Auditado: Organización que es auditada.
- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Conclusiones de auditoría: Resultado que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la auditoría.
- Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo.

- Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Evidencia de auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

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

3. Marco Legal

- ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad / Requisitos.
Especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de calidad para satisfacer los requisitos del cliente.
- ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad / Fundamentos y Vocabulario.
Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- ISO 19011:2011. Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.
Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

4. Política General

Es responsabilidad de la Gerencia de Calidad a través de los auditores internos realizar las auditorías internas con base en los procedimientos descritos en el presente manual.

5. Modo de Utilización

Su utilización será de uso obligatorio para todas las auditorías internas al sistema de gestión de calidad que realice la auditoría interna de la empresa Logistics, S.A. El cumplimiento de cada una de las actividades y tareas definidas en cada fase de la

auditoría deberá ser controlada por quien ejerza la supervisión de las actividades, en este caso el Gerente de Calidad.

Se recomienda la utilización de los formatos establecidos en el presente manual, con el objeto de facilitar el acceso a la información y unificar los criterios de trabajo.

Este manual debe ser actualizado por lo menos una vez cada dos años, para lo cual se someterá a revisiones entre los integrantes del comité de calidad de la empresa Logistics, S.A.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Elaboró:

Lic. Ana Cecilia Gómez Hernández
Socia
Gómez Hernández & Asociados

Revisó:

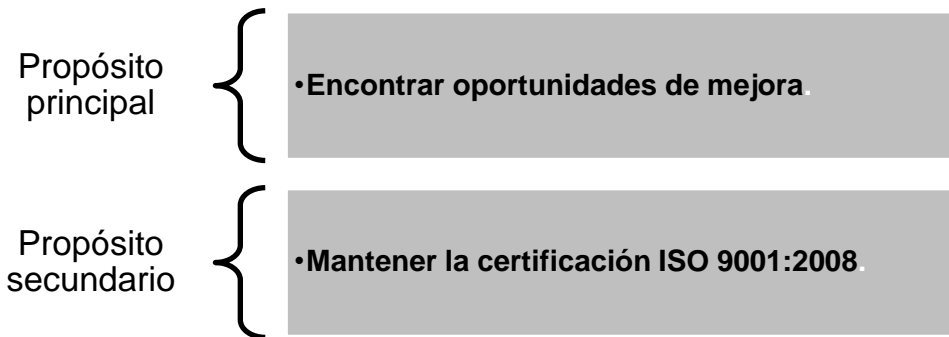
Lic. Juan Pérez
Gerente de Gestión de Calidad
Logistics, S.A.

Aprobó:

Ing. Esteban Cifuentes
Gerente General
Logistics, S.A.

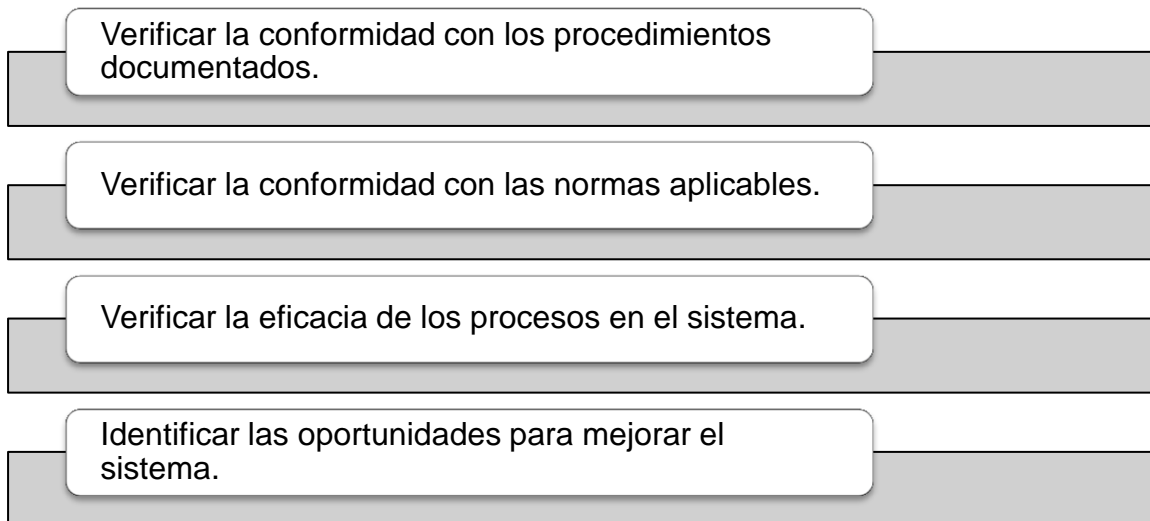
6. Generalidades de la auditoría

6.1. Propósitos



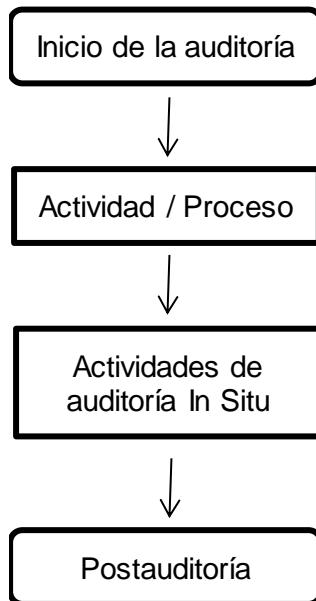
6.2. Objetivos

Los objetivos principales de la auditoría interna son cuatro:



7. Momentos de la auditoría del sistema de gestión

Como integrante del equipo auditor se debe asegurar de llevar a cabo los 4 momentos principales en una auditoría de sistemas de gestión, por lo tanto a continuación se encontrarán las 4 etapas mencionadas.



- Inicio de la auditoría, que se refiere al programa de auditoría.
- La preparación de la auditoría, es decir, lo que hacen los miembros del equipo auditor antes de comenzar la auditoría.
- Las actividades de auditoría In Situ, tal como refiere la Norma UNE ISO 19011:2002. Es la realización de la auditoría (presencia física del auditor con los auditados).
- La postauditoría, o llamado también seguimiento de la auditoría. Lo que sucede luego que el equipo auditor termina su trabajo y se retira para discutir y llegar a una conclusión.

8. Principios del auditor interno

Al iniciar una auditoría al sistema de gestión de calidad se debe tener en cuenta los principios de la auditoría, los cuales contribuirán como herramienta eficaz y fiable que apoyará las políticas y controles de gestión, por consiguiente proporcionará información a la alta dirección para mejorar el desempeño de la organización.

Al proporcionar las conclusiones de la auditoría interna se debe tomar los principios como un requisito, por lo tanto las conclusiones podrán ser útiles y necesarias, de la misma forma contribuir al trabajo en equipo de los auditores y que este sea guiado siempre en beneficio de la empresa y su mejora continua.

A continuación se detallarán los principios de la auditoría para mayor claridad y detalle.

a) <u>Integridad</u>	b) <u>Presentación ecuánime</u>	c) <u>Debido cuidado profesional</u>
<p>Es el fundamento principal de todo profesional.</p> <p>La integridad conlleva:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Llevar a cabo su trabajo con honestidad y responsabilidad; ❖ Cumplir con los requisitos legales que apliquen; ❖ Demostrar su competencia durante el trabajo; ❖ Llevar a cabo su trabajo de manera imparcial. 	<p>Los auditores tienen la obligación de reportar con los hallazgos tal y como son, conclusiones e informes de la auditoría, con veracidad y exactitud en todas las actividades que se realicen. Se debe informar de obstáculos que se presenten y las opiniones de las cuales no hayan llegado a un acuerdo entre el equipo auditor y el auditado.</p>	<p>Se refiere a la calidad del trabajo para realizar las auditorías internas de ISO 9001:2008.</p> <p>Los auditores deberán proceder con el debido cuidado. Es importante el debido cuidado profesional ya que se debe tener la habilidad de hacer juicios según las situaciones que se vayan presentando.</p>

<p>d) <u>Confidencialidad</u></p> <p>Se refiere a la seguridad de la información que un auditor debe guardar. Los auditores deberán poner en práctica la discreción en el uso de la información adquirida en la auditoría. La información de auditoría no debería ser usada para fines personales.</p>	<p>e) <u>Independencia</u></p> <p>La independencia es la base para ser imparcial en la auditoría y ser objetivo en las conclusiones. Los auditores deben ser independientes de la actividad que es auditada, no debe existir conflicto de intereses al momento que se audite el departamento asignado. Los hallazgos deben estar basados en la evidencia de la auditoría.</p>	<p>f) <u>Enfoque basado en la evidencia</u></p> <p>La evidencia de la auditoría debe ser verificable y basada en muestras de la información que se revisó. Se debería aplicar un adecuado muestreo, ya que este puede proporcionar la confianza en las conclusiones de la auditoría.</p>
--	---	--

Fuente: ISO 19011:2011

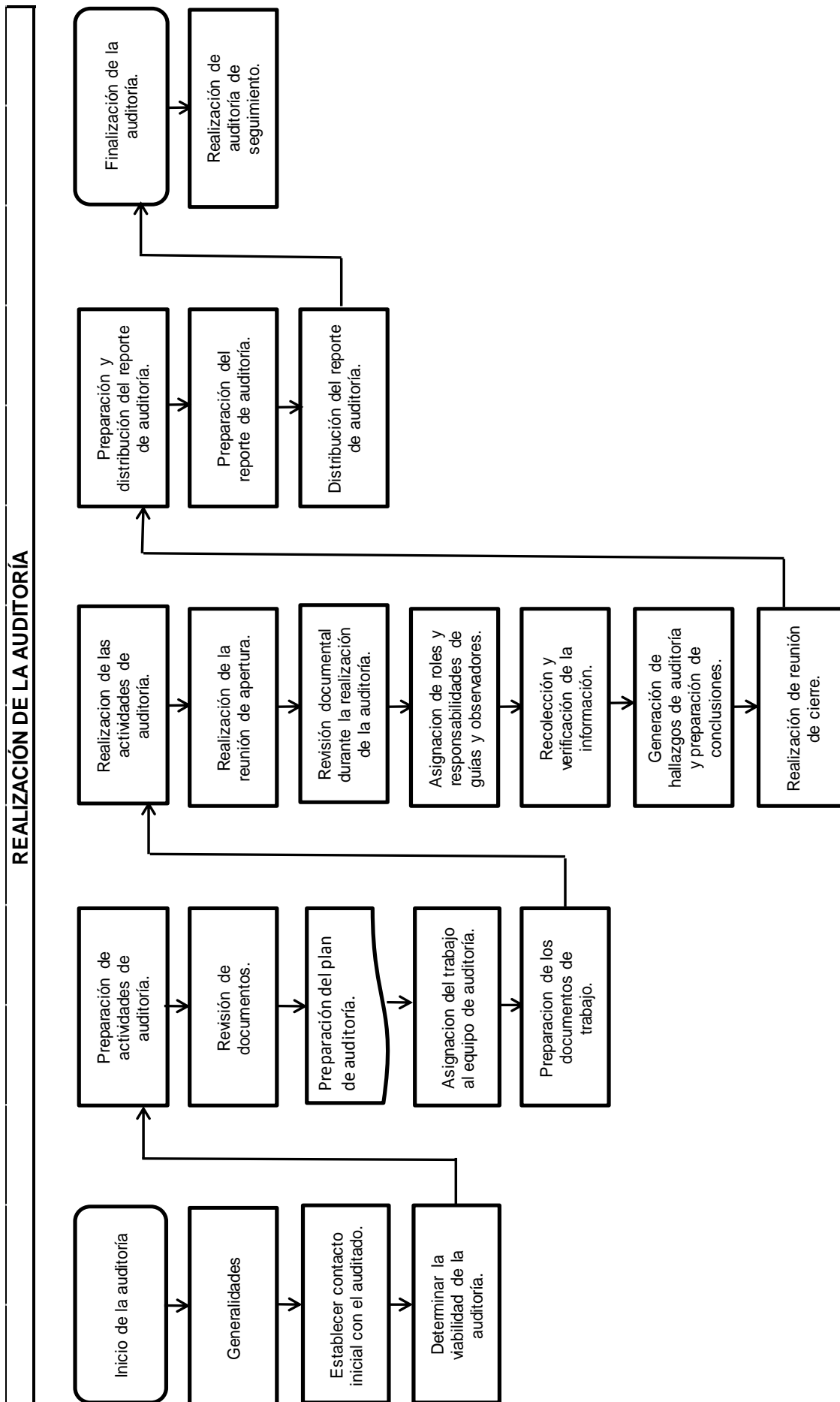
8.1. Responsabilidades del auditor interno

Entre las responsabilidades de los auditores se encuentran las siguientes competencias:

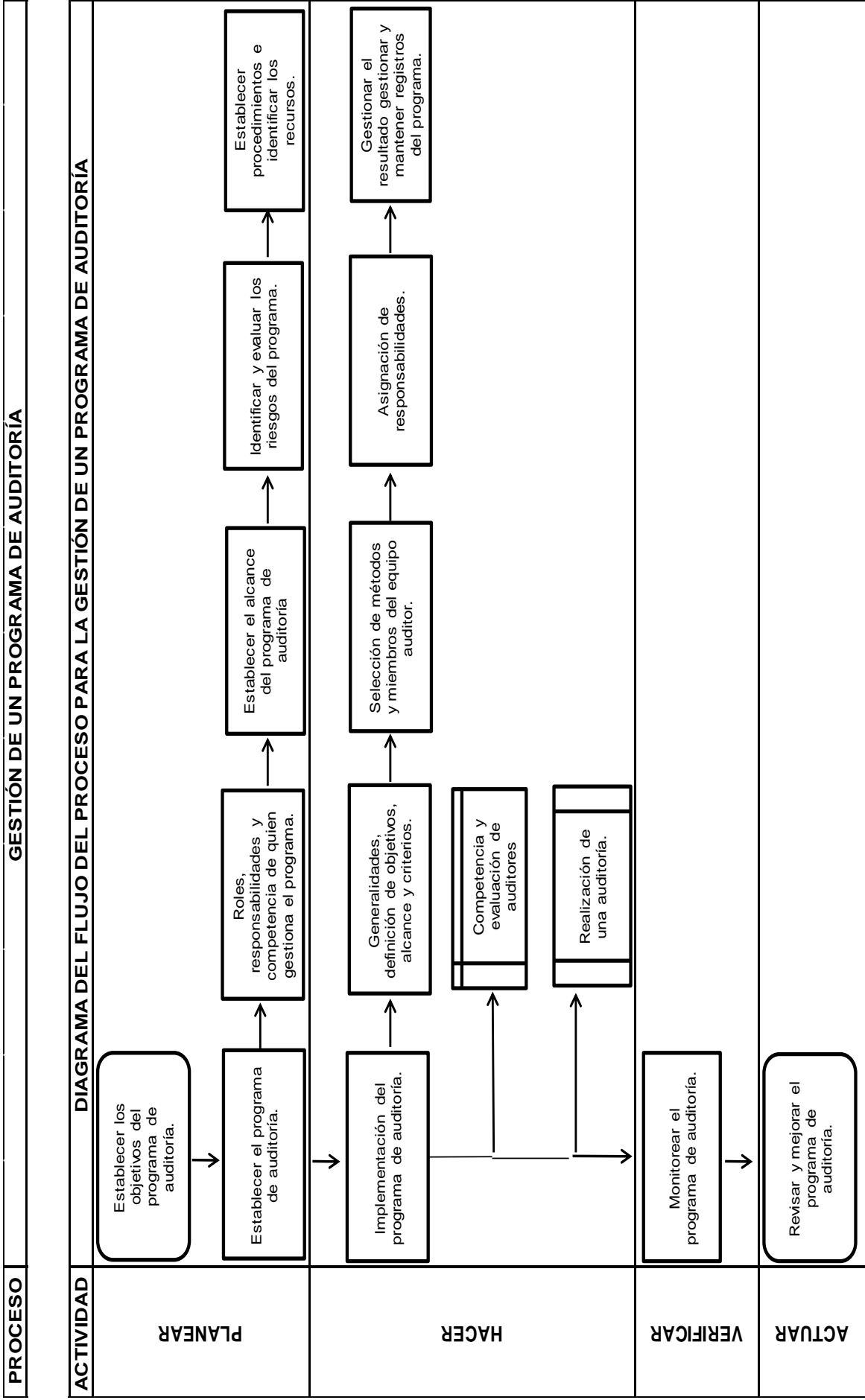
- Demostrar objetividad.
- Reunir y analizar las pruebas suficientes para extraer las conclusiones al sistema de gestión.
- Actuar de forma ética.
- Ajustarse a los requisitos aplicables a la auditoría.
- Anotar las observaciones.
- Participar en la redacción del informe de auditoría.

- Garantizar la confidencialidad.
- Colaborar con el responsable de la auditoría.

9. Realización de la auditoría



10. Gestión de un programa de auditoría



10.1. Formato de programa de auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA

I Base de auditoría	
Departamento	
Gerente del departamento	
Cantidad de auditados	
II Miembros y títulos del equipo de auditoría	
Auditor asignado	
Auditor de reemplazo	
Auditor líder	
III Fecha de auditoría	
IV Objetivo de la auditoría	
V Alcance de la auditoría	

VI Agenda de auditoría propuesta

Fecha	Elemento	Procedimientos	Auditor
Hora			
Fecha	Elemento	Procedimientos	Auditor
Hora			
Fecha	Elemento	Procedimientos	Auditor
Hora			

11. Preparación del plan de auditoría

PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA	
Fin	El fin del plan es facilitar la programación y coordinación eficiente de las actividades de auditoría a fin de alcanzar los objetivos.
Responsable	Líder del equipo
Actividad	Preparar el plan de auditoría basado en el programa de auditoría, y en la documentación entregada por el auditado.
Temas a cubrir	El idioma de trabajo y de reporte de la auditoría, cuando este sea diferente del idioma del auditor o auditado o ambos.
	Los temas del reporte de auditoría.
	Arreglos de logística y de comunicaciones, incluyendo arreglos específicos para las ubicaciones a ser auditadas.
	Cualquier medida específica a tomar para tratar el efecto de incertidumbre de alcanzar los objetivos de auditoría.
	Temas relacionados con confidencialidad y seguridad de la información.

11.1. Formato de plan de auditoría

PLAN DE AUDITORÍA

Nombre del departamento			
Representante de la dirección			
Tipo de auditoría	Auditoría interna	Auditoría externa	
Equipo de auditoría			
Fecha			
Objetivos			
Alcance			
Criterio			
Idioma predominante			
Documentos de referencia			
Declaración de confidencialidad	<p>Toda la información evidenciada durante la realización de esta auditoría será tratada con estricta confidencialidad, y no se revelará a ningún tercero sin el consentimiento escrito del Gerencia General, excepto como lo requiera la ley.</p>		

PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA

Tiempo		Auditores por procedimiento	
Fecha	Hora	Auditor	Procedimiento

Reunión de apertura		Preparado por	
Reporte diario		Fecha	
Reunión de cierre		Aprobado por	
Almuerzo		Fecha	

Notas importantes

12. Acción preventiva, correctiva y no conformidad

- **Acción preventiva:** Se debe determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Una acción preventiva será aplicable antes que una no conformidad sea detectada por lo tanto conlleve a una acción correctiva.
- **Acción correctiva:** Se debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
- **No Conformidad:** Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito. Un requisito es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Una no conformidad se generará por el incumplimiento de algún requisito establecido en el manual de calidad de Logistics,S.A., o el incumplimiento de algunos de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, incumplimiento de los indicadores de desempeño, procesos, procedimientos o documentación.

12.1. Clasificación de las no conformidades

Las no conformidades pueden ser de 3 tipos:

No conformidad tipo A o crítica.

Es el incumplimiento a un requisito, el cual afecta directamente la competencia técnica y/o el servicio del laboratorio y están relacionadas a requisitos técnicos.

Se establecerán no conformidades tipo A cuando:

a. No se realicen actividades de:

- Supervisión de ensayos o calibración.
- Atención a no conformidades.
- Implementación y seguimiento a las acciones correctivas.
- Atención y resolución de quejas.
- Detección y resolución de trabajo no conforme.

b. Se detecten errores en:

- La elaboración de informes.
- Registros, cálculos o datos de control de calidad.
- El desarrollo del método de prueba, calibración y muestreos.
- La interpretación de resultados.

No conformidad tipo B o regular.

Es el incumplimiento a un requisito, el cual no afecta directamente la competencia técnica y/o el servicio; requieren ser atendidas en un período de tiempo corto y están relacionadas a los requisitos de gestión.

Se establecerán no conformidades tipo B cuando:

a. Se presente incumplimiento en el control de documentos del sistema de gestión.

b. Falta de evidencias en las siguientes actividades:

- Que el sistema de gestión ha sido difundido al personal
- Que el sistema de gestión lo conozca el personal

c. Incumplimiento a los programas de:

- Capacitación del personal
- Verificación y calibración de equipos
- Evaluación sensorial

d. Falta de:

- Difusión de los documentos normativos
- Acciones preventivas
- Acciones de mejora

No conformidad tipo C o de bajo riesgo.

Es el incumplimiento a un requisito que se presenta de forma aislada o puntual, el cual debe ser atendido. Este tipo de no conformidades están relacionadas a requisitos de gestión.

Se establecerán no conformidades tipo C cuando:

- a. Se encuentren documentos obsoletos en circulación y estos son utilizados por el personal.
- b. No se cuente con la descripción de funciones y responsabilidades de los puestos asignados.
- c. Falta de planeación de las actividades de la operación.

12.2. Formato de resumen de notas de no conformidad

RESUMEN DE NOTAS DE NO CONFORMIDAD				
Requerimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	Cláusula	Nombre	Proceso	Evidencia

12.3. Formato de solicitud de acción correctiva

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

Departamento auditado		Nombre del auditado	
-----------------------	--	---------------------	--

Mayor		Elemento	
Menor		Cláusula	

Fecha auditoría	Procedimiento	Auditor líder

RESULTADO

Firma del auditor Firma del auditado Fecha de respuesta acordada

ACCIÓN CORRECTIVA

CAUSA INICIAL

Firma del auditado

Fecha de finalización

APROBACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA

Satisfactorio SI NO

Auditor Líder _____ Fecha _____

Documento adjunto SI NO

IMPLEMENTACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA

Satisfactorio SI NO

Auditor Líder _____ Fecha _____

Comentarios _____

13. MÉTODOS DE AUDITORÍA

A continuación el detalle de los métodos de auditoría que se deben utilizar, se debe elegir el mismo tomando en cuenta objetivos, alcance, duración y ubicación de la auditoría a realizar. También se encontrará el grado de interacción entre el auditor y el auditado.

Se recomienda utilizar como mínimo 2 métodos con interacción humana y 2 sin interacción humana para realizar la auditoría interna al departamento de Recursos Humanos.

- Interacción humana
 - ✓ Entrevistas.
 - ✓ Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado.
 - ✓ Revisión documental con participación del auditado.
 - ✓ muestreo.
- Sin interacción humana
 - ✓ Revisión documental.
 - ✓ Observación del trabajo realizado.
 - ✓ Visita a sitio.
 - ✓ Completar listas de verificación.
 - ✓ Muestreo.

14. Reunión de apertura

La reunión debe ser dirigida por el líder del equipo auditor

- A) Presentar al equipo auditor.
- B) Asegurar que se pueden llevar a cabo las actividades planeadas.

Se recomienda, permitir que en la reunión de apertura se hagan preguntas.

Esta reunión consiste en comunicar que se está realizando una auditoría y explicar la naturaleza de la misma.

15. Revisión de la documentación

Al momento de revisar la documentación los auditores deben considerar lo siguiente:

- La información entregada en los documentos es:
 - Completa (todo el contenido esperado se encuentra en el documento).
 - Correcta (el contenido está conforme con otras fuentes confiables, como en las normas ISO y regulaciones).
 - Consistente (el documento es consistente con el mismo).
 - Actual (el contenido esta actualizado).
- Los documentos que se solicitan cubren el alcance de auditoría y brindan suficiente información para soportar los objetivos de auditoría.

La revisión documental es muy importante ya que esta puede dar resultados de la efectividad del control de los documentos del sistema de gestión.

En caso el auditado no pueda proveer la documentación solicitada por el auditor en ese momento y esta sea de relevancia para la auditoría, el líder del equipo auditor debería comunicar esta situación al auditado, ya que dependiendo de la

importancia del documento se debería tomar una decisión respecto a si se debe realizar una pausa hasta que se solucionen los inconvenientes con el problema.

Solo información verificable debería ser aceptada como evidencia de auditoría.

16. Hallazgos de auditoría

- Un hallazgo de auditoría puede indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría.
- Las no conformidades y su soporte de evidencia de auditoría deben ser registradas como su nombre lo indica, la evidencia para las no conformidades debe ser recolectada y explicar al auditado lo que provoca la no conformidad.
- El equipo de auditoría debe reunirse todos los días durante 30 minutos para revisar los hallazgos de auditoría.

16.1. Formato de resumen de auditoría y detalles

RESUMEN DE AUDITORÍA Y DETALLES	
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Estado de los elementos ISO 9001:2008
1. Sistema de gestión de calidad
2. Responsabilidad de la dirección
3. Gestión de recursos
4. Realización del producto
5. Medición, análisis y mejoramiento general

Conclusiones de auditoría

17. Conclusiones de auditoría

- El equipo auditor debe reunirse 1 día antes de la reunión de cierre para:
 - A) Revisar los hallazgos de la auditoría, no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas y casos sin concluir.
 - B) Llegar a las mismas conclusiones acerca de algún hallazgo y discutirlos.
 - C) Preparar recomendaciones.
 - D) Discutir el seguimiento a la auditoría.

17.1. Reunión de cierre

El líder del equipo auditor es el responsable de llevar a cabo la reunión de cierre para dar a conocer al personal los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

Se debe explicar específicamente en la reunión de cierre los siguientes puntos:

- Los hallazgos y conclusiones de forma que sean entendidas por todo el personal.
- Actividades post auditoría que serán realizadas y para las cuales se necesita la colaboración de los colaboradores.
- Indicar que la evidencia de auditoría está basada en una muestra de información disponible.

17.2. Preparación del reporte de auditoría

Es importante que el reporte de auditoría este bien redactado, claro y conciso, ya que de este dependerán las acciones preventivas o correctivas que se tomen.

Agregar al reporte de auditoría:

- A) Objetivos de auditoría
- B) Alcance de auditoría,
- C) Identificar al equipo auditor y al líder del equipo.
- D) Fechas y lugares en donde se realizaron las actividades de auditoría.
- E) Hallazgos de auditoría y evidencia aplicable.
- F) Conclusiones de auditoría

Toma en cuenta que el reporte de auditoría debe ser realizado antes de la reunión de cierre.

17.2.1. Formato de informe de auditoría

INFORME DE AUDITORÍA			
Introducción			
Estándar del Sistema		ISO 9001	Emisión
		2008	
Información del auditado			
Nombre del Departamento			
Área cubierta por la evaluación			
Localización a auditarse			
Gerente del departamento			
Personal contactado			
Nombre	Título	Función	
Declaración de confidencialidad			
<p>Toda la información evidenciada durante la realización de esta auditoría será tratada con estricta confidencialidad, y no se revelará a ningún tercero sin el consentimiento escrito del la alta dirección, excepto como lo requieran las autoridades acreditadas.</p>			

CONCLUSIONES

1. Debido al mercado cambiante y cada vez más exigente en el que se encuentran las empresas, la logística se utiliza como un medio para desarrollar ventajas competitivas, ya sea como ayuda para bajar los costos o como un medio adicional para obtener diferencias en los mercados. Una operación de logística que se administre adecuadamente por medio de un sistema de gestión de calidad, puede resultar en números positivos en el flujo de efectivo, por medio de la reducción del tiempo de procesamiento de pedidos, lo cual conlleva a que disminuya el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar.
2. El trabajo de campo realizado en la compañía de logística, reflejó la falta de una guía, así como procedimientos documentados que dirijan la metodología y procesos para realizar las auditorías internas del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 por parte del equipo auditor. El propósito de una oportuna evaluación del sistema de gestión de calidad es encontrar oportunidades de mejora así como mantener la certificación de la norma en mención.
3. La participación del Contador Público y Auditor, como líder y miembro del comité de calidad desempeña un rol principal en la investigación realizada, enfatizando en la idoneidad del Contador Público y Auditor para desempeñar el rol de auditor líder debido a sus diversos conocimientos de principios, procedimientos y métodos de auditoría, así como la integridad, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia y enfoque basado en la evidencia que debe poseer.

RECOMENDACIONES

1. Los sistemas de gestión de calidad mal administrados, resultan en papeleo excesivo, que se llena únicamente por cumplir el requisito, mientras un sistema de gestión de la calidad aplicado correctamente cumple su función enfocándose en la satisfacción del cliente, por lo tanto se recomienda que las diferentes partes del sistema de gestión de una organización puedan integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes para que estos logren integrarse y convertirse en uno más fuerte.
2. Se propone la elaboración e implementación del manual para la auditoría interna del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, este debe ser un documento que describa en forma sistemática las actividades a realizar en las auditorías internas de calidad con el fin de verificar que el sistema de gestión implantado cumpla con la normativa aplicable y es conforme a las disposiciones planificadas por la empresa. De esta forma se cumple con la exigencia de la normativa en realizar auditorías internas al sistema de gestión de calidad.
3. Se recomienda que el líder del equipo auditor sea un Contador Público y Auditor para dirigir y planificar una auditoría al sistema de gestión de la calidad, quien conoce el proceso, métodos y herramientas, aplicando los conocimientos y experiencias adquiridas en la rama de la auditoría, se debe tomar en cuenta la colaboración de especialistas, seguir instrucciones y utilizar el manual de auditoría interna propuesto como guía básica. El Contador Público y Auditor que desempeñe el papel de auditor interno líder debe mantenerse informado de las regulaciones actuales, la normativa, requisitos y entes certificadores, así como del entorno de la organización, para poder realizar una evaluación global y específica por lo tanto recomendar tomando en cuenta la mejora continua de un sistema de gestión de la calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Christopher, Martin. Logística: Aspectos Estratégicos. México: Limusa, 2012. Páginas 327.
2. Long, Douglas. Logística Internacional: Administración de la cadena de abastecimiento global. México: Limusa, 2006. Páginas 474.
3. Ballou, Ronald H. Logística. Administración de la cadena de suministro. Quinta Edición. Pearson Educación, México 2010. Páginas 816.
4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 65-89, "Ley de Zonas Francas."
5. Norma Internacional ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y Vocabulario. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. Como traducción oficial en español avalada por 7 comités miembros de ISO que han certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa. ISO 2005.
6. Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. IMNC 2008.
7. Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. Como traducción oficial en español avalada por 7 comités miembros de ISO que han certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa. ISO 2008.

8. Norma Internacional ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. Como traducción oficial en español avalada por 7 comités miembros de ISO que han certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa. Segunda Edición 2011-11-15.

WEBGRAFÍA

9. Council of Supply Chain Management Professionals. Glosario de Términos. <http://cscmp.org/resources-research/glossary-terms>.
10. Jiménez Sánchez, José E. y Hernández García, Salvador. 2005. Marco Conceptual de la Cadena de Suministro: Un Nuevo Enfoque Logístico. México. <http://www.azc.uam.mx/alumnos/tradeoff/docu/marco.pdf>.
11. Conceptos Básicos de la Exportación. Publication de Southwestern U.S. Trade Association. New Orleans, Louisiana. Versión 2010 editada por el personal de mercadeo de SUSTA y Steve Colyer, Director del Programa de Capacitación de Exportadores Minoritarios de Miami Dade College. www.susta.org.
12. Organización Internacional de Normalización ISO. Acerca de ISO. <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>.
13. Tú guía contable. www.tuguiaccontable.com/2012/08/contabilidad-vs-auditoria.html
14. Documento por Asociación Española para la Calidad. AEC. http://www.aec.es/c/document_library
15. Documento: Directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior. Manuel Vélez C. Paulo Vélez L. http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/43/65/36/PDF/3_Dir_Bas_AuSGC.pdf