

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Contaduría Pública



*“Manual para la Práctica de la Auditoría al Sistema de Calidad
ISO 9000 en las Empresas de Servicios”*

Trabajo de Graduación Presentado por:

Roger Exxon Argueta Ayala

Ramón Arsenio Reyes Aparicio

Julio Villatoro Alvarez

Para Optar al Grado de :

LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

Diciembre de 2000

San Salvador,

El Salvador,

Centro América.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rectora : Dra. María Isabel Rodríguez

Secretario General : Licda. Lidia Margarita Muñoz

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Roberto Enrique Mena

Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Santos Saturnino Serpas

Asesor : Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

Tribunal Examinador : Lic. Alvaro Edgardo Calero Rodas
Licda. María Elena Vidal de Serpas
Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

Diciembre de 2000

San Salvador, El Salvador, Centro América

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO: Por ser el mejor guía en toda mi carrera, dándome siempre su protección, sabiduría e inmensa misericordia, en todos los aspectos de mi vida

A MIS PADRES Y MIS HERMANOS: Por su apoyo, comprensión y su amor sincero, confiando y animándome a seguir adelante hasta lograr mis metas y objetivos propuestos.

A MARGARITA MARTINEZ: Por su apoyo incondicional, intelectual y moral.

A GLORIA MENDOZA: Por darme siempre ánimo moral para lograr mi propósito.

A MI ASESOR: _Lic. Mauricio Ernesto Magaña, por ser una persona con gran capacidad profesional en comprender y asesorar de una manera eficiente en elaborar un trabajo de alto nivel académico en beneficio de todos los profesionales.

ROGER EXON ARGUETA AYALA

A DIOS: Por haberme dado fuerza y Fe en lograr mi carrera

A MIS PADRES Y HERMANOS: Por el apoyo recibido en todo momento

A NUESTROS ASESORES: Por la dedicación y comprensión en el desarrollo del trabajo.

RAMON ARSENIO REYES APARICIO.

A DIOS: Por darme la vida y poder alcanzar mi objetivo.

A MIS PADRES: Por el apoyo moral y económico para alcanzar mi meta.

A MIS HERMANOS: Por darme un abrazo siempre de ánimo

A MI ESPOSA: Por el amor y cariño incondicional que siempre me brindo para culminar mi meta.

A MI AMIGA MARGARITA MARTINEZ: Por conducirme hacia un excelente aporte en el trabajo de Graduación

A MI AMIGA GLORIA MENDOZA: Por su comprensión y ánimo que nos brindó con sus palabras.

A MIS ASESORES Y TRIBUNAL EXAMINADOR: Por su valioso colaboración, comprensión justa y humana en evaluarnos

JULIO VILLATORO ALVAREZ

INDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCION	iii
CAPITULO I	1
MARCO TEORICO	1
1.1 Las Normas de Calidad ISO 9000	1
1.2 Antecedentes de la aplicación de las Normas	4
1.3 Auditoría de la Calidad	8
1.3.1 Generalidades	8
1.3.2 Principios de la Auditoría de la Calidad	31
1.3.3 Normativa ISO 9000 aplicable a la Auditoría de la Calidad.	32
1.3.4 Fases de la Auditoría de la Calidad	46
1.3.4.1 Planeación de la Auditoría	46
1.3.4.2 Ejecución de la Auditoría	50
1.3.4.3 Informe de la Auditoría	53
1.4 Auditoría de la Calidad en las Empresas de Servicios	54
1.4.1 Norma ISO 9000 aplicable al área de servicios	54
1.4.2 Ejecución de la Auditoría de Calidad en las empresas de Servicios	58
1.4.2.1 Ejecución de la Auditoría Preliminar	58
1.4.2.2 Ejecución de la Auditoría Intermedia	59
1.4.2.3 Ejecución de la Auditoría Final	73
CAPITULO II	73
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	73
2.1. Metodología de la Investigación	73
2.1.1. Tipo de Estudio	73
2.1.2. Población y Muestra	74

2.1.2.1. Determinación de la Muestra	75
2.1.3. Métodos e Instrumentos de Recolección de Datos	77
2.1.4. Tabulación y análisis de los datos	78
CAPITULO III	79
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	79
3.1 Diagnóstico de la Investigación	79
CAPITULO IV	87
MANUAL PARA LA PRACTICA DE LA AUDITORÍA AL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000 EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS	87
4.1 Memorándum de Planeación	87
4.2 Programas de Auditoría Norma ISO 9001	98
4.3. Informe de Auditoría Normas ISO 9001	113
4.3.1 Informe preliminar	113
4.3.2 Informe final	120
CAPITULO V	128
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
5.1 Conclusiones	128
5.2 Recomendaciones	129
BIBLIOGRAFIA	131
<u>ANEXOS</u>	
<u>ANEXO I NORMA ISO 9001.</u>	
<u>ANEXO II</u>	

ANALISIS DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS A LOS PROFESIONALES DE LA CONTADURIA PUBLICA INSCRITOS AL 31 DE ENERO DE 1999 EN EL CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORÍA.

ANEXO III . ORGANIGRAMA VIPER, S.A. DE C.V.

ANEXO IV MANUAL DE CALIDAD DE APLICACION DE LA NORMA ISO 9000 DE VIPER, S.A. DE C.V.

RESUMEN

En el capítulo I se presentan las generalidades de la norma ISO 9000, asimismo la trayectoria que éstas han tenido a través del tiempo por los máximos beneficios para las empresas que optan por este tipo de filosofía de la calidad. Lo cual ha traído consigo otra clasificación de la auditoría, que es la de Calidad la cual se encarga de evaluar mediante normas, procedimientos, técnicas y principios el éxito o el fracaso de la implementación del sistema, en tanto se dan a conocer los requerimientos básicos para ejecutar este tipo de examen.

En el capítulo II, se presenta la metodología de la investigación la cual se llevó a cabo mediante un estudio bibliográfico y de campo, que se realizó con los profesionales inscritos en el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría al 31 de enero de 1999, resultando una muestra de sesenta auditores, de los cuales se evaluó el grado de aptitud de estos para efectuar este tipo de auditoría.

En el capítulo III, se sustenta el resultado de la investigación en tres áreas de interés que son: Conocimiento, Capacitación y Aplicación Técnica del Conocimiento; de las cuales se determinaron factores importantes en lo relativo a lo que el profesional debe conocer para efectuar una auditoría de esta magnitud, de lo cual se obtuvo que el 77% de la muestra conocen en que consiste la auditoría de la calidad, sin embargo no han profundizado en sus conocimientos; razón por la cual solo el 48% de los encuestados se encuentran aptos para efectuar este tipo de auditoría. En razón, de lo anterior:

En el capítulo IV, se materializa el propósito de este trabajo mediante la elaboración de un Manual para la Práctica de la Auditoría a los Sistemas de Calidad ISO 9000 en las empresas de servicios, donde se desarrollan las tres fases de la auditoría de la calidad de acuerdo a los lineamientos de la normativa ISO 10011-1, 10011-2, 10011-3.

En el capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, dentro de las cuales se pueden citar; que si bien es cierto los profesionales conocen la normativa ISO 9000, no están lo suficientemente capacitados en el área de la Auditoría, de tal forma que les permita ejecutarlas, por lo tanto es necesario que se capacite oportunamente en otras áreas afines a su carrera.

INTRODUCCION

El impacto de las variables macroeconómicas han afectado últimamente la economía de los países donde la exigencia de servir con calidad y eficiencia ya no es de una empresa de prestigio, sino más bien de todas las entidades que pretenden competir en un mercado local e internacional; de igual manera las exigencias del sistema también demandan de los profesionales conocimientos y capacidad en el ejercicio de sus funciones independientemente del campo en que se desenvuelvan.

Por lo tanto la contaduría pública de cara a las nuevas exigencias de las empresas, también necesitan especializarse en áreas de interés relativas a la profesión; en tal sentido el contador público tiene que tomar un papel protagónico en la aplicación de sus conocimientos en aquellas áreas que el medio le exija. Para tal efecto éste trabajo contiene un nuevo campo de la auditoría, que surgió a partir de la creación de las Normas Internacionales de Estandarización ISO 9000, las cuales en su contexto contienen la práctica de la auditoría como una herramienta primordial en el mejoramiento continuo del sistema de calidad implementado; en tal sentido en este documento se plantea como efectuar la auditoría a los sistemas de calidad de acuerdo a las normas, principios y procedimientos de esta área especializada; en consideración de lo anterior en el capítulo I, se enfocan los aspectos teóricos y técnicos aplicables a los sistemas de calidad, que permitan formarse un criterio amplio de los

diferentes aplicaciones de esta auditoría y por ende de la importancia que tiene para el profesional con el propósito de agregar valor a sus servicios. En razón de lo anterior y de acuerdo a los resultados de la investigación de campo se elaboro un Manual que permita al profesional tener una mejor visión de la ejecución de las tres fases de esta auditoría. Por lo que se presenta un modelo del memorándum de planeación, programas que satisficieran el alcance planteado en este estudio así como los papeles de trabajo relativos a este tipo de examen, los cuales son semejantes al de la financiera; cabe mencionar que éstos fueron elaborados de acuerdo a la Normativa ISO 10011, la cual contiene los aspectos básicos de la revisión del sistema de calidad implementado, que para este caso se tomó como supuesto una empresa de servicios en el ramo de las telecomunicaciones.

Finalmente en el Capítulo V, se concluye que el auditor tiene que capacitarse oportunamente en otras áreas relacionadas con su profesión, con el propósito de ejercer cualquier demanda de sus conocimientos, en el caso de esta auditoría es necesario que profundice en los conocimientos específicos de la normativa que la rige, ya que de hecho cuenta con los conocimientos teóricos y prácticos para tal fin.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1 Las Normas de Calidad ISO 9000

Según la definición de BRIAN ROTHERY(1996), considera a estas normas como el "Refinamiento de todos los más prácticos y genéricamente aplicables principios de sistemas de calidad y la culminación de acuerdos entre las avanzadas autoridades". En lo relativo a normas se toma como base para una nueva era de la administración de la calidad.

" La ISO 9000 es una federación de cuerpos regionales de alcance mundial, que ha emitido una serie de normas de gestión y aseguramiento de calidad llamadas "Normas de la serie ISO 9000" que son las que actualmente se están usando para registrar sistemas que suministran servicios a los países miembros de la Comunidad Europea "

"Son normas internacionales para el establecimiento de un sistema de aseguramiento de la calidad"

" La ISO 9000 es un sistema de administración integrado y flexible que puede adaptarse dentro de un sistema de información gerencial y por ende ajustarse cómodamente a sistemas gerenciales de generación de productos y servicios de variantes complejas.

Importancia

La aceptación y adopción de la filosofía ISO 9000 y la instalación de esta norma como un sistema integrado, hace de la compañía que obtiene dicha certificación una empresa indiscutiblemente confiable y segura, ya que si el servicio suministrado contiene el registro ISO, de hecho ha habido una previa aprobación en su proceso. Este tiene que satisfacer cierto número de requerimientos corporativos y estratégicos en lo relativo a la prestación del servicio, es decir, se considera un ambiente crítico y cambiante de acuerdo a las necesidades del mercado que se satisface.

El cumplimiento de lo anterior permite que hayan menos reclamos y daños ocasionados por el servicio suministrado, con lo que se asegura que los recursos se están optimizando de manera efectiva.

Estructura de la Serie ISO 9000

Está constituida por cinco elementos que son: ISO 9000, 9001, 9002, 9003 Y 9004; de los cuales los documentos 9000 y 9004 se consideran como guías que deben emplearse como referencia, cabe mencionar que no se pretende que éstas sean estáticas o exigibles.

El objetivo principal del documento ISO 9000 es ayudar a decidir cual de las tres normas (9001, 9002 y 9003) se adapta mejor a sus necesidades; en tanto éstas unidas jerárquicamente ayudan a satisfacer el alcance del sistema de aseguramiento de la calidad que aplique a la entidad interesada.

Diferencias entre la ISO 9001, 9002 y 9003

Desde que se agregó el sector de los servicios a la norma ISO 9002, la única diferencia con la 9001 es el párrafo 4.4 Control del diseño; en lo que respecta a la 9003, que es mucho más breve que las otras dos, su contenido concuerda con el de éstas, sin embargo hace mejor énfasis en las funciones de inspección y pruebas finales. (Figura N° 1)

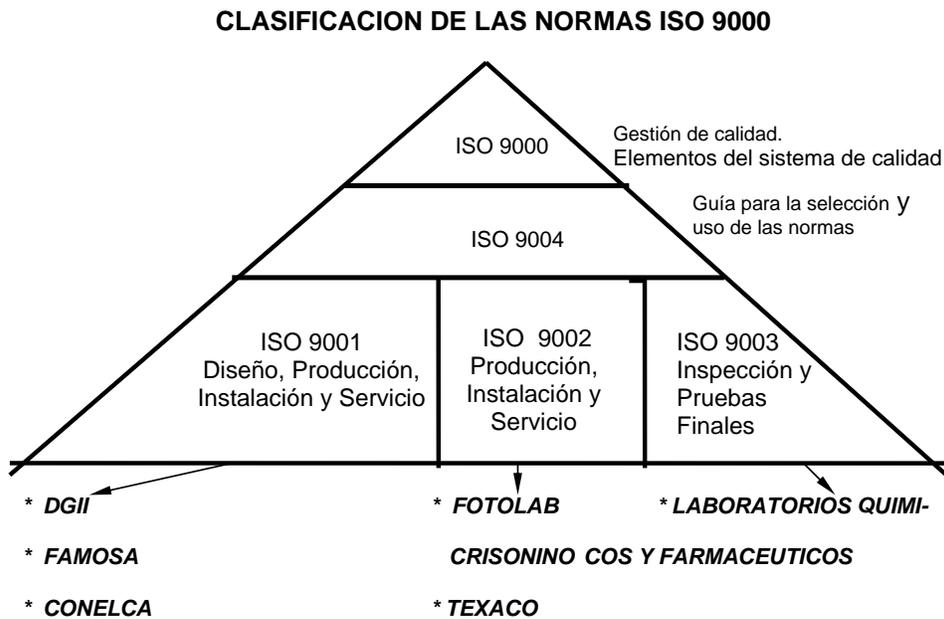


Figura N° 1

Fuente: ISO 9000. Manual en la Pequeña Empresa. James L. Lamprecht

De lo anterior se deduce el criterio para elegir la norma aplicable a la entidad económica de acuerdo al giro de sus operaciones:

A) ISO 9001: Se optará por esta norma cuando se necesite asegurar la conformidad con los requerimientos establecidos durante el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.

B) ISO 9002 : Cuando lo que se requiera asegurar sean los requerimientos establecidos durante producción, instalación y servicio.

C) ISO 9003: Lo único que se pretende asegurar en esta norma son: los procedimientos determinados durante pruebas e inspecciones finales.(JAMES L. LAMPRECHT, 1996)

1.2 Antecedentes de la aplicación de las Normas

En el mundo de la economía y de la administración siempre se ha concebido la idea de servir con calidad, en tanto, al revisar la evolución de la serie ISO 9000 y compararlas con el contenido de otras normas más antiguas, es evidente que estas tienen una gran influencia de las normas militares del aseguramiento de la calidad que se desarrollaron en Estados Unidos desde 1948, cuyo objetivo iba encaminado directamente al servicio de protección de la comunidad.

En Estados Unidos algunos servicios como salud, educación, asistencia técnica y financiera, era prestada por profesionales capacitados por el Departamento de Servicio Militar , los cuales ya contaban con estándares mínimos de calidad, naturalmente, cuando llegó el momento de desarrollar la serie ISO 9000 muchas personas confiaron en la experiencia de este departamento; y estos desarrollaron estructuras bastante complejas, donde todas las actividades se

desempeñan según procedimientos documentados y registrados para beneficio de auditores del gobierno. De manera invariable las conversaciones con estas personas permitieron conocer, en lo que a ellos concierne, que sólo es posible desarrollar actividades de aseguramiento de la calidad siguiendo un conjunto de funciones que se estableció hace muchos años en normas militares publicadas por el Instituto Nacional Estadounidense de Normas (ANSI) relativas a la industria nuclear, o bien una combinación complicada y tediosa de las tres.

Indudablemente las empresas de comercio y servicio de los Estados Unidos, principalmente las grandes, que representan el 44% tienen contacto con el Departamento de Defensa; que es el que les proporciona en alguna medida los lineamientos generales de "servir con calidad"; los cuales se basan en la flexibilidad y la rapidez en la entrega del servicio.

Durante los últimos veinte años las empresas han dedicado mucha atención por mantenerse dentro del mercado nacional e internacional, a fin de evitar la competencia directa con su contraparte más grande; en tanto se han valido de políticas y estrategias que permitan que la prestación que éstas proporcionen, satisfaga exclusivamente al cliente; con este propósito han determinado las condiciones de calidad, eficiencia y eficacia que permitan maximizar recursos financieros, humanos y técnicos, mediante la regulación de los procesos a través de políticas y procedimientos.

En consecuencia, El Salvador no podía pasar desapercibido a la evolución de la nueva era de la administración de la calidad, y en efecto; desde 1992, en el país

se empezó a conocer de la normativa ISO 9000, en lo concerniente al producto, pues de hecho fueron las empresas manufactureras las que dieron inicio a la implementación de la misma, que para tal caso fue Fábrica Molinera Salvadoreña, S.A. (FAMOSSA), posteriormente como consecuencia de la competitividad entre el mismo sector, formó parte de esta iniciativa Textiles San Andrés y Conelca; ante tal efecto, la ASI en su revista N° 59 de 1997, publicó: "que consciente de la necesidad de que las empresas tienen que producir con estándares mínimos de calidad, que les permita competir en un medio de globalización cambiante, decide crear un plan emergente entre sus afiliadas el cual denomina PLAN ASI 300 ", el cual consiste en que por lo menos 300 de sus asociadas tienen que estar certificadas bajo el sistema ISO 9000 antes del año 2000; pese a la iniciativa de esta gremial y a la divulgación dentro del gremio, el alcance de esta meta a la fecha no es significativo con respecto a los beneficios que este sistema proporciona.

Por otra parte el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología(CONACYT) en 1997, crea un consejo de normativización que estudia la implementación de la norma ISO 9000 en las empresas salvadoreñas. Dicho estudio dejó como resultado las normas salvadoreñas que rigen las directrices de implementación, supervisión y verificación de las normas implementadas por las empresas interesadas.

De esta forma CONACYT en colaboración con firmas internacionales y regionales de apoyo a la ISO 9000, pretende ejercer la función de acreditación

como empresa certificadora en El Salvador, sin embargo aún no lo ha logrado, en consecuencia la sigue gestionando.

Las empresas salvadoreñas poco a poco y de acuerdo a sus necesidades han optado por el sistema de calidad ISO lo cual les ha permitido desarrollar los siguientes factores:

- Establecimiento de políticas y objetivos claros sobre productividad y calidad (incentivos al personal, atención al cliente, etc.)
- Cambio en el estilo de gestión
- Reestudio y documentación de los procesos
- Reordenamiento interno de la empresa (ambiente de control)
- Reeducación y reubicación del personal
- Establecimiento de autocontrato
- Dominio de los procesos de la empresa
- Crecimiento de las satisfacciones de los clientes
- Incremento de los servicios prestados
- Aumento del margen de utilidades por reducción de costos, etc.

La adopción de este Sistema Internacional ISO 9000 permite a las empresas de servicio tener claro dos puntos importantes en la obtención de sus objetivos que son:

a) Visión: constituye un elemento intrínseco e intangible de la gestión de la calidad, en ella se tienen que plasmar los alcances y naturaleza del servicio,

asimismo la posición que pretende alcanzar en el sector o ramo que se desempeña.

b) Misión: Se considera el por qué y para qué de la entidad económica en tanto hay un compromiso latente entre el cliente y la empresa.

1.3 Auditoría de la Calidad

1.3.1 Generalidades

Partiendo que Auditoría, es el examen sistemático y crítico de manera independiente o bien por procedimientos deliberados y automáticos con el propósito de verificar la razonabilidad, confiabilidad y seguridad de las cifras, de tal forma que a través del control interno y sus procedimientos se puede obtener un juicio certero mediante la receptividad mental, imparcial y razonable de los profesionales que la ejecutan. (HOLMES ARTHUR, 1997).

Tipos de auditoría

De acuerdo a la naturaleza del examen y al objetivo del mismo, las auditorías se clasifican en dos grandes apartados:

- a) Externas
- b) Internas

a) Auditorías Externas

Una auditoría de esta magnitud se califica como un examen crítico y sistemático de:

1. La dirección interna
2. Estados, expedientes y operaciones contables preparados anticipadamente por la gerencia
3. Áreas operacionales, funcionales, es decir, auditorías especializadas

Estas tienen por objeto averiguar la exactitud, integridad, autenticidad y cumplimientos de las áreas examinadas, asimismo del tipo de examen que se practique por ejemplo: operacional, sistema gerencial de la calidad, Benchmarking (evaluación competitiva), que es un marco de referencia a partir del cual se pueden hacer mediciones y sacarse conclusiones objetivas, más bien dicho en un método competitivo de evaluación.

Los procedimientos variarán de una auditoría a otra ya que cada auditor debe guiarse por las exigencias de cada situación; cabe mencionar que éstos no están exactamente definidos y dependerá del campo y del alcance de la misma, la precisión de éstos y los programas que se aplicarán en el diagnóstico

basados consecutivamente en un sistema de control no necesariamente interno si no más bien de calidad de gestión, sistemas, procesamiento de datos, etc.

b) Auditorías Internas

Se refiere a las que tienen como objetivo analizar detalladamente las operaciones, cuentas, cifras o áreas de interés, esta es importante en una compañía porque permite un mayor control y cumplimiento de lo establecido en los manuales de procedimientos o políticas contables definidas, si bien es cierto es ejecutado por personal de la misma, pero éste no debe tener ligamento directo con las operaciones que supervisa en tanto es individualmente responsable de igual forma que el contador público independiente, con la única variante del grado de responsabilidad y el objetivo final de la auditoría.

Al igual que las auditorías externas, éstas también contemplan exámenes especializados los cuales tienen un alcance relativo al objetivo requerido.

Estas son de carácter continuo en tanto las comunicaciones e informes son detallados frecuentemente en forma oportuna durante el curso de acción de la auditoría, estos informes no contienen ningún tipo de opinión sino más bien sugerencias y medidas correctivas y/o preventivas relativas a los hallazgos encontrados; con el fin de mejorar la estructura financiera y/o administrativa de la empresa y con ello preparar un ámbito libre de errores importantes, de tal

forma que la entidad independiente tenga una mayor seguridad que los controles y procedimientos están siendo aplicados de acuerdo a lo establecido.

Dentro de estas dos grandes clasificaciones de auditoría, se aplican diferentes tipos tales como :

- Auditoría Integral : es el proceso de obtener y evaluar objetivamente en un período determinado, evidencias relativas a la información financiera , al comportamiento económico y al manejo de una entidad con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos aspectos y los criterios indicadores establecidos o los comportamientos generalizados.
- Auditoría de Cumplimiento : es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas o de otra índole con el propósito de corroborar la conformidad de las normas legales, reglamentarias, estatutarias o de procedimientos que le son aplicables.

Este tipo de auditoría ha sido retomada por la norma ISO 9000 ya que determina en uno de sus puntos la obligatoriedad de ejecutar las auditorías de cumplimiento a fin de verificar el seguimiento de la norma de calidad, en tanto, la relación que tiene ésta auditoría con la de calidad es relativamente igual con la variante que no solo revisa cifras sino también aspectos técnicos concernientes al sistema de calidad.

- Auditoría Operacional: Esta se encarga de evaluar la responsabilidad potencial tomando en consideración las soluciones técnicas y jurídicas implicadas en las áreas críticas de la compañía. Con el propósito de

identificar la responsabilidad con la decisión de gestión ya que se trata de auditorías destinadas a preparar una actividad o una inversión.

Antecedentes de la Auditoría de la Calidad.

Todas las auditorías tienen como propósito principal la garantía, protección de los accionistas, acreedores y el público, mediante la imparcialidad e independencia absoluta de los encargados que la ejecutan, por lo tanto es necesario que exista una alianza entre la gerencia y el auditor a fin de mantenerlos informados sobre los aspectos de su interés.

La Auditoría de la calidad toma en consideración el supuesto anterior, ya que considera esta función como uno de los elementos más importantes en el mantenimiento y aseguramiento del sistema de calidad; por lo tanto nace la iniciativa de parte de los precursores de la nueva era de la administración en establecer esta función como un punto importante ya que de ésta dependerá el desarrollo y mantenimiento del sistema. El ente certificado debe mantener al día procedimientos documentados a través de los manuales respectivos en razón de esta necesidad el comité de la ISO, se vio obligado a determinar normas de carácter estándar que la rigen en todas sus dimensiones; por lo que actualmente se conocen las siguientes normas ISO relativas a la auditoría del sistema de calidad ISO 9000, denominadas serie 10000, la cual comprende: aspectos generales de la auditoría, criterios para la calificación de auditores del sistema de calidad y manejo de programas.

Este examen nace desde el momento en que se pretende implementar el sistema ISO, de ahí se deriva el hecho que existan tres fases principales en que la eficacia en la ejecución de la auditoría de la calidad depende del grado de avance y éxito en la implementación y/o certificación, éstas son: Antes, Durante y Después de adopción de la norma.

Cada una tiene como objetivo principal verificar el grado de implementación y cumplimiento de la norma. De cada una de estas partes se deriva la planeación y ejecución de la auditoría ya sea a nivel interno o bien por parte de la empresa certificadora, con el propósito de determinar la eficiencia y eficacia del sistema, el cumplimiento de los manuales y como un parámetro evaluador de las medidas correctivas o preventivas, sugeridas en las auditorías anteriores; cabe mencionar que en estas evaluaciones es importante el grado de participación de los niveles administrativos y operativos así como otras áreas involucradas en la prestación del servicio.

Conceptualización Básica.

- Según Russel J.P, en el libro Evaluación de la Calidad , considera que la auditoría de la calidad, es un examen sistemático de las acciones de la compañía en las cuales se le compara con una norma, el objeto principal es proveer a la gerencia información útil en relación a las condiciones de un sistema, servicios o proceso con la oportunidad requerida para ser usada como herramienta en el mejoramiento continuo.

- Se define como el sistema de aseguramiento y supervisión del cumplimiento de la misión, visión , políticas y manuales establecidos por el sistema ISO 9000, con el fin de determinar la exactitud y sugerir los cambios en los manuales y documentos relativos al sistema de calidad.(Norma Salvadoreña ISO 10011-1. 1996)
- Según la ISO 9004 la auditoría de la calidad se define como: el procedimiento analítico que permite determinar si el sistema gerencial de la calidad está funcionando correctamente por lo que se vale de programas, procedimientos y técnicas de la auditoría financiera que brevemente se resumen en : planeación, ejecución e informe de auditoría.

Importancia

Al igual que la auditoría financiera se encarga de verificar y sugerir cambios, también la de calidad ofrece a la gerencia oportunamente el cumplimiento de los requerimientos del sistema con lo que se espera que el servicio prestado satisfaga las necesidades y preferencias del cliente en todos los aspectos relativos a la norma.

La mayor importancia de esta auditoría, radica en que la entidad poseedora de una certificación, está consciente del cumplimiento efectivo de lo establecido en la norma con la cual se certificó, lo cual le obliga a tener un control de calidad en el cumplimiento y por ende en el aseguramiento de la calidad a través de las auditorías programadas.

Asimismo la gerencia, debe mantener presente que la filosofía de “Servir con Calidad”, se esta cumpliendo . La importancia de revisar y supervisar continuamente no solamente se centraliza en asegurar la calidad, sino también a dos elementos esenciales en el mantenimiento del sistema que son: Propósitos y Objetivos

Estos permiten que el sistema gerencial conozca las conformidades y no conformidades de los servicios que ofrecen, mientras por otro lado se evalúa el grado de éxito o fracaso en la implementación y adaptación del sistema. Asimismo, proporciona el libre acceso de los servicios armonizados y estandarizados, con el propósito de evitar las repeticiones en los procedimientos y revisiones que implican tiempo y dinero.

Características

Las características principales de la Auditoría de la Calidad, giran alrededor de dos parámetros “Eficacia y factibilidad continúa”, independientemente del tipo que sea; dentro de las cuales se pueden mencionar.

- Evaluación de la situación real de la empresa certificada a través de la supervisión y prueba de los bienes y/o servicios en cada uno de los procesos., por ejemplo: en una empresa de servicios dedicada a la consultoría se debe verificar si después de prestado el servicio el cliente quedó satisfecho con la prestación de este, a fin de evaluar su satisfacción personal.
- Es una auditoría que está constituida en tres fases que dependen exclusivamente de la certificación del sistema, es decir antes, durante y después de la certificación.
- Es un requisito fundamental para otorgar y mantener el sistema de aseguramiento de la calidad ISO 9000, asimismo valúa objetiva y sistemáticamente la eficacia del sistema.
- Forma parte del programa de la calidad de la empresa, jerárquica y financieramente definida como una unidad de staff por lo que en algunas compañías se decide crear la gerencia de la calidad, la cual se encarga de

preparar un plan de auditorías internas de calidad que cumplan con el ciclo de SHEWHART: planear, realizar, verificar y actuar.

- La persona encargada de efectuar la auditoría de calidad tiene que estar autorizada por alguna empresa consultora que le permita ejercer este tipo de auditoría o bien poseer los conocimientos que la norma ISO 10011-2 establece.
- La responsabilidad de identificar los errores es del auditor, mientras que la de corregirlos es de la compañía

Clasificación

La auditoría de la calidad de acuerdo al grado de compromiso y de trascendencia se clasifica en :

- a) Auditoría Externa de la Calidad
- b) Auditoría Interna de la Calidad

Esta clasificación anterior engloba tres aspectos importantes en esta auditoría que son:

Auditoría de Primera Parte : Se refiere a la que la empresa realiza en cualquier fase, ésta es asociada directamente con la auditoría interna, ya que estudia los procesos, procedimientos y documentos del sistema de calidad.

Auditoría de Segunda Parte : Esta es realizada por un ente independiente a la empresa certificada con el fin de obtener una seguridad de que el servicio suministrado cumpla con los requerimientos del sistema ISO 9000.

Auditoría de Tercera Parte: Es la que realiza la empresa certificadora ya sea para verificar la implementación del sistema con el fin de extender el certificado de calidad, o bien, para conocer del cumplimiento de la norma en cualquier momento que considere conveniente, con el propósito de renovar, suspender o cancelar la licencia de la certificación.

a) Auditoría Externa de la Calidad

Cabe mencionar que la auditoría externa es practicada de manera continua, tanto en las tres fases de la implementación del sistema como posteriormente a las áreas de interés en el aseguramiento del mismo, tales como : servicio, proceso y sistema implementado .

De tal forma que el sistema de calidad sea evaluado íntegramente en todos sus aspectos importantes con el propósito de mantener la licencia de certificación y registro que le han concedido como empresa ISO.

Auditorías externas en las fases de implementación

- **Auditoría preliminar**

Esta se vale de una auditoría inicial, la cual es practicada por personas idóneas en la materia de Calidad ISO 9000 obviamente este personal depende de la empresa consultora que se encarga de preparar el ambiente necesario y

propicio de cambios en los procedimientos, adaptación de procesos, reestructuración, definición de políticas y estrategias, determinación y concientización al personal de la misión y visión de la empresa, etc. con el propósito principal de conocer la documentación existente y la eficiencia del sistema vigente. Cabe mencionar que esta etapa de la auditoría es ejecutada por la empresa consultora y no es más que una Auditoría integral que permite conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sistema existente; en esta etapa de la auditoría no existe manual de calidad, pero es preciso verificar si la compañía ya cuenta o no con manuales específicos (de puestos, de organización, etc.) de algunas áreas. Cabe mencionar que si la empresa cuenta con personal que conozca de los sistemas ISO 9000, perfectamente puede preparar el ambiente de calidad de acuerdo a la norma.

- **Auditoría Intermedia**

Esta fase de la auditoría verifica la instalación del sistema de calidad, es decir corroborar el cumplimiento de los puntos de la norma con la cual ha sido certificada, con el propósito de establecer un sistema de calidad que englobe procesos administrativos que den cumplimiento a los estándares establecidos, para tal efecto se tienen que considerar aspectos relacionados con la prestación del servicio, características del proceso, diseño y comercialización del mismo tomando en consideración la responsabilidad de la dirección en el análisis y mejora de los mismos.

Esta etapa de la auditoría se considera la parte táctica es decir que se lleva a cabo, mediante programas, procesos, procedimientos y otras técnicas de auditoría.

- **Auditoría Final**

Esta etapa de la auditoría es la última del proceso de ejecución y verificación del cumplimiento de la norma de acuerdo a los parámetros establecidos por la empresa certificadora, cabe mencionar que esta solamente la realiza la firma encargada de otorgar el registro y el certificado que le permita garantizar la calidad proporcionada en el servicio. Esta es considerada como auditoría de tercera parte .

Los siguientes tipos de auditorías son aplicables tanto para la de primera parte como la de segunda, pues dependerá del interesado que la solicite .

Auditorías externas después de las fases de implementación

- **Auditorías de Procesos:**

Esta examina y evalúa actividades de procesos de prestación o preparación de servicios con el propósito de verificar si se están realizando de la forma especificada. En el caso que no cumplan con las especificaciones se tienen que incorporar las medidas correctivas sobre los elementos (ambiente, recepción y transmisión, equipo operativo, etc.), con el propósito de dar cumplimiento a las características y objetivos del proceso.

El plan de calidad consta de procedimientos, instrucciones técnicas o administrativas, planes de puntos de inspección, etc., que determinan la existencia de procesos documentados que permitan una eficaz ejecución; precisamente esta auditoría se enmarca en la comprobación de procesos versus documentos del sistema de calidad implementado.

Cabe mencionar que consiste en una técnica estadística que toma un determinado número de muestras en las diferentes facetas del proceso de la prestación del servicio, la cual comprende los siguientes aspectos:

1. Las modificaciones en el proceso de la prestación del servicio
2. Los parámetros establecidos en los procesos
3. Las rutas alternativas
4. La realización del procedimiento de primera muestra
5. La trazabilidad
6. Las condiciones de trabajo cuando y donde sea necesario
7. La calibración de los instrumentos o equipos principales para la prestación del servicio
8. La puesta a punto de los equipos y de las instalaciones.

En aras de la eficacia es recomendable que la prioridad de la auditoría de los procesos sea dada en función de los análisis con relación a: estudios de capacidad de los procesos, análisis de los fallos internos y la interpretación y análisis de las reclamaciones de los clientes.

- **Auditorías del Servicio.**

En el libro Auditoría Universitaria de Gerardo Galvez, la define como el examen o ensayo del servicio en su última etapa, es decir, posteriormente a la prestación o venta, no toma en cuenta la gestión del sistema de calidad implantado dentro de la organización, si no más bien es un campo muy limitado y normalmente será efectuada por técnicos de calidad conocedores del área específica. Esta auditoría se practica con mayor frecuencia a nivel externo, debido a las implicaciones que tiene en el ámbito de la gestión de la empresa .

El objeto de esta es evaluar “con los ojos del cliente el servicio prestado” en tanto hay dos tipos de características a auditar:

1. Las que “ve” el cliente, estén o no traducidas a especificaciones (aspectos, confortabilidad, etc.), es decir las características intrínsecas que el servicio proporciona, por ejemplo: servicios de hotelería, viajes, etc.
2. Las que “no ve” el cliente de forma inmediata por ejemplo: (fiabilidad, mantenibilidad, seguridad, etc.), es decir se refiere a las cualidades del servicio que se conocerán únicamente cuando se haga uso de éste.

El objetivo de esta auditoría es evaluar la aceptación o rechazo de los servicios, así mismo valorar la calidad del mismo, en tanto es necesario observar la tendencia de mejoramiento o deterioro del servicio mediante evaluaciones sucesivas.

La mejor auditoría de servicio es la que se realiza cuando este se le esta prestando o se le ha prestado al cliente, de tal forma que sirva como

parámetro para medir otras variables tales como la calidad, la aceptación del cliente y otros aspectos técnicos o inherentes al servicio, por lo que obliga a la Gerencia establecer planes de calidad internamente.

- **Auditorías al sistema.**

Examina todos o partes de los elementos del control de la dirección de la empresa para analizar su conformidad y eficacia, esta se basa en el análisis de la organización y comprueba si se han alcanzado los objetivos previstos en el plan de calidad, además, comprende la evaluación de dos ramas principales del sistema que son: políticas y objetivos; y los planes de calidad.

- i) Auditorías de la política y objetivos**

Este tipo de auditorías analiza las grandes líneas de acción de la empresa en materia de calidad. Normalmente suele ser ejecutada por miembros de la dirección, la cual puede tener importantes repercusiones en la organización, ya que afectan a todas las áreas funcionales de la misma. El liderazgo ejercido por la participación de la gerencia facilita la comunicación con los niveles supervisados y aumenta la probabilidad que se actúe posteriormente. En tanto para ejecutar una auditoría de este tipo algunos expertos en su criterio han determinado dividir a la empresa en serie de actividades que se pueden resumir en:

1. Organización y críticas generales de la gestión
2. Control de los proyectos

3. Industrialización de los servicios
4. Aprovechamiento
5. Control de los procesos
6. Pruebas finales en el área de servicios
7. Actividades posteriores a la prestación del servicio
8. Recursos humanos y formación
9. No conformidad y acción correctivas
10. Sistemas de registros de calidad
11. Auditorías

Cabe mencionar que las auditorías dirigidas a nivel interno permiten obtener los siguientes aspectos:

- Perfiles de la gestión de calidad por actividades y de la empresa
- Puntos fuertes y débiles por actividad y de la empresa
- Acciones correctoras con la finalidad de mejorar mas que de restituir

Como consecuencia del análisis de la auditoría de la política y objetivos de calidad, la dirección tiene elementos de juicio para conocer la situación real y evaluar si se puede modificar la política de calidad o restablecer o replantear los objetivos, con el propósito de instruirlos en el plan anual de la calidad.

(Jiménez Montañez, 1997)

ii) Auditorías de los planes de calidad

Un plan de calidad es un documento derivado del programa de calidad que establece las prácticas específicas referentes a esta, así como los recursos y actividades aplicables en un determinado proceso, servicio, contrato o proyecto. Este plan puede estar reflejado en los manuales de calidad, procedimientos y en el contrato firmado con un cliente.

Para efecto de la programación, se tiene que tomar como base cuando menos los siguientes aspectos:

- Problemas crónicos
- Los resultados y conclusiones de las auditorías anteriores
- Los reclamos de la calidad a todo nivel (Externa o interna)

Dado que las auditorías de los planes de calidad abarcan prácticamente a toda la empresa es recomendable que la dirección por si misma o el responsable de la calidad elabore una relación previa de problemas y asigne prioridades en función de su criterio de tal forma que la ejecución de una auditoría sea oportuna. En tanto, existen tres aspectos importantes a auditar

1. Procedimientos referidos a los ámbitos de:

- a) Las normas y los procedimientos
- b) Las instrucciones técnicas o administrativas

2. Evaluación de la eficiencia en áreas y funciones tales como:

- a) Calibración y puesta a punto
- b) Relaciones con los proveedores
- c) Recepción

- d) Las reclamaciones interdepartamentales
- e) Plan de auditorías de servicio
- h) Las no conformidades y las acciones correctivas, la forma de actuación y el registro de datos.

3. Análisis técnicos relacionados con:

- a) Sistema de procesamiento de servicios, definición y comprobación del desarrollo del ciclo y los ciclos alternativos.
- b) El lanzamiento de servicios
- c) Los puntos de inspección y comprobación de los datos

Esta auditoría esta basada prácticamente en análisis de documentación, por lo tanto, el auditor que la ejecute debe ser una persona formada en todos los aspectos organizativos y por ende dar prioridad a la comprensión de los hechos soportados documentalmente.

b) Auditoría Interna de la Calidad

Se define como la actividad de evaluación interna relativamente independiente, responsable de la revisión de la efectividad de los registros, controles y de las operaciones contables, generalmente dentro de una organización; que sirve a la gerencia como un servicio protector y constructivo que es ejecutado como una función de asesoría y/o consultoría por los empleados de la compañía, la cual constituye un elemento importante para el control interno

Según el punto N° 17 de la ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003, especifica claramente la planeación y ejecución de las auditorías internas para garantizar y

asegurar el cumplimiento de la norma con la cual la empresa ha sido certificada. Esta es una de las actividades primordiales ya que es necesario que esta evalúe la eficacia y la factibilidad continúa del sistema de aseguramiento de la calidad. Se deben realizar tan pronto como el sistema esté documentado , es decir, no es necesario esperar a que éste se documente en su totalidad para realizarla. De hecho, el equipo de auditoría puede realizar continuamente varias revisiones durante la fase de implementación del sistema lo cual conduce a dos ventajas importantes:

1. Permite que ambas partes (Auditores y Auditados), interpreten, pregunten, evalúen y analicen de primera mano los puntos prácticos cotidianos que rodean la norma.
2. Permite al equipo de auditoría el progreso de implantación de cada departamento, asimismo permite a los auditores practicar sus habilidades en otra rama de la auditoría.

Las Auditorías internas que solo se centran en el aspecto de determinar errores inmateriales pierden la credibilidad y la eficiencia; sin embargo, si se dirige de manera adecuada, estas proporcionan una excelente oportunidad para verificar si el sistema documentado, en realidad se está cumpliendo en todos los niveles.

Clasificación de las auditorías internas

a) Auditoría del sistema

Examina todo o parte de los elementos del control de la dirección de la empresa para analizar su conformidad y eficacia. Este tipo de auditoría es la que se basa en el análisis de la organización y comprueba si se han alcanzado los objetivos previstos en el plan de calidad para alcanzar la calidad total. A su vez se divide en cinco aspectos importantes, los cuales son:

1. De procedimiento
2. Planeadas y documentadas para determinar la eficacia del sistema de calidad
3. Programadas de acuerdo a la condición e importancia de la actividad
4. Documentada y llevada con atención al ejecutivo apropiado. Lo anterior significa que se tiene la opción de revisar cada departamento con tanta frecuencia como se desee, asimismo, se realizan cuando se considere necesario aunque no estén planeadas. Cabe mencionar que en esta auditoría interna de la calidad, existe un ciclo importante que cumplir según SHEWART, el cual consiste en: planear, realizar, verificar y actuar. Pues en realidad el equipo de auditoría interna no solo debe planear y programar la auditoría sino también llevarla a cabo.
5. Verificar que el sistema documentado cumpla con el que se implantó, y asimismo evaluar la importancia con que la dirección debe actuar sobre todo al incumplimiento en forma oportuna.

b) Auditoría de procesos

Examina y evalúa actividades o procesos concretos en la entidad, con el propósito de verificar si se están realizando de la forma especificada. En el caso que no cumplan con las especificaciones, se incorporarán las medidas correctivas sobre los elementos para el cumplimiento de las características y objetivos del proceso.

c) Auditoría del servicio

Es el examen o ensayo de la última fase de la prestación del servicio, es decir, se hace posteriormente de la atención al cliente. No toma en consideración la evaluación de la gestión del sistema de calidad implantado dentro de la organización; es decir, es una auditoría con un campo muy limitado y normalmente será efectuada por técnicos de calidad.

d) Auditoría de la Evaluación y Mejoramiento del Sistema de Calidad

En el libro Evaluación de la Calidad con el Benchmarking de J. P. Russel; determina que esta consiste en la evaluación mediante una lista de verificación que se usa como herramienta para comparar y registrar información acerca de un proceso de calidad existente con sus tácticas gerenciales de calidad.

Las normas ISO 9000 estipulan que con frecuencia se necesita mejoramiento continuo para mantener y sostener un buen comportamiento administrativo y financiero, por lo tanto, la filosofía del KAIZEN conocida también como Mejoramiento Continuo; permite medir a través de métodos y procesos específicos inherentes al sistema la efectividad del mismo. En tanto se pretende

evaluar mediante los procedimientos, factores importantes en el aseguramiento de la calidad tales como:

- Reducir variaciones
- Eliminar las causas a raíz cuando ocurren defectos o errores y asimismo prevenir la ocurrencia de estos.
- Promover la retroalimentación entre el cliente y la empresa.

Lo anterior indica que no puede obtenerse por mucho tiempo rendimientos altos, excelente atención al cliente, calidad en el servicio, prestigio nacional o regional a nivel del área de servicios; si no se le proporciona nutrientes que retroalimenten la práctica de la calidad.

Importancia de la auditoría interna de calidad

La importancia de esta radica en que delimita el alcance de acuerdo al área que se desea evaluar; en tal sentido, es necesario que a través de ella se mida la efectividad del sistema mediante la supervisión e inspección de documentos, procesos, políticas y métodos de una entidad con el propósito único de controlar el cumplimiento de los requerimientos de las normas ISO 9000 y en consecuencia verificar la conformidad de la prestación del servicio. Asimismo no solamente señala las inconformidades, sino más bien da seguimiento a las acciones correctivas sugeridas en auditorías anteriores.

1.3.2 Principios de la Auditoría de la Calidad

Las auditorías de la calidad son elementos esenciales de los sistemas ya que sirven de garantía en la prestación del servicio, la cual esta regida por los siguientes principios:

1. El auditor no debe tener ninguna responsabilidad en el área auditada así como de la adecuación de dicho comportamiento
2. Debe comparar una situación real con una norma preestablecida.
3. Debe dejar la información derivada de las auditorías, en un documento para la dirección a fin de obtener evidencia comprobatoria.
4. Su posición debe ser independiente ya sea que actúe como auditor externo o interno, pues la dirección es la encargada de determinar la forma de actuar ante una situación de incumplimiento
5. El auditor debe de verificar que las acciones correctivas, preventivas y sugeridas en las auditorías anteriores se hayan cumplido
6. El auditor tiene que ser una persona idónea en lo relativo a auditoría en forma general y exclusivamente conocer de la auditoría de la calidad con el propósito de ejercerla de manera efectiva, es decir, tiene que tener un perfil de auditor ISO 9000.
7. Poner un amplio espíritu ético y moral en el manejo de la información
8. El informe de auditoría antes de ser presentado a la dirección, tiene que comentarse los resultados con el responsable auditado.

Los documentos derivados de la auditoría que son presentados a la dirección suelen articularse en cuatro partes fundamentales destinados a:

1. Describir el método seguido
2. Valorar lo auditado (alcance)
3. Realizar observaciones acerca de valoraciones otorgadas (Carta de Gerencia)
4. Proponer las acciones necesarias para mejorar.

1.3.3 Normativa ISO 9000 aplicable a la Auditoría de la Calidad.

La auditoría de la calidad nace de la necesidad de verificar el cumplimiento de una norma, por lo tanto la ISO 9000 en sus grandes ramas considera como importante la serie 10000 que es la que específicamente trata de las auditorías de calidad. Cabe mencionar que tanto la ISO 9001, 9002 y 9003, consideran dentro de su contenido estructural el punto de las auditorías.

Al igual que la auditoría financiera se basa en Normas Internacionales de Auditoría (IFAC) para planificar, ejecutar e informar de manera eficiente y objetiva las evidencias sobre las actividades económicas y otras relacionadas; también la auditoría de la calidad se fundamenta en un contenido informático de la serie 10000, a fin de llevar a cabo un proceso, que permita cumplir el objetivo de la auditoría (preliminar, implementación, verificación y certificación).

La normativa 10000 esta compuesta por tres normas básicas que son:

- NSR ISO 10011-1: Directrices para la auditoría de sistemas de calidad.
Parte 1. Auditoría
- NSR ISO 10011-2: Directrices para la auditoría de sistemas de calidad.
Parte 2 . Criterios para la calificación de auditores de sistemas de calidad.
- NSR ISO 10011-3: Directrices para la auditoría de sistemas de calidad.
Parte 3 . Administración de programas de auditoría.

Parte I - Auditoría

Esta norma establece los principios, criterios y procedimientos básicos de la auditoría, por lo tanto proporciona directrices para establecer, planificar, efectuar y documentar auditorías de sistemas de calidad. Este conjunto de criterios se aplica a cualquier tipo de auditoría independientemente de la naturaleza de la empresa, para tal efecto, esta norma determina los siguientes puntos aplicables a la auditoría:

1. Auditoría de la calidad

Se debe realizar por personas que no tengan responsabilidad directa en las áreas sometidas a la auditoría pero si puede prestar colaboración a las personas encargadas de ejecutarla. Según la norma, esta se efectúa con el propósito de evaluar las necesidades de mejoramiento y determinar las acciones correctivas en esta parte no deben confundirse las funciones de inspección y supervisión de las actividades de la compañía.

2 .Sistema de Calidad

Consiste en la evaluación completa del sistema implementado para proporcionar elementos identificables de inconformidades.

3. Auditor de calidad

Es la persona calificada para ejecutar las auditorías es decir, tiene que tener una preparación en esta área y además contar con preparación universitaria de tal forma que se le puede designar como auditor líder o principal.

4. Cliente

Persona u organización que solicita los servicios para el caso específico de la auditoría externa.

5. Auditado

Es la organización a la cual se le realiza el examen sistemático del sistema, de servicio o proceso.

6. Evidencia objetiva

Se relaciona con la norma de auditoría: Evidencia suficiente y competente. Se refiere a la importancia cuantitativa y cualitativa, registro o declaraciones acerca de los hechos referentes a la calidad de un servicio, la existencia o implementación de un elemento o bien la verificación de los mismos o mediante la comparación de la norma respecto a los manuales o documentos relativos a la calidad.

La evidencia de los procedimientos aplicados se sustenta en los papeles de trabajo los cuales serán preparados de forma sistematizada por programas de

computadora u hojas electrónicas que faciliten la comparación, por lo tanto se hace uso de cédulas analíticas, descriptivas y otra que se considere necesaria a fin de documentar las afirmaciones contenidas en el informe para la gerencia. En esta parte la norma considera que las narrativas en el proceso de verificación se deben llevar a cabo a través de la escala de preguntas siguientes: Qué, Cómo, Cuando, Quien, Por qué, Para qué y dónde. Estos papeles tienen que ser preparados y organizados de igual forma que la auditoría financiera, es decir, definir los elementos principales del sistema, por ejemplo: Las áreas críticas las cuales serán determinadas a juicio del auditor.

7. No Conformidad.

Después de la revisión mediante los programas y procedimientos se procede a la determinación de los hallazgos los cuales para este tipo de auditoría se definen como no conformidades y no es más que la desviación de una o varias características de calidad o elementos del sistema de calidad con relación a los registros especificados.

Objetivos y Responsabilidades de la Auditoría

1. Objetivos de la Auditoría.

La auditoría se diseña normalmente para uno o más de los siguientes propósitos:

- Evaluar la conformidad o no conformidad de los elementos del sistema de calidad con respecto a la norma de certificación.

- Determinar la efectividad del sistema para cumplir con los objetivos específicos de calidad.
- Proporcionar al auditado una oportunidad de mejora y con ello determinar requisitos regulatorios, etc.

Estas auditorías pueden ser rutinarias u originadas por cambios significativos en el sistema, en la calidad del proceso de servicio o bien por la necesidad de seguimiento a una acción correctiva.

Funciones y Responsabilidades de las partes interesadas

1. Auditores

Para efecto de llevar a cabo una auditoría se tiene que contar con un equipo, de tal forma que estén asignadas adecuadamente las funciones, en consecuencia se hace necesario nombrar un auditor principal el cual es llamado "auditor líder".

2. Cliente.

El cliente determinará la necesidad y el propósito de la auditoría a fin de que el auditor establezca el alcance de la misma; y asimismo identifique el seguimiento que haya de dársele. Cabe mencionar que es responsabilidad del cliente que el sistema de calidad funcione en óptimas condiciones ya que la única responsabilidad que tiene el auditor es ejecutar el examen del área encomendada así como también informar a los empleados pertinentes acerca de los objetivos y del alcance de la misma.

Auditoría

1. Iniciación de la Auditoría

El cliente toma las decisiones finales sobre qué elementos del sistema se deben auditar dentro del tiempo especificado, así mismo se deben establecer los contactos necesarios que permitan llevar a cabo en su totalidad el alcance y que por consiguiente la profundidad de la misma satisfaga las necesidades específicas para la información del cliente.

En esta parte, el auditado debe proporcionar las normas y documentos que componen el sistema de calidad a fin de obtener evidencia suficiente y competente.

2. Frecuencia de la Auditoría

Se toma en cuenta los requisitos específicos y regulatorios y cualquier otro factor pertinente por los cambios significativos en administración, organización, política, técnica o tecnología que puedan afectar al sistema; también se pueden hacer para evaluar los resultados de auditorías previas.

Las auditorías internas pueden ser reguladas para propósitos administrativos o de negocios con el fin de asegurar que los requerimientos se están cumpliendo.

3. Preparación de la Auditoría

Consiste en asignar personal para las áreas funcionales o específicas del sistema de calidad dependiendo del alcance de la auditoría, estas asignaciones debe hacerlas el auditor principal.

Los documentos de trabajo que faciliten la investigación del auditor deben ser proporcionados por la gerencia, quién es responsable de la actualización continua de la misma. Los papeles de trabajo a diferencia de la auditoría financiera, no quedan en propiedad del auditor sino, los entrega anexos al informe con el propósito que la gerencia corrobore las desviaciones e inconformidades.

4. Recolección de Evidencia

Esta la obtendrá el auditor a través de entrevistas, examen de documentos y observación de actividades y condiciones de las áreas de interés. Los indicios que se sugieran como no conformidades deben ser anotados de acuerdo al grado de significancia aunque no estén comprendidos en las listas de verificación y en consecuencia deben ser investigados.

5. Observaciones de la Auditoría.

Todas las observaciones tienen que estar documentadas en actividades que hayan sido auditadas, el equipo de auditoría debe revisar todas las hallazgos con el propósito de determinar cuales deben ser incluidas en el informe como no conformidades. Estas deben ser identificadas en términos de los requisitos específicos de la norma y de otros documentos del sistema contra las cuales se haya efectuado la auditoría.

Documentos de la Auditoría relacionados con el Informe

1. Preparación

Este se prepara bajo la dirección del auditor líder, quién es el responsable de la precisión e integridad del mismo.

2. Contenido

Este debe reflejar fielmente el carácter y el contenido de la auditoría, el logro de los objetivos y las no conformidades encontradas entre otros y debe ser presentado por el auditor principal.

3. Distribución

Es responsabilidad del cliente suministrar copia del informe a todas las áreas involucradas en el examen, cualquier distribución adicional debe ser consultada a la gerencia ya que los informes contienen información confidencial y patentada que debe ser salvaguardados en forma apropiada por la organización de la auditoría y por el cliente.

Existe una fecha dentro del programa de actividades en la cual se tiene que entregar el informe, en tanto no hay razones para retrasar la entrega del mismo.

Seguimiento de la Acción Correctiva

El auditado es responsable de determinar e iniciar la acción correctiva necesaria para corregir una no conformidad o para subsanar la causa de la misma. El auditor solo es responsable de verificar la corrección de la no conformidad.

Terminación de la Auditoría

Termina en el momento en que se le haya dado seguimiento a las acciones correctivas y se presente el informe final ; cabe aclarar que previamente se discute un borrador del mismo con el auditado.

La acción correctiva y las subsiguientes auditorías de seguimiento deben ser terminadas dentro del periodo acordado por el cliente y el auditado en consulta con la organización de la auditoría.

Parte II - Criterios para la Calificación de Auditores del Sistema de Calidad.

Estudia aspectos relativos a:

1. Educación

Los candidatos a auditores deben haber completado la educación formal además tienen que poseer un título académico que permita tener competencia a nivel profesional; Asimismo poseer habilidad de comunicación en forma oral o escrita de expresar los conceptos e ideas con claridad.

2. Entrenamiento

Los candidatos a auditores deben haber Recibido entrenamiento necesario para realizar las auditorias de calidad, de acuerdo a las actitudes requeridas para efectuarlas y administrarlas.

El entrenamiento en las siguientes áreas se debe considerar como particularmente adecuadas:

Conocimiento y entendimiento de las normas con las cuales se pueden efectuar las auditorías del sistema de calidad; las técnicas del examen en lo relativo a: indagación, evaluación y presentación de informe; cabe mencionar que además de las destrezas anteriores debe poseer capacidad de líder para administrar la auditoría.

3. Experiencia

Los candidatos deben tener por lo menos en un mismo lugar de trabajo cuatro años de experiencia en la práctica de la auditoría a tiempo completo, de los cuales al menos dos deben haber sido en aseguramiento de la calidad.

La experiencia en la auditoría de la calidad requiere por lo menos cuatro auditorías que totalicen como mínimo veinte días incluyendo la revisión de documentos, ejecución e informe. Toda la experiencia pertinente deberá ser razonablemente reciente.

4. Atributos personales

Al igual que la auditoría financiera determina el perfil del auditor, de igual forma la ISO 10011 establece los siguientes atributos que éste debe cumplir:

- Debe poseer mente abierta y juiciosa que les permita formarse un buen criterio analítico y objetivo
- Habilidad para percibir situaciones en una forma realista, comprender operaciones complejas desde una perspectiva amplia y entender las funciones individuales de la empresa como un todo

- Obtener y evaluar la evidencia objetiva en forma equitativa
- Permanecer fiel al propósito de la auditoría sin temores ni favoritismos
- Evaluar constantemente los efectos de las observaciones de la auditoría e interacción personal durante una auditoría
- Tratar al personal implicado en una forma que contribuya mejor a alcanzar el propósito de la auditoría
- Actuar con inteligencia y prudencia ante las convenciones del país en la cual la auditoría es ejecutada
- Desarrollar el proceso de auditoría sin desviaciones causadas por distracciones
- Dedicar atención y apoyo al proceso de auditoría
- Reaccionar en forma eficiente en situaciones difíciles
- Llegar a conclusiones generales aceptables basadas en las observaciones de auditoría

5. Capacidad administrativa

Los candidatos a auditor deben de mostrar a través de medios apropiados su conocimiento y capacidad de empleo de las habilidades administrativas requeridas para realizar una auditoría como se recomienda .

6. Mantenimiento de la competencia

Los auditores deben mantener su competencia mediante el conocimiento de normas y requisitos del sistema de calidad a través de la practica de

procedimientos y métodos de auditoría actualizados, asimismo del entrenamiento y perfeccionamiento, siempre que sea necesario.

7. Idioma

Ningún miembro del personal del equipo de auditores debe participar en las auditorías sin conocer el idioma con el que se está trabajando, en los casos en que carezca de fluidez en el idioma acordado, el grupo de auditoría debe tener una persona con destrezas idiomáticas que permita comunicar cualquier tipo de evento a la gerencia.

PARTE III - Administración de programas de auditoría

1- Organización

Toda organización tiene necesidad de llevar a cabo auditorías de sistemas de calidad, en tanto, debe establecerse la capacidad para suministrar totalmente la colaboración en el proceso completo. Esta función debe ser independiente de la responsabilidad directa de implantación de los sistemas de calidad que serán auditados.

2- Normas

La administración de un programa de auditoría debe determinar las normas del sistema de calidad, las cuales se espera auditar y desarrollar capacidades que permitan poder evaluar efectivamente con respecto al sistema de calidad.

3- Administración de programas

Esta la deben realizar personas que tengan el conocimiento práctico o más bien dicho, experiencia de los procedimientos y técnicas de la auditoría de la calidad. Los auditores que la practiquen tienen que estar acreditados por un comité de evaluación a fin que este posea una capacidad aceptable para la administración de programas de auditoría.

4- Control y mantenimiento del desempeño del auditor

La evaluación del desempeño se tiene que efectuar continuamente a través de la observación de los auditores u otros medios, esta información se debe usar para mejorar la selección y el desempeño del auditor . La administración de programas de auditoría debe establecer mecanismos para medir y comparar la eficiencia de los auditores para lograr la consistencia entre ellos, estos mecanismos deben incluir:

- Talleres de entrenamiento para el auditor
- Revisión de los informes de auditoría
- Evaluaciones del desempeño
- Rotación de auditores entre equipos de auditoría, etc.

5- Factores operacionales

La administración de un programa de auditoría debe considerar los siguientes factores y cuando sea necesario establecer procedimientos para garantizar que su personal puede operar de una forma consistente y este apoyado en forma adecuada. Entre algunos de éstos se pueden mencionar:

- a) Compromiso de recursos

- b) Planificación y programación
- c) Informes
- d) Seguimiento de la acción correctiva
- e) Confidencialidad

6- Auditorías conjuntas

Puede haber casos en que varias organizaciones cooperan para auditar conjuntamente un sistema de calidad. Cuando este es el caso antes de que comience la auditoría se debe llegar a un acuerdo sobre las responsabilidades específicas de cada organización particularmente en lo referente a la autoridad del auditor principal, las relaciones con el auditado, los métodos de operación y la distribución de los resultados.

7- Mejoramiento de programas

Se debe establecer un método de mejoramiento continuo del programa de auditoría a través de retroalimentación y recomendaciones aportadas por todas las partes interesadas.

8- Código de ética

La administración de programas de auditoría debe considerar la necesidad de incorporar el código de ética en la operación y manejo de la auditoría.

1.3.4 Fases de la Auditoría de la Calidad

1.3.4.1 Planeación de la Auditoría

Esta parte de la auditoría prácticamente constituye el inicio de una actividad operativa, aunque no signifique prácticamente que es una evaluación a las auditorías preliminares.

En esta etapa se debe determinar su propósito y magnitud, requerimiento o regulación del interesado, documentación existente y la extensión del sistema vigente; también es aquí donde se debe establecer la frecuencia de la auditoría dependiendo de la programación del gerente de la calidad o bien de la finalidad de la misma, es decir, en esta etapa el auditor tiene que indagar sobre los aspectos relativos al sistema, en tanto, se debe contar con un plan y manual de auditorías los cuales deben contener:

- **Plan de la Auditoría**

Este debe estar incluido en el plan anual de la calidad, así mismo deben estar previstos los equipos que van a realizarlas y sus dependencias jerárquicas, así como las funciones, misiones y responsabilidades de los auditores. En el proceso previo a la planeación de la auditoría de la calidad hay que considerar los aspectos y criterios siguientes:

a) Una preparación adecuada, lo cual significa conocer los siguientes parámetros:

1. La norma con que se va auditar

2. El sistema de evaluación previsto que para el caso es servicio
3. La formación y aprobación de las normas y sistemas de los auditores
4. La forma de canalizar y presentar los resultados, asimismo el medio por los que se van a difundir.

b) Una base objetiva y eficaz para tomar decisiones, lo que se obtiene a través de conocimientos de hechos que han ocurrido en la empresa por ejemplo: quejas y reclamaciones de los clientes, análisis de las actuaciones de los grupos de trabajo de revisiones de equipo, análisis de acciones correctivas de las auditorías anteriores, análisis y composición de los costos de calidad.

- **Manual de Auditoría**

Es aconsejable elaborar un manual de procedimientos con el objeto de facilitar su funcionamiento. Este por lo menos debe contener lo siguiente:

1. Introducción al sistema de auditorías de la calidad
2. Objetivos de los planes de auditoría
3. La situación orgánica de los diferentes tipos de auditoría
4. Normas generales para la determinación de la crítica de los diferentes parámetros
5. Metodología de recolección, elaboración y presentación de los datos
6. Los preinformes, la forma de comunicación entre los departamentos afectados, los informes y la metodología a seguir
7. Los planes de mejoras, etc. (Enciclopedia de Auditoría.1998)

Después de ese análisis cuantitativo y cualitativo de la información, se precede a la planeación de la auditoría, la cual es el plan propuesto y preparado por los auditores para ser presentado a la gerencia y que de manera general estos sugieran las posibles modificaciones y posteriormente aprobar el plan de auditorías.

Par tal efecto el primer documento a elaborar es el memorándum de planeación el cual debe contener lo siguiente:

1. Antecedentes de la empresa.
2. Objetivos de la empresa
3. Propósito y organización
4. Descripción del equipo auditor
5. Programas
6. Reportes
7. Documentación

Este documento no necesariamente se tiene que utilizar con todos sus numerales pues dependerá del tipo de la auditoría, o el objetivo de la misma, por consiguiente, se puede agregar o suprimir de acuerdo al grado de necesidad que se presente. Toda planificación de la auditoría de la calidad tiene que tener en cuenta una amplia gama de funciones que involucra las tres partes implicadas: cliente o jefe de unidad, auditor y la gerencia. Estas actividades aplican tanto para auditoría interna como externa. Tanto los principios aplicables a las actividades a auditar, la planificación detallada, y la distribución

del trabajo dependerá del jefe de la organización auditora (auditoría externa) o del gerente de la calidad (auditoría interna).

En lo relativo a la programación del tiempo es necesario realizar un calendario de mutuo acuerdo entre los auditores y los auditados, tomando en consideración la complejidad del sistema, los criterios que se aplicaran a los servicios, supervisión de los procesos, etc. a fin de proveer oportunamente el informe de auditoría. Cabe mencionar que la planeación de la auditoría se hace desde dos puntos de vista:

1. Análisis y documentos de referencia
2. Estudio del sistema de la organización o unidad operativa a fin de determinar a que nivel va a ser evaluada (administrativa, operativa, de procesos, etc.).

En esta etapa de la auditoría se tiene que definir el alcance de la misma dependiendo del propósito y del nivel de evaluación tomando en cuenta elementos como: Sistema de calidad, instalaciones físicas, actividades organizacionales; de tal forma que pueda identificarse por departamentos, funciones y secciones de la compañía. El alcance dependerá también de las fases de la auditoría que se vaya a ejecutar, es decir, Antes, Durante y Después de la implementación, ya que de hecho los elementos de referencia varían en cada una de las etapas; con la salvedad que los recursos asignados para cada una tienen que ser suficientes, a fin de ser evidencia comprobatoria, la cual se

obtendrá mediante los documentos requeridos en la investigación por ejemplo: lista de verificación, formularios para informes sobre observaciones y hallazgos, así como los papeles de trabajo que a través de la documentación respalden las conclusiones alcanzadas por los auditores.

1.3.4.2 Ejecución de la Auditoría

Una vez se tiene el memorándum de planeación, se procederá a desarrollar los datos teóricos en operativización de actividades que conllevan a la emisión de un informe que contenga los resultados de esta verificación. Cabe mencionar que en esta parte de la auditoría es necesario el apoyo de la gerencia y de las partes involucradas, por lo tanto para ejecutarla es necesario seguir el siguiente procedimiento:

- A) Reunión inicial.
- B) Recolección de datos.
- C) Documentación y compilación.
- D) Reportes de no conformidades

Después de practicados los programas los procedimientos y verificaciones al proceso y al servicio se procede a nominar la acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo a los hallazgos encontrados. Cabe mencionar que la ejecución de la auditoría de la calidad consiste en verificar a través de los exámenes de documentos (manuales), entrevistas, observación de actividades, revisión de tiempos y movimientos, etc.; se debe aplicar de igual manera en las

tres fases, es decir en la preliminar, intermedia y final; no obstante es el mismo proceso el que se ejecuta en las auditorías de verificación tanto externas como internas.

Pasos para Ejecutar una Auditoría de la Calidad.

1. Obtener autorización del sistema de calidad para comenzar una auditoría

Dentro del plan anual de calidad, la dirección debe haber desarrollado las siguientes especificaciones:

- La profundidad y extensión de las auditorías
- Las misiones, responsabilidades y el grado de independencia de los auditores
- Idoneidad del personal que va a ejecutar la auditoría
- Sistema de presentación de los resultados

2. Antes de auditar se debe de tener en cuenta:

- Norma con la cual ha sido certificada
- Sistema de calificación elegido
- El sistema de puntuación en cada concepto
- El peso de cada apartado en relación con el total

3. Antes de haber auditado se debe haber informando al auditado:

- Que es lo que se va a auditar
- Cuando se va a auditar
- Como se va a auditar

4. Durante la actuación, el auditor debe tener
 - Acceso a la documentación generada por la función de la calidad
 - Facilidad para el desempeño de la misión
5. Antes de la presentación del informe a la dirección es necesario
 - Fomentar los puntos débiles encontrados con las personas afectadas con el fin de contrastar opiniones e identificar posibles errores del auditor
 - En caso de discrepancia entre el auditor y la persona involucrada en la no conformidad se debe reconsiderar la situación y revisar nuevamente con el propósito de cerciorarse efectivamente de la existencia de ésta.

Si un grupo de auditores esta trabajando, debe mantener reuniones internas de coordinación, tanto para intercambio de información como para priorizar los puntos débiles hallados y las recomendaciones hacer a la dirección

6. En la presentación el auditor informa, actúa como notario de un hecho constatado, y no es responsabilidad de este iniciar un plan de mejora
7. De la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) emanan las siguientes responsabilidades:
 - Las conclusiones del informe
 - Las pautas a seguir
 - Las acciones de mejoras
 - Las plazos de ejecución

Este proceso es aplicable en su totalidad para la auditoría intermedia, final y de verificación.

1.3.4.3 Informe de la Auditoría

En el informe deben explicarse brevemente los hallazgos encontrados, asimismo se deben resumir las fortalezas importantes de la organización y de áreas que necesitan mejorarse; en una sección detallada de este debe remarcarse las mejoras que amerita el sistema de calidad apoyándose de datos reales provenientes de los papeles de trabajo, cabe mencionar que este no es un reporte de inspección detallado, por lo tanto, en él se tienen que consignar las tendencias y elementos faltantes en el sistema de mejoramiento continuo.

Este informe es preparado bajo la dirección del auditor principal, y por ende es su responsabilidad la precisión e integridad del mismo.

Contenido:

Con el propósito de presentar fielmente el carácter y contenido de la auditoría este debe de llevar: fecha de elaboración, nombre y firma del auditor principal e índice por áreas de estudio. Su contenido intrínseco debe contener los siguientes detalles:

- Alcance y objetivo
- Detalle del plan, identificación de los miembros del equipo, representante de la gerencia y fechas de auditorías.
- Identificación de los documentos de referencia.
- Observación a las no conformidades

- Análisis del equipo de auditoría sobre la extensión de elementos en que el auditado cumple la norma aplicable al sistema de calidad y la documentación relacionada
- La capacidad del sistema para lograr la calidad de los objetivos.

1.4 Auditoría de la Calidad en las Empresas de Servicios

1.4.1 Norma ISO 9000 aplicable al área de servicios

El nombre más familiar en la norma ISO 9000, es la 9001 (Anexo I), que es la que se aplica a cada operación y que de hecho engloba todos los puntos importantes en relación al cumplimiento de los requerimientos de la calidad, sin embargo, no se debe obviar que la ISO 9002 también es aplicable a esta área, pero ésta omite la fase del diseño, que en consecuencia constituye un punto primordial en la prestación eficaz del mismo; entre los servicios más conocidos que aplican la norma ISO 9001 para su certificación son: salud, comunicaciones, mantenimiento, utilidades (bolsa de valores), comercio en general, servicios financieros, profesionales, administrativos, de consultoría, servicios técnicos, compras, etc. Prácticamente esta norma internacional es aplicable en las siguientes situaciones:

a) Cuando se requiere un diseño y los requisitos del servicio se formulan principalmente en términos de prestaciones, o sea necesario establecerlos.

Esta parte específica de la norma se refiere a los servicios prestados a los

clientes no cuantificables monetariamente pero si evaluable por la satisfacción de las personas que lo reciben.

El área de los servicios en esta norma, es vista de manera global por dos puntos genéricos:

1. Satisfacción de las necesidades del cliente a través de un servicio de calidad.
2. Mantenimiento de las políticas, diseño e implementación del sistema que permita evaluarlo continuamente; este punto encierra objetivos particulares e individuales de la organización, es decir, se centra en la naturaleza de los servicios suministrados, de tal forma, pretende unificar a nivel de organización estructural y/o formal de los procesos, políticas, procedimientos y prácticas o experimentos inherentes al servicio que se presta .

b)Confianza en la obtención del servicio, lo que se puede conseguir mediante una adecuada demostración de la capacidad del suministrador.

Definición de calidad en el servicio

Esta se determina por características observables por el cliente ; también puede definirse como los procesos a través de los cuales se entrega el servicio al usuario bajo el juego de dos variables que intentan calificar estos elementos fundamentales: "Medible y Comparable". Lo anterior puede estar perfectamente controlado mediante un sistema que permita proporcionar un servicio definido y

medido a través de los procesos altamente mecanizados y administrativamente organizados; por ejemplo: la consultoría legal vía telefónica es de calidad cuando se cumplen definiciones claras de acuerdo a leyes y reglamentos, es medible de acuerdo al grado de efectividad en lo relativo al tiempo que se invertiría en desplazarse hasta la ubicación de la oficina consultora y luego es controlado a través de procedimientos administrativos de los ejecutivos encargados de atender dichas consultas, así como también por medio de pruebas piloto hacia los clientes con el fin de sondear la calidad del servicio que se le está suministrando, con el propósito de conocer la satisfacción del cliente.

Objetivos del sistema

Estos se declaran como satisfacción del cliente, consistentes con las normas profesionales y con otros mejoramientos continuos del servicio considerándose dentro de tal ámbito factores sociales, ambientales, económicos y sobre todo la eficiencia en brindar el servicio.

Implementación del sistema mediante la norma

Se recomienda el siguiente enfoque, sin antes omitir que este varía de acuerdo a la naturaleza y complejidad de la Compañía interesada, este comprende:

- 1) Análisis de las características del servicio actual y su entrega, es decir evaluar la rapidez de la respuesta requerida, higiene, veracidad y puntualidad del servicio.

2) Desarrollar técnicas de medición y control, por ejemplo: listas de chequeo, informes de atención al cliente, toma de tiempo en los procedimientos actuales, análisis de espacio y movimientos, etc.

3) Implementar un proyecto para instalar el sistema de acuerdo a la norma tomando en consideración las políticas, compromisos, planificación y otros aspectos relativos al sistema de calidad entre la gerencia, los empleados y los clientes.

4) Establecer un mecanismo continuo de revisión

La norma hace énfasis considerable en el compromiso y motivación del personal, lo cual constituye para la empresa de servicio un parámetro determinante ya que la moral que reflejen impactará, tanto en el servicio como en la reacción del cliente, en tal sentido la capacitación y comunicación del personal son importantes en el logro de un servicio eficiente, visible y de calidad.

Documentación.

El documento clave es por supuesto el Manual de Calidad, el cual está subdividido por tres manuales importantes en el logro de la eficiencia y efectividad del servicio, los cuales son:

- Procedimientos
- Instrucciones detalladas del trabajo
- Formas estándares

Y cualquier otro que de acuerdo a la necesidad, la empresa crea conveniente, además de la documentación anterior es necesario contar con lo siguiente: planes, procedimientos, controles y registros, etc. que garanticen la calidad del servicio.

Elementos del Sistema

La ISO 9001 y la 9002 ayudan a establecer elementos básicos en la prestación del servicio y por ende determinan la forma de controlar, ya que consideran tanto la prestación del servicio, su entrega y los niveles de aceptación; en consecuencia determinan procedimientos específicos y relevantes tales como:

- 1) Brindar la información al cliente a primera instancia
- 2) Tomar el pedido de acuerdo a los requerimientos del cliente
- 3) Especificar los pasos relevantes brindándolos y controlándolos

Además de lo anterior también se espera la evaluación del cliente sobre el servicio de calidad así como también una autoinspección, acción correctiva para servicios que no cumplan con los requisitos, un sistema de control de mediciones y un esquema de mejoramiento de calidad.

1.4.2 Ejecución de la Auditoría de Calidad en las empresas de Servicios

1.4.2.1 Ejecución de la Auditoría Preliminar

Está comprendida en la auditoría de primera y tercera parte, ya que puede ser ejecutada por personal de la empresa o bien por la compañía consultora o

certificadora, en tal sentido, si la efectuara la entidad misma, deberá ser practicada por personas idóneas en la materia de Calidad ISO 9000, obviamente este personal se tiene que someter a capacitación , con el propósito de conocer todos los aspectos relativos a la calidad. En el caso que sea la empresa consultora esta se encargará de preparar el ambiente necesario y propicio de los cambios en la estructura administrativa y orgánica de la empresa con el propósito de adecuar el sistema existente al de calidad. Cabe mencionar que esta etapa es ejecutada por la empresa consultora y no es más que una Auditoría integral que permite conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sistema existente; en esta etapa no existe manual de calidad, pero es preciso verificar si la compañía ya cuenta o no con manuales específicos (de puestos, de organización, etc.)de algunas áreas.

1.4.2.2 Ejecución de la Auditoría Intermedia

En esta auditoría se verificará el procedimiento de los veinte puntos de la norma ISO 9001 , o en su defecto la norma bajo la cual haya sido certificada la entidad sujeta a examen; en tanto es necesario tomar en consideración los siguientes aspectos:

- Características del servicio y de la prestación del mismo
- Control de las características
- Aspectos claves de un sistema de calidad
- Responsabilidad de la dirección

- Estructura del sistema de calidad
- Proceso de prestación de servicios, diseño o comercialización
- Análisis y mejoras de la prestación de servicios, etc.

En esta etapa de la auditoría se tiene que analizar detenidamente punto por punto de la norma con relación a los documentos del sistema de calidad a fin de verificar el cumplimiento de los mismos, cabe mencionar que para obtener esta evidencia suficiente es necesario valerse de procedimientos y programas. En consecuencia en cada uno de los puntos tiene que examinarse por lo menos lo siguiente:

I.- Responsabilidad de la dirección

Este es el primer punto de la norma y es aquí donde la calidad pasa de lo táctico a lo estratégico y asimismo se pierde el empirismo de la dirección y/o administración ya que no se encarga de delegar si no más bien se involucra y compromete directamente. Por lo tanto asume la calidad como un elemento diferencial estratégico e importante para la continuidad del negocio a corto, medio y largo plazo. Por lo tanto los procedimientos tienen que estar encaminados a la verificación de los siguientes puntos:

- Política de la calidad
- Estructura organizativa de acuerdo a la ISO, es decir, tiene que estar creada la dirección de la calidad (staff); asimismo que la asignación de las actividades y medios estén en forma adecuada.
- Revisar el sistema de calidad.

II.- Sistema de calidad

En este punto de la norma se requiere de una estructura organizativa, robusta y segura de tal forma que no exista duplicidad de mando y de control en lo relativo a la calidad; definiéndose entonces que el sistema de calidad es una estructura organizativa que comprende: responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para efectuar la gestión de calidad.

En este punto de la norma se elaboran los tres principales documentos del sistema que son:

- Manual de calidad
- Manual de procedimientos
- Manual de producción (Aplica solo para empresas manufactureras).

Para el caso específico de las empresas de servicios el tercero de los manuales es sustituido por el **MANUAL DE SERVICIOS**.

En este punto de la norma se tiene que verificar lo siguiente:

- Si se cumple el manual de la calidad
- Como funciona el manual de procedimientos y si estos son aplicables
- Revisión del proceso de prestación del servicio a través de la revisión de equipo y evaluación del personal.

III.- Revisión del contrato

Establece que se tiene que dar cumplimiento a la revisión continua de los procedimientos documentados, de tal forma que la coordinación de actividades sean eficientes y cumplan los compromisos en todas sus partes. En el caso

que exista modificación del contrato se tiene que informar oportunamente a todos los niveles involucrados dentro de las modificaciones de procedimientos, manuales, políticas u otros aspectos relativos a la calidad. En tanto son aplicables los siguientes puntos a verificar:

- Revisión del contenido del contrato (Plazo)
- Calidad, precio, plazos y servicios
- Revisión de las modificaciones a los contratos
- Verificar si están determinadas las funciones de revisión, cambios y de quien son responsabilidad
- Registros de los contratos y los cambios de manera adecuada y confidencial

IV.- Control del diseño

En este punto se tiene que establecer y mantener documentados todos los requisitos que tiene que cumplir cada una de las personas involucradas en las actividades de la dirección con el propósito de controlar que el servicio que se esta prestando no tenga duplicidad en la operativización, de tal forma que se optimice tiempo y recursos mediante la prestación de servicios de calidad; cabe mencionar que este punto no solo se encarga de la satisfacción de necesidades, si no mas bien de proporcionar un servicio que permita retroalimentar técnica y organizativamente los procedimientos ya establecidos con el propósito de verificar y validar la prestación del mismo.

En esta área crítica del sistema de calidad se tienen que objetar los siguientes puntos:

- Verificar si existe planificación y desarrollo del sistema
- Analizar las relaciones orgánicas y técnicas
- Estudiar el inicio y el final de la prestación del servicio (tiempo)
- Revisar si el diseño esta de acuerdo a las necesidades del mercado
- Obtener evidencia de la verificación, validación y modificación del diseño del servicio prestado

V.- Control de documentación y datos

Existen datos internos y externos en la empresa de tal forma que todos los requerimientos del sistema se encuentren escritos explícitamente, con el propósito de evitar errores e irregularidades en las personas encargadas de ejecutar las actividades; por lo tanto, se tiene que disponer de la información adecuada y actualizada sobre las instrucciones y especificaciones del trabajo de tal manera que se preste un servicio eficaz con relación a la idoneidad de las personas encargadas.

Dentro de esta área crítica del sistema se tiene que corroborar los siguientes aspectos:

- Que hayan personas responsables de la aprobación, distribución, cambios y modificaciones en todos los documentos relativos al sistema de calidad
- Verificar si el archivo y protección de los documentos son adecuados

VI.- Compras

En el caso específico de la implementación del sistema de calidad en las empresas de servicios se tiene que evaluar la calidad de los suministros utilizados para la prestación del servicio. Por lo tanto se tienen que valorar los siguientes aspectos:

- Términos de referencia como: precios, calidad y plazos
- Evaluación de los contratistas (licitaciones)
- Datos para las compras es decir, evidencia de la calidad de los suministros
- Verificación de los suministros comprados
- Verificación de los subcontratistas del proveedor
- Verificación de los productos subcontratados

VII.- Control de los productos suministrados por los proveedores

En el caso de las empresas de servicios, la aplicación de este punto esta en relación a la calidad de cada uno de los procesos en la prestación de éstos, ya que de ésta depende en gran medida que las decisiones de la dirección sean tomadas de manera efectiva. En esta área es necesario tomar en cuenta los siguientes puntos a fin de suministrar los servicios con los estándares establecidos, por lo tanto se tiene que verificar lo siguiente:

- Recepción adecuada de los suministros necesarios para la prestación de los servicios
- Identificar si las compras cumplen con los estándares de calidad

- Verificar que el mantenimiento y almacenamiento de estos suministros sean adecuados (espacio y temperatura)
- Corroborar si se han presentado anomalías en la prestación de servicios mediante entrevistas a los clientes
- Cerciorarse si hay un medio para informar al cliente en el caso que se detecten problemas en la prestación de los servicios

VIII.- Identificación y Trazabilidad de los productos

En el caso de las empresas de servicios este punto se refiere a los servicios suministrados por estas empresas de tal forma debe establecer y mantener al día los procedimientos documentados con el propósito de identificar que el servicio esta siendo prestado eficientemente desde la recepción hasta la prestación final del servicio tomando en consideración: espacio, tiempo y movimiento con que se cuenta.

En este punto identifique los siguientes aspectos:

- Cerciórese si se tiene el diseño preestablecido de acuerdo al servicio certificado. Corrobore si hay prototipos
- Examine el proceso de distribución y prestación del servicio
- Verifique si hay un plan postservicio

IX.- Control de los Procesos

En este punto se debe identificar y planificar los procesos de la prestación del servicio, asimismo cubrir de manera eficaz la etapa del postservicio que afecta directamente la calidad. En complemento al punto anterior se tiene que:

- Inspeccionar que los suministros se revisen o ensayen en la recepción
- Examine las responsabilidades de los empleados en cada proceso de preparación del servicio
- Verifique a través de entrevistas si siempre se reportan los reclamos de los clientes a las áreas operativas
- Revise si hay documentos que dejen evidencia de la inspección del proceso

X.- Inspección y Ensayo

La inspección de las operaciones y los procesos es necesario realizarlos para constatar y garantizar el cumplimiento de lo previsto en términos de calidad y funcionamiento, esta fase también se define como la etapa de control previo a las auditorías internas que soportan con mayor énfasis el estudio y verificación del sistema de calidad.

- Verificar que los procedimientos de control se cumplan
- Supervise desde la recepción hasta la entrega del servicio
- Inspeccionar el proceso de la prestación del servicio
- Corrobore si se están llevando a cabo las pruebas finales

XI.- Control de los Equipos de Inspección, Medición y Ensayo

En este punto es importante determinar las condiciones con que se registran los datos de los clientes, asimismo los sistemas informáticos especializados para proporcionar la información requerida. Así también deberá contar con los equipos tecnológicos apropiados para la prestación de los servicios, por lo tanto se tiene que verificar los siguientes aspectos:

- Condiciones de los equipos
- Localización
- Instrucciones en el manejo
- Capacitación del personal para utilizarlos
- Plan de mantenimiento y verificación de las máquinas

XII.- Estado de Inspección y Ensayo

Debe de identificarse con medios apropiados el estado de inspección a través de procedimientos que permitan conocer la conformidad y no conformidad del servicio prestado, este estado de inspección debe realizarse de forma continua e ininterrumpida en las actividades relacionadas con el cliente y de manera selectiva y eventual con las otras áreas de la empresa. En este punto se tienen que verificar los siguientes aspectos:

- Identificar que la condición de calidad sea satisfactoria
- Examine si hay un sistema de identificación en lo relativo al servicio prestado a los clientes es decir calificado como: bueno, regular y malo

- Verifique si los procedimientos de aplicación a esta área se están aplicando correctamente

XIII.- Control y Tratamiento de los Servicios no conformes

Este punto incluye la identificación, evaluación y segregación de los servicios no conformes con el propósito de notificar a la gerencia y a las áreas afectadas por las no conformidades encontradas, ya que es imprescindible que se cometan errores por accidentes o bien intencionados, por lo tanto es importante que los servicios defectuosos se corrijan en el momento oportuno. En esta parte se tiene que tomar en consideración los servicios no conformes, por lo que se tienen que tomar en cuenta para la formulación de las medidas correctivas, por consiguiente verifique los siguientes aspectos:

- Cerciorarse si hay un historial de los servicios no conformes
- Corrobore la localización que originó la no conformidad
- Averigüe que se ha hecho ante los servicios no conformes
- Verifique la responsabilidad y por ende quien toma la decisión ante las no conformidades encontradas

XIV.- Acciones Correctivas y Preventivas

Cualquier acción de esta índole debe ser tomada de manera objetiva con el propósito de eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales que afectan en gran magnitud a los problemas detectados o a los riesgos que de éstos se deriven; tomando como fortaleza en este punto la filosofía del

KAIZEN “ se debe aprender de los errores y usarlos para la mejora continua”.

En esta área se tienen que verificar los siguientes apartados:

- Que se hace cuando se cometen errores, se deducen responsabilidades
- Averigüe si hay defectos por parte de los suministros adquiridos
- Determine si las acciones correctivas son tomadas en forma oportuna
- Verifique si las personas encargadas de operativizar estas acciones las aplican de forma adecuada

XV.- Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega

En lo relativo a las empresas de servicios , este punto se aplica desde la elaboración de un procedimiento, el cumplimiento de un objetivo, la capacitación del personal y la prestación del servicio. Por lo tanto se tienen que corroborar los siguientes aspectos:

- Manipulación, almacenamiento, conservación y entrega en óptimas condiciones de: tiempo, calidad y eficiencia
- Verifique si el manual de procedimientos se esta cumpliendo en lo relativo a atención al cliente
- Verificar el programa de capacitación de los empleados y el adiestramiento que hayan recibido por personas idóneas
- Evalúe si el personal que esta prestando el servicio es el idóneo

XVI.- Control de los Registros de Calidad

Este punto establece que deben conservarse los registros que demuestren la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del sistema de calidad, de tal forma que se disponga del conocimiento adquirido en el menor tiempo posible. En este punto verifique:

- Identificación de los cambios en los documentos del sistema
- Clasificación de acuerdo al área operativa de la empresa
- Disponibilidad en cualquier momento
- Verifique que los cambios y modificaciones hayan sido comunicados al personal de la empresa

XVII.- Auditorías Internas de la Calidad

La entidad debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para planificar y ejecutar auditorías internas de la calidad, con el único propósito de verificar que las actividades relativas a la calidad y los resultados correspondientes cumplen con las disposiciones previstas. Asimismo determinar la eficacia del sistema de calidad; pues de hecho existen problemas potenciales no detectados.

Estas auditorías deben programarse en función de la naturaleza e importancia de la actividad o área sometida a estudio, de hecho estas auditorías deben llevarse a cabo por personal independiente . En este punto es necesario verificar lo siguiente:

- Verifique que el plan de auditoría se haya llevado a cabo de acuerdo a la programación

- Determine problemas potenciales
- Verifique si hay informes de auditorías anteriores y tomar en consideración las acciones correctivas propuestas a fin de verificar su cumplimiento
- Evalúe la capacidad técnica y profesional de las personas encargadas de la auditoría interna

XVIII.- Formación

El personal que realiza las tareas específicas, que les hayan sido asignadas debe estar calificado mediante la educación apropiada, la formación o experiencias según las necesidades, pues lo que hace diferente una empresa de otra es el personal que trabaja en ella; en consecuencia es necesario que se capacite continuamente con el propósito de adaptar los conocimientos a las necesidades que el medio exige. En este punto se tienen que tomar en cuenta las siguientes verificaciones:

- Corroborar que los programas de capacitación han tenido resultado en los diferentes niveles administrativos
- Evalúe los diferentes niveles administrativos a nivel técnico y de calidad
- Verifique que la tabla de prestaciones y salarios sea la adecuada a fin de motivar e incentivar al personal

XIX.- Post Servicio

Cuando el servicio haya sido prestado es necesario identificar, qué tan eficaz fue la prestación de éste, con el propósito de satisfacer plenamente las

necesidades del cliente como también de mejorar el procedimiento establecido.

En esta área del sistema verifique los siguientes puntos:

- Satisfacción del cliente
- Garantía del servicio
- Sistema de cómputo adecuado a las necesidades del cliente y del personal
- Verifique si hay un registro de quejas o reclamos del cliente asimismo de las inconformidades del personal

XX.- Técnicas Estadísticas

Consiste en identificar las necesidades a través de estas técnicas que permitan establecer, controlar y verificar la capacidad de los procedimientos y las características de los servicios. El conocimiento de la condición de la calidad debe ser cuantificable en términos económicos para que se mantenga al margen de los niveles presupuestados. Es un área específica del área de finanzas, por lo tanto identifique los siguientes aspectos:

- Que los procedimientos sean los adecuados para presupuestar de manera real y objetiva
- Que los procedimientos y los equipos utilizados estén de acuerdo a las necesidades de la empresa
- Verifique si hay capacitación a los empleados involucrados en estas actividades
- Corrobore que los niveles económicos de los presupuestos sean razonables

1.4.2.3 Ejecución de la Auditoría Final

Esta etapa de la auditoría es la última del proceso de ejecución y verificación del cumplimiento de la norma de acuerdo a los parámetros establecidos por la empresa certificadora, cabe mencionar que esta etapa de la auditoría por lo general la realiza la firma encargada de otorgar el registro y el certificado que le permita garantizar la calidad proporcionada en el servicio. Sin embargo, también puede ser practicada por el personal de la misma entidad; con la única diferencia del contenido del informe, ya que el que emite la empresa certificadora y/o consultora es de carácter determinante, sancionador o bien correctivo. Mientras que el que se emite a nivel interno solamente contiene sugerencias tendientes al mejoramiento continuo del sistema de calidad, es decir en ningún momento determina ningún tipo de sanciones.

CAPITULO II

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

2.1. Metodología de la Investigación

2.1.1. Tipo de Estudio

Se realizó un estudio inicial de tipo exploratorio, dado que el propósito de la investigación fue determinar el conocimiento del Contador Público en lo que respecta a la auditoría de sistemas de calidad de las empresas de servicio.

Asimismo se efectuó un análisis de la bibliografía relativa al tema, por otra parte en lo concerniente a la investigación de campo se efectuaron entrevistas con las personas conocedoras en la materia de calidad.

También se recolectaron los datos a través de un cuestionario de doce preguntas, dirigido a los profesionales de la Contaduría Pública inscritos en el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría al 31 de enero de 1999; con el fin de determinar el grado de conocimiento que poseen sobre la planeación, ejecución e informe de la auditoría de la calidad de acuerdo a normas ISO 9000.

2.1.2. Población y Muestra

El universo esta constituido por todos los profesionales inscritos en el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría al 31 de enero de 1999; que son dos mil cuatrocientos treinta de acuerdo a listado proporcionado por esta Institución.

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, debido a que la probabilidad que cada unidad muestral sea elegida es la misma; ya que esta es equitativa. Para el caso de esta investigación se posee un marco muestral básico y de naturaleza finita el cual " Le da a todas las diferentes muestras de la población la misma probabilidad de ser seleccionada".¹

¹ MENDENHALL, WILLIAM. Introducción a la Probabilidad y la Estadística. Grupo Editorial Iberoamericana. México.

Por consiguiente se eligieron las siguientes firmas de auditoría, a fin de obtener con mayor facilidad la información de los profesionales inscritos, dentro de los cuales se puede mencionar: López Salgado y Cía, Castellanos Campos & Cía y Arias Morales y Cía.

Asimismo se encuestaron algunas instituciones gubernamentales que cuentan con un buen número de profesionales de la Contaduría Pública inscritos, dentro de éstas se pueden mencionar: Dirección General de Impuestos Internos (sección medianos contribuyentes), Superintendencia del Sistema Financiero y de Pensiones. Cabe mencionar que los sujetos encuestados se desempeñan como auditores fiscales internos y externos; como también profesionales inscritos que ejercen funciones relativas a la carrera de la contaduría pública.

La muestra considerada de acuerdo a la delimitación del tema fue de 60 profesionales, y que de acuerdo a la aplicación de la fórmula del muestreo estadístico se considera un margen de error del 10% .*

2.1.2.1. Determinación de la Muestra

El tamaño de la muestra se determinó por la siguiente fórmula que corresponde a universos finitos :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N-1)e + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

En donde:

N= Población o Universo

n=Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza de la muestra=1.96

P=Proporción de la población que cumple con el atributo investigado P=0.80
con tales valores se esta asumiendo la máxima variabilidad.

Q=proporción de la población que no cumple con el atributo investigado,
obtenido por diferencia.(Q=1-P); Q=0.20

e= Precisión de la muestra, este valor es determinado por el juicio del
investigador e implica el grado de error en la estimación a realizar, para efectos
de la investigación se utilizó un 10%.

APLICACION DE LA FORMULA.

DATOS:

N=2,430 Z=1.96 E=0.10

Q=0.20 P=0.80 n=?

Sutituyendo datos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.80)(0.20)(2430)}{(2430-1)(0.10)^2 + (1.96)^2 (0.80)(0.20)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.16 \times 2430}{\quad}$$

$$24.29 + 3.8416(0.16)$$

$$n = 1493.61 / 24.904656$$

$$n = 59.97 \sim 60$$

El resultado que se obtiene es una muestra de 60 auditores

2.1.3. Métodos e Instrumentos de Recolección de Datos

En esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

- **Investigación Bibliográfica**

Se consultó literatura relacionada con el tema y se elaboraron fichas bibliográficas conteniendo las teorías, conceptos, definiciones, etc. de diferentes autores que estudian la auditoría de la calidad, con el propósito de elaborar un marco teórico adecuado.

- **Entrevista**

Se entrevistó al representante de la consultora Gestión con Calidad Internacional (GCC), con el propósito de aclarar aspectos relativos al tema de la auditoría de la calidad; por otra parte también se entrevistaron a profesionales de la DGII.

- **Información Estadística**

Se elaboró a partir de la investigación de campo la cual permitió que se hicieran cuadros para facilitar el análisis de los datos.

- **Encuesta**

Se hizo una encuesta a los profesionales de la contaduría pública, a través de un cuestionario de doce preguntas.

2.1.4. Tabulación y análisis de los datos

Se efectuó un diagnóstico del problema y se analizaron las diferentes respuestas de las encuestas, con el propósito de relacionarlas de acuerdo a las áreas de interés. Para efecto de facilitar este análisis se utilizaron hojas electrónicas que permitieron la creación de cuadros y gráficos estadísticos con la información recolectada en los cuestionarios, a fin de facilitar el análisis de las frecuencias absolutas y relativas de cada alternativa (Anexo II)

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.1 Diagnóstico de la Investigación

Como resultado de la investigación de campo realizada a los auditores inscritos en el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría al 31 de enero de 1999, se logró establecer las condiciones que prevalecen en estos profesionales, en lo relativo a la auditoría de la calidad.

El Diagnóstico se segmentó en tres áreas básicas, las cuales son :

A) CONOCIMIENTO

Los cambios socioeconómicos han traído consigo estándares que permiten determinar el grado de satisfacción de las necesidades del cliente, en tal sentido, las Normas ISO 9000 ya en el medio son conocidas por todos los profesionales en la calidad del servicio, sin embargo, esta innovación requiere de evaluaciones continuas que las mismas normas establecen, lo cual requiere un proceso de Auditoría del Sistema de Calidad, que permita retroalimentar a través de los hallazgos los componentes del sistema no conforme.

En consideración de lo anterior en la investigación realizada se determinó que el 65% de la muestra , es decir, 39 auditores de los 60 encuestados que representan el 100% de ésta, dicen tener conocimientos sobre las Normas ISO

9000, el cual representa un porcentaje significativo en lo relativo al conocimiento de las normas; lo que indica que estos están conscientes de los cambios y exigencias del sistema económico globalizado .

El 77% de los auditores encuestados saben en que consiste la auditoría de la calidad de acuerdo a las Normas ISO 9000, sin embargo, no tratan de profundizar sus conocimientos sobre esta área especializada de su carrera, limitando con esto agregar valor a sus servicios; en consecuencia el 79% de la muestra conocen que son y para que sirven estas normas, en tal sentido consideran que por ser un tema de carácter administrativo, no se relaciona con sus áreas de interés (contabilidad o auditoría), sin embargo la norma contiene una parte muy importante que consiste en el Mejoramiento Continuo (KAIZEN), el cual se puede llevar a cabo única y exclusivamente mediante los planes, programas y procedimientos de auditoría al sistema de calidad.

De los resultados de la investigación del 100% de la muestra solo un 9% de esta sabe como se efectúa un examen de esta naturaleza pese a su experiencia en el ramo de la auditoría; cabe mencionar que este porcentaje corresponde al grupo de auditores fiscales de la DGII que formaron parte de la muestra, los cuales han recibido capacitación sobre dicho tema como efecto de la certificación ISO 9000 de esta institución. Mientras el resto desconoce como efectuarla.

De lo anterior se concluye que el desconocimiento de estos profesionales proviene de la poca difusión por parte de las gremiales de la Contaduría Pública en lo relativo a temas relacionados con la profesión, pues del 100% de la muestra únicamente el 10% asegura que existe comunicación oportuna de estos. (Ver cuadro N° 1)

CUADRO No.1
CONOCIMIENTOS SOBRE LA AUDITORIA DE LA CALIDAD DE ACUERDO
A NORMAS ISO 9000

Preg N°	CRITERIOS	No.DE AUDITORES	FRECUENCIA RELATIVA
2	Conocimientos sobre las NORMAS ISO 9000	39	65%
7	Conoce en que consiste la auditoría de la calidad de acuerdo a Normas ISO 9000	46	77%
5	- Sabe qué son y para qué sirven - Sabe como se efectúa una auditoría de la calidad	52 6	79% 9%
6	Difusión de la auditoría de la Calidad por parte de los gremios de profesionales de la Contaduría Pública	6	10%

B) CAPACITACION

En lo concerniente a la capacitación que el profesional de la contaduría pública debe recibir para efecto de actualizar sus conocimientos y en cumplimiento del principio de educación continuada, según la encuesta se tienen los siguientes resultados.

Del 100% de los profesionales encuestados, el 67% no ha recibido capacitación sobre el tema de la calidad, razón por la cual se deduce que un buen porcentaje están conscientes de la importancia de aplicar estas técnicas a los servicios que

presta, sin embargo, cabe mencionar que éstos no deben limitarse al servicio tradicional de auditoría, contabilidad o consultorías, sino más bien expandirse a otras áreas que permitan agregar valor a su carrera, o bien asociarse con otros profesionales conocedores de la materia con el propósito de formar parte de las innovaciones que el sistema económico globalizado le impone.

Por otra parte, el 64% de la muestra ha recibido capacitación en los últimos años en lo relativo a Círculos de Calidad, que es un apartado muy importante en lo concerniente a la prestación de bienes o servicios con altos estándares de calidad y medidos en aspectos cuantitativos como utilidades, rendimientos y prestigio para la empresa que lo adopta; sin embargo, otro 11% de la muestra ha recibido capacitación en Aseguramiento de la Calidad ISO 9000; lo cual obviamente indica que el profesional no ha mostrado mucho interés en el conocimiento de esta normativa que lo vincula directamente con su aplicación técnica (ver Cuadro No.2)

CUADRO No.2
CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE AUDITORIA DE SISTEMAS
DE LA CALIDAD

Preg Nº	CRITERIOS	No.DE AUDITORES	FRECUENCIA RELATIVA
3	No han recibido alguna capacitación sobre el tema de Calidad	40	67%
4	Áreas de calidad en las que han recibido capacitación los auditores: * Círculos de Calidad * Aseguramiento de la calidad ISO 9000	47 8	64% 11%

C) APLICACION TÉCNICA DEL CONOCIMIENTO

El 35% de los encuestados posee más de seis años de experiencia en la práctica de la auditoría, pese a esta experiencia solo conocen de manera general aspectos importantes de la misma, es decir no tienen los suficientes conocimientos de como efectuarla.

Por otra parte, en lo relativo a la importancia en la evaluación del sistema de calidad el 19% de los encuestados lo considera importante debido a que es un medio oportuno para informar a la gerencia de las desviaciones e inconformidades; mientras tanto el otro 12% de la muestra menciona que la evaluación es necesaria, porque permite tomar medidas preventivas o correctivas de los hallazgos encontrados o bien de las posibles no conformidades del sistema.

El profesional de la contaduría pública cree que el sistema de calidad se relaciona con el sistema de control interno por las siguientes razones: Un 27%

de la muestra lo relaciona con la determinación de los procedimientos en las áreas críticas, asimismo permite prestar un buen servicio al cliente, porque es un sistema integrado de comunicación entre la gerencia, el empleado y el cliente, tres entes indispensables en el logro de la eficiencia y efectividad de los procedimientos y operaciones de toda empresa.

Por otra parte el 33% de la muestra considera que la determinación de áreas críticas es básico en la evaluación de cualquier sistema ya que permite visualizar las fortalezas y debilidades del mismo, en consecuencia de lo anterior, es factible conocer donde se necesitan las medidas correctivas y/o preventivas pertinentes a fin de prestar un buen servicio al cliente.

Para tal efecto el 21% de la muestra da prioridad a esta alternativa, por consiguiente otro 23% de los encuestados relaciona a este sistema por la comunicación integrada entre los diferentes niveles de la compañía, en tanto, toma en consideración la gerencia, el cliente y los empleados.

Con relación a lo anterior el 58% de los profesionales encuestados que corresponde a 35 auditores aseguran que evaluarían el sistema de calidad de igual forma que el de Control Interno, como efecto de la relación directa en la determinación de las áreas críticas del mismo, que en consecuencia representan un 33% de la opinión de los encuestados.

Por otra parte otro 25% de los profesionales lo relaciona en lo relativo a la comprobación de la eficiencia y efectividad del sistema; no obstante, que los

profesionales de la contaduría pública conocen la normativa de la auditoría en general y otras ramas atribuibles a su profesión; de acuerdo a la investigación se determinó que el 70% de la muestra sujeta a estudio no conoce la normativa técnica concerniente a la Auditoría de la Calidad, lo cual indica que solo un 30% conoce de ésta, por lo que en efecto no se encuentra apto para ejecutar un examen de esta magnitud, pues en primera instancia deberá conocer la normativa específica de esta.

Mientras tanto el 48% de los encuestados expresan que se consideran aptos para desarrollar las diferentes fases del examen al sistema de calidad ya implementado en las empresas de servicio; por lo que de acuerdo a los resultados de la investigación, el auditor no muestra mucho interés en las áreas de especialización de su carrera, asimismo, no se permite formar parte de personal calificado en el área de la auditoría de la calidad que está promoviendo el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) o cualquier otra institución acreditada para tal fin, las cuales se encargan de evaluar el desempeño y la capacidad de estos profesionales en esta área especializada de la auditoría; ya que la práctica de ésta, le llevaría a un estatus preferencial en lo relativo a la ejecución de la misma pues de acuerdo a la Norma ISO 10011-3 solo es necesario que el profesional vierta sus conocimientos técnicos de auditoría que en efecto el Contador Público posee y posteriormente también la continuidad con que ejecute esta auditoría, le permitirá alcanzar un grado

profesional como Auditor Líder o Principal Calificado. (Ver cuadro N° 3)

CUADRO No.3

**APLICACIÓN TÉCNICA DE LAS NORMAS ISO 9000 EN EL ÁREA
DE AUDITORIA DE LA CALIDAD**

Preg N°	CRITERIOS	No.DE AUDITORES	FRECUENCIA RELATIVA
1	Años de experiencia de practicar la auditoría : * Más de 6 años	21	35%
8	Importancia de la evaluación del sistema de calidad * Informar a la gerencia * Tomar medidas correctivas o preventivas	13 8	19% 12%
9	Aspectos por los cuales el profesional de la Contaduría Pública cree que el sistema de calidad se relaciona con el sistema de control interno : * Determina procedimientos de áreas críticas * Permite prestar un buen servicio al cliente * Porque es un sistema de comunicación integrado entre la gerencia, el empleado y el cliente	31 20 22	27% 21% 23%
10	Profesionales que evaluarían el sistema de calidad de igual forma que el control interno	35	58%
10-	Grado de relación entre el sistema de calidad ISO 9000 y el sistema de Control Interno. * Determina áreas críticas * Comprueba la eficiencia y efectividad	4 3	33% 25%
11	Profesionales que no conocen la normativa técnica que rige la Auditoría de la Calidad	42	70%
12	Auditores encuestados que se consideran aptos para realizar una auditoría de la calidad de acuerdo a ISO 9000	29	48%

CAPITULO IV

MANUAL PARA LA PRACTICA DE LA AUDITORÍA AL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000 EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

En este capítulo se desarrollarán los aspectos relativos a la planeación, ejecución e informe concernientes a la auditoría de la Calidad, partiendo del supuesto que la empresa sujeto de estudio es de servicio en el ramo de telecomunicaciones que para este caso se denomina VIPER, S.A. DE C.V. Cabe mencionar que este modelo puede ajustarse a las necesidades de la empresa o bien con respecto al criterio del profesional que ejecute esta auditoría; para tal efecto en este manual solo se tomaran en cuenta cuatro areas criticas las que se consideran más relevantes en el sistema de calidad de las empresas de servicios; partiendo del supuesto que la sociedad ya implementó el sistema de acuerdo a las normas ISO 9000.

4.1 Memorándum de Planeación

Este documento tiene que contener los siguientes aspectos :

1. Antecedentes de la empresa auditada
2. Objetivos de la auditoría
3. Propósito y organización
4. Descripción del equipo auditor

5. Programas

6. Reportes

7. Documentación existente.

En tanto, en este memorándum también se tiene que contemplar aspectos relativos al tiempo en que se va ejecutar cada una de las actividades a fin de dar cumplimiento al propósito de la auditoría en el momento oportuno.

MEMORANDUM DE PLANEACION PARA LA AUDITORÍA DE CALIDAD

1 IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

- A) DATOS DE LA INSTITUCION: VIPER, S.A. DE C.V.
- B) TIPO DE ORGANIZACION: Privada
- C) NATURALEZA: Servicio de Telecomunicaciones
- D) NACIONALIDAD : Salvadoreña
- E) FINALIDAD PRINCIPAL: Radiobúsqueda de personas mediante aparatos de viper conectados mediante unidad de satélite.
- F) SISTEMA DE CALIDAD Sistema implementado mediante la norma ISO 9000.

1.1 IDENTIFICACION DE LOS ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

El VIPER, S.A. DE C.V. se considera la pionera en el ramo de radiobúsqueda de personas, la cual nació con el objeto de satisfacer las necesidades de

localización y comunicación oportuna en todos los ámbitos sociales (familiar, empresarial, corporativo etc.) Fue así como en octubre de 1990 se constituyó esta sociedad con la finalidad de ejercer el comercio y el servicio mediante la distribución, exportación e importación de todo tipo de bienes especialmente los sistemas y aparatos de telecomunicaciones. Al inicio de sus operaciones en 1991 obtuvo la concesión por parte de CTE, S.A DE C.V. (antes ANTEL), para el uso y explotación de la banda "A" de servicio de viper, con lo que al transcurrir los años y gracias a la iniciativa empresarial de la Junta Directiva se opto en 1993, firmar un convenio para el uso de satélite que permitiera diversificar los servicios de telecomunicaciones; para tal efecto nacieron otras formas más eficientes de prestar el servicio de mensajería (servicios corporativos, mensajería vía módem e internet, etc.)

1.2 OPERACIONES DE LA EMPRESA

Dentro de sus principales operaciones tiene :

- Compra y venta de equipo de radiobúsqueda de personas (Viper).
- Prestación de servicio de mensajería.
- Asesoría técnica de servicio de telecomunicaciones.

1.3 LEGISLACION APLICABLE

Se rige por la leyes y reglamentos vigentes y aplicables a su naturaleza jurídica, dentro de los cuales se puede mencionar: Código de Comercio, Código de

Trabajo, Leyes Fiscales, de Seguridad Social, y específicamente la que rige y supervisa sus operaciones que es la Superintendencia General de Telecomunicaciones (SIGET).

1.4 UBICACION COMERCIAL

Casa Matriz sexta-décima calle poniente y treinta y siete avenida sur # 2001 San Salvador. Teléfono 298-8855.

1.5 AMBIENTE ECONOMICO Y ASPECTOS COMERCIALES

El mercado en que se ubica es a nivel nacional, sin embargo los servicios de mensajería se diversifican en área metropolitana y cobertura nacional asimismo presta servicio de cuota fija y tarjeta prepagada que oscilan entre los cien y los trescientos colones.

Dentro de sus principales clientes podemos mencionar: El Sistema Financiero Embotelladora Salvadoreña, Tabacalera Salvadoreña y el sector gubernamental, Televisión y Radiodifusoras.

Sus principales proveedores MOTOROLA INC. PAGEMATE, INC.

Cuenta con trescientos veinticinco empleados entre ejecutivos, administrativos y personal de mensajería bilingüe.

1.6 ESTRUCTURA JURIDICA Y OPERATIVA

La empresa fue constituida como sociedad anónima de capital variable, sus principales accionistas son personas jurídicas de prestigio a nivel empresarial.

Internamente esta organizada en cuatro departamentos principales que son:

- Administración
- Operaciones de mensajería
- Ventas , comercialización y atención al cliente
- Financiero.

El departamento de operaciones de mensajería se considera el más importante ya que constituye el vínculo entre el cliente y el servicio.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

En esta parte se tienen que integrar aspectos organizacionales y estratégicos de la calidad que determinen las oportunidades y riesgos de la evaluación, en tanto se tomarán en cuenta el tipo de la auditoría y el alcance de la misma a fin de enmarcar en esta la veracidad y oportunidad del informe. En tal sentido para efectos de este caso práctico se considerará como objetivo de la auditoría el siguiente:

Evaluar el cumplimiento del sistema de calidad implementado en VIPER,S.A DE C.V.

Definido el objetivo se procederá a tomar en consideración la norma con la cual se ha implementado el sistema, que para este caso es la ISO 9001.

Teniendo conocimiento de esta se procede a definir:

EL ALCANCE que consiste en determinar las áreas críticas del sistema de calidad, es decir, confirmar que los veinte puntos que la norma exige como

requerimiento se cumplan, por lo tanto, en esta parte se tienen que considerar como principal el objetivo de la auditoría; pues de este dependerá la determinación de las áreas críticas (sistemas, procesos, servicios).

Para efectos de este manual se tomará en cuenta los cinco puntos más importantes de la norma ISO 9001 implementados en VIPER, S.A. DE C.V. , según el manual de procedimientos (ver anexo IV)

3. PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN

El propósito principal de la auditoría se debe basar en lo siguiente:

- Determinar la situación actual de la empresa con el propósito de determinar no conformidades que permitan fortalecer el mejoramiento continuo del sistema de calidad implementado; de tal forma que se ajuste a la norma específica a fin de dar cumplimiento a la política de calidad de la empresa.
- En la planeación según la norma 10011-1, en esta parte se tiene que tomar los siguientes aspectos: Identificar las personas que tengan responsabilidad directa significativamente con relación a los objetivos y alcance de la auditoría. En esta parte es necesario conocer la estructura organizativa expresada en forma gráfica mediante un organigrama que describa las líneas y niveles de mando y jerarquías así como también identifique las personas encargadas de la unidad de staff de la calidad. Posteriormente de esta identificación se procederá a entrevistarles a fin de conocer el cumplimiento de la norma de acuerdo a los manuales.

También para la determinación del alcance se deben considerar aspectos tales como:

- Identificación de los documentos de referencia
- Evidencia comprobable de las operaciones y actividades para demostrar la eficiencia del sistema auditado
- Los recursos asignados para cumplir con el alcance y profundidad propuestos en la misma.

Uno de los documentos más importantes que el cliente debe poseer es el manual de calidad ya que es donde se establecen los lineamientos básicos del funcionamiento del sistema en tanto que este describe los procedimientos, políticas y otros aspectos relativos al cumplimiento de los requisitos de calidad y que de acuerdo a las pruebas de verificación utilizadas se determinan las conformidades y no conformidades del sistema.

En esta parte los recursos que la entidad auditada asigne al equipo de auditoría será de gran aporte, ya que únicamente con la autorización de la gerencia el auditor podrá estudiar y evaluar la documentación, fórmulas y procedimientos de trabajo específicos de la entidad.

4. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

El elemento humano es indispensable para efectuar esta auditoría, asimismo personal capacitado e idóneo que permita cumplir con los requisitos que exige la normativa ISO para efectos de poder ejercer como auditor líder o principal.

Para determinar el número de auditores que van a realizar un examen es necesario tomar en cuenta las áreas que se examinarán y el alcance previsto, por lo tanto el personal que se necesita para una auditoría de calidad es el siguiente:

Auditor certificador

Este no siempre tiene lugar en todas las auditorías ya que depende del propósito de ésta, pues es necesario siempre y cuando la entidad que está realizando la verificación de la norma sea con el objeto de certificar o renovar el registro ISO 9000.

Auditor líder

Su presencia es necesaria tanto en las auditorías internas como externas ya que es el que se responsabiliza de determinar a la gerencia las conformidades y no conformidades.

Asistente de auditoría

Para efectos de obtener conclusiones satisfactorias del examen es necesario que la Compañía tenga un personal capacitado que se encargue de las evaluaciones a los sistemas de calidad de tal forma que estos tengan conocimientos especializados de áreas específicas como: servicio al cliente, organización y métodos, procedimientos, etc.; con el fin de que las áreas auditadas sean evaluadas de manera objetiva desde el punto de vista de la materia.

5. PROGRAMAS

En esta parte se vertirán los procedimientos específicos del área de la calidad, tomando en consideración un esquema de trabajo asignado que sirve como guía y medio de control entre el auditor y sus asistentes; además se constituyen las bases sobre la que se sustenta la verificación de las operaciones y procesos a fin de tener evidencia comprobatoria de las no conformidades reportadas en el informe, considerándose para tal efecto que esta parte del memorándum es un medio de retroalimentación que permite establecer el mejoramiento continuo de la empresa.

6. REPORTE

Al igual que las IFAC, las normas ISO 9000 exigen independencia y confidencialidad de los datos examinados a fin de probar las no conformidades del sistema. En esta parte de la planeación el auditor está obligado a informar a la gerencia, a la unidad competente de las deficiencias e incoherencias encontradas entre el manual de la calidad y la ejecución de los procedimientos ahí establecidos. Los reportes que el auditor haga son propiedad de él, ya que con este sustenta las conclusiones y recomendaciones vertidas en el informe ejecutivo que tiene que presentar al cliente en el tiempo estipulado.

7. DOCUMENTOS DE TRABAJO

El auditor debe apoyarse del material básico para poder efectuar sus pruebas, en tal sentido deberá incluir por lo menos:

- Lista de verificación para evaluar los elementos del sistema
- Formularios para observaciones de auditoría
- Formularios para documentación que respalde las conclusiones del auditado

Cabe mencionar que el auditor debe asegurarse que sus informes sean salvaguardados y protegidos de cualquier consulta por personal no autorizado.

Referencias y Marcas utilizadas en la auditoría

REF. ISO 9001 : Párrafo de la norma ISO 9001 aplicable al programa

SAT: Satisfactorio, es decir, conforme al manual de calidad y a la norma bajo la cual esta certificada.

NM : Necesita mejorarse, es decir se considera como no conformidad

Las dos últimas se evaluarán porcentualmente, cuando la no conformidad encontrada sea más o menos razonable y el grado de impacto en el sistema de calidad.

REF. CON EL MANUAL : Referencia con el Manual de la Calidad, en esta se citará el párrafo y el número del punto aplicable en el manual, por consiguiente esta referencia solo aplica en las cédulas narrativas de cada programa versus el manual y los documentos anexos.

@ No conformidades encontradas en el sistema de calidad , estas se referencian con el papel de trabajo que sirve como base para elaborar la cedula de no conformidades.

μ Relación de la no conformidad con la sección del manual que le corresponde, asimismo con el Programa de auditoría que identifica dicho hallazgo.

∅ Relación de la no conformidad con el punto específico del manual de Calidad, en el caso de existir especificación en éste, se tiene que anexar al pie de la pagina del Manual la observación o sugerencia, que posteriormente servirá para elaborar la cédula de observaciones de las no conformidades, que irán anexas al informe final.

Documentos de Referencia.

Norma ISO 9001 , Manual de Calidad-Procedimientos (Anexo IV) y las Normas ISO 10011.

4.2 Programas de Auditoría Norma ISO 9001

PROGRAMA No.1

GRUPO: 06
 DIRECCION: Sexta-Décima Calle Pte.y 37 Ave.Sur No.2001.San Salvador
 FECHA: Octubre 1999
 AUDITOR : Lic. Roger Arsenio Alvarez García
 AUDITOR LIDER: Lic. Luis Saravia

SECCION 1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

OBJETIVOS: Conocer la participación de la dirección en la gestión de calidad.
 En este punto el auditor tiene que verificar de acuerdo al siguiente programa, los siguientes aspectos:

REQUERIMIENTO	REF. ISO 9001	SAT	NM
1- Verificar si se ha escrito y publicado la política de calidad, asimismo cerciórese que ésta incluya todas las funciones de la empresa.	4.1.1.1.	x	
2- Cerciórese que la política cumpla con: <ul style="list-style-type: none"> • Norma de calidad ISO 9001 • Un enfoque hacia el cliente • Una demanda del mejoramiento continuo 	4.1	x	
3- Verifique si la alta dirección esta realmente comprometida con la política de calidad, para tal efecto cerciórese de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Compruebe el apoyo de la gerencia hacia el plan de calidad • Participa la gerencia en el proceso del mejoramiento de la calidad • Verifique si el plan de calidad esta aprobado por la Junta Directiva 	4.1.2.1	x	
4- Conocen los empleados la política de calidad y la entienden ? <ul style="list-style-type: none"> • Verifique por que medios se da a conocer a los empleados esta política Cerciórese con tres empleados de cualquier nivel si entienden la política de la calidad	4.1.2.1 lit.c	x 80%	x 20% μ
5- Verifique si se ha asignado autoridad y responsabilidad al representante de la calidad	4.1.2.1	x	
6-Verifique si el Gerente de la calidad está a nivel staff y a quién informa	4.1.2.3	x	
7. Verifique que la Gerencia de la calidad tenga	4.1.2.3	x	

planes de emergencia y estratégicos a fin de verificar el cumplimiento de la norma			
8-Verifique que el organigrama contenga todos los niveles jerárquicos de autoridad definidos	4.1.2	x	

CEDULA NARRATIVA SECCION 1

- 1.1 Se hizo un sondeo por toda la empresa con el propósito de verificar la divulgación de la política de la calidad en todos los niveles, para tal efecto se verificó que es una política directa y cumple con los requisitos de la norma; por lo tanto se concluye que es satisfactorio
- 1.2 Cumple con todos los requisitos
- 1.3 Se verificó con el representante de la calidad el compromiso adquirido por los mandos medios y el alto nivel jerárquico; en tanto han diseñado estrategias que involucran a todos los niveles, asimismo se revisó el archivo y se comprobó que los planes de calidad están aprobados por los funcionarios competentes. Por lo tanto se concluye que es satisfactorio.
- 1.4 Se entrevistaron aleatoriamente cinco empleados del departamento administrativo, cuatro de operaciones de mensajería y seis del departamento de ventas y se les preguntó si conocen la política de calidad: un 80% respondió que sí y el resto que no
- 1.5 Es satisfactorio
- 1.6 Es satisfactorio
- 1.7 Es satisfactorio
- 1.8 Es satisfactorio

PROGRAMA No.2

GRUPO: 06
 DIRECCION: Sexta-Décima Calle Pte.y 37 Ave.Sur No.2001.San Salvador
 FECHA: Octubre 1999
 AUDITOR : Lic. Roger Arsenio Alvarez García
 AUDITOR LIDER: Lic. Luis Saravia

SECCION 2 SISTEMA DE CALIDAD

OBJETIVOS: Verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad que debe cumplir el sistema de aseguramiento, de tal forma que se puedan determinar las no conformidades existentes.

REQUERIMIENTO	REF. ISO 9001	SAT	NM
1-Solicite el manual de calidad y verifique los procedimientos relativos a la calidad en la prestación del servicio.	4.2	x	
2- Cerciórese que los manuales contengan procedimientos relacionados con la norma ISO 9001	4.2.2	x	
3- Verifique si se monitorean por parte de la Gerencia de la calidad los procedimientos de atención al cliente en el servicio de mensajería.	4.2.3	x	
4- Cerciórese que antes de poner en práctica los procedimientos se estudian adecuadamente por parte de las personas encargadas	4.2.1	x	
5- Verifique que se satisfagan las necesidades del cliente en cumplimiento con la política de calidad	4.2.3	x	
6- Identifique los factores de calidad que afecten a la empresa; elabore una narrativa si encuentra no conformidades en la prestación del servicio	4.2.2.lit. b)		x μ CNC
7- Verifique que hayan estándares de tiempo en la prestación de cada servicio y de cada función asignada a los empleados	4.2.3 lit g)	x	
8- Verifique si hay un sistema para mantener los estándares en los procedimientos de: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de los mensajes • Captación de los mensajes por parte del equipo receptor • Mejoramiento continuo 	4.2.3	x 95%	x 5% μ CNC
9- Verifique si se han definido prácticas para intercambiar información con el cliente, en lo que respecta a quejas y sugerencias	4.2.3. lit c)		x μ CNC
10- Revise si existen procedimientos para efectuar cambios, modificaciones y revisiones al manual de calidad	4.2.3 lit. d)	x	
11- Supervise directamente en el departamento de	4.2.2. lit a)	x	

servicio al cliente, la solución de los casos planteados por los usuarios, es decir si hay un criterio uniforme entre los miembros de esta unidad			
12- Verifique que las personas encargadas de la administración hayan elaborado los formularios necesarios para los diferentes trámites: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de contrato de servicio • Solicitud de crédito • Dirección y teléfono • Tiempo máximo de espera en asistencia de la operadora para captar el mensaje (20 segundos) 	4.2.2 lit.b)	x	
13. Cerciñrese que el representante de la calidad conozca y comprenda todos los sistemas aplicables en VIPER, S.A. DE C.V.: <ul style="list-style-type: none"> • Control interno • Sistema de Calidad • Sistemas mecanizados de información para mensajería 	4.2.3.	x	
14- Identifique todos los pasos claves en el control de calidad del servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Elabore una narrativa de lo que observe de los empleados, subalternos, del subdirector de la calidad 	4.2.2	x	
15- Verifique si hay nuevos procedimientos que no estén escritos en el manual de la calidad	4.2.3 lit d)		x

@

CEDULA NARRATIVA SECCION 2

- 2.1 Se tuvo a la vista el manual de calidad y se verificaron los procedimientos de cada una de las unidades de acuerdo a estos
- 2.2 Es satisfactorio
- 2.3 Hay procedimientos definidos de atención al cliente y se actualizan cada treinta días
- 2.4 Es satisfactorio
- 2.5 En cumplimiento de la política de la calidad han formulado procedimientos encaminados a la satisfacción del cliente en lo relativo a la prestación del servicio de mensajería.

- 2.6 Los factores que mayormente afectan en la prestación del servicio son las zonas de bajo relieve las cuales afectan en la captación de señal satelital, no se encontró ningún medio o procedimiento que tienda a mejorar dicha satisfacción.
- 2.7 Es satisfactorio
- 2.8 No es satisfactoria pues no han definido en su totalidad procedimientos que identifique el rendimiento y eficiencia de los sistemas de calidad, y mejoramiento continuo ya que en el tercero se necesita mejorar la filosofía KAIZEN en un 5%
- 2.9 No existe este procedimiento
- 2.10 Es satisfactorio, está diseñado en el manual de la calidad
- 2.11 Se supervisó al departamento de atención al cliente y se consultó sobre el procedimiento de atención al cliente en cuanto a las fallas en el servicio y los diferentes tipos de prestación del mismo, de lo cual se concluye que hay uniformidad de criterios en la aplicación de los procedimientos
- 2.12 Se verificó satisfactoriamente
- 2.13 Es satisfactorio de acuerdo a lo establecido en el manual
- 2.14 De acuerdo a la observación realizada en el Departamento de Atención al Cliente, se concluye que la distribución, espacio y movimiento es satisfactoria, de igual manera los empleados del depto. de ventas, admon. y financiero tienen correctamente distribuidas sus funciones.
- 2.15 Existen nuevos procedimientos que no están agregados al manual de calidad.

PROGRAMA No. 3

GRUPO: 06
 DIRECCION: Sexta-Décima Calle Pte.y 37 Ave.Sur No.2001.San Salvador
 FECHA: Octubre 1999
 AUDITOR : Lic. Roger Arsenio Alvarez García
 AUDITOR LIDER: Lic. Luis Saravia

SECCION 3 CONTROL DEL DISEÑO

OBJETIVOS: Verificar que se cumpla el diseño de los procedimientos aplicables a la prestación del servicio con estándares de calidad.

REQUERIMIENTO	REF. ISO 9001	SAT	NM
1-Verifique si hay procedimientos para controlar el diseño de documentación impresa y si existe un manual de instrucciones para su elaboración, compárelos	4.4.1	x	
2-Se cuenta con un plan de revisión para cada actividad asignada a los departamentos	4.4.7	x	
3- Solicite a los empleados claves la descripción de sus funciones y el procedimiento que ejecuta	4.4.3	x	
4- Corrobore que el personal encargado para el desarrollo de las funciones de diseño de procedimientos de atención al clientes, ventas y servicio de mensajería sea idónea y conozca del área específica	4.4.7	x	
5-Verifique si existe un plan de supervisión continua	4.4.6	x	
6- Revise si hay documentos de las revisiones	4.4.7	x	
7- Verifique mediante el buzón de sugerencias al empleado, el éxito, fracaso y/o el rechazo a los procedimientos implementados	4.4.8	x	
8- Verifique que los sistemas mecanizados estén diseñados de manera efectiva y oportuna	4.4.8	x	

CEDULA NARRATIVA SECCION 3

- 3.1 Si es satisfactorio
- 3.2 Cumple con lo establecido en el manual
- 3.3 De acuerdo al manual de funciones, los empleados realizan sus procedimientos asignados

- 3.4 Es satisfactorio
- 3.5 No existen planes de supervisión continua en los diferentes niveles
- 3.6 Se revisó el archivo y se encontraron varios documentos revisados adecuadamente
- 3.7 De acuerdo a la revisión realizada se ha tenido éxito en la implementación de los procedimientos de calidad
- 3.8 Es satisfactorio

PROGRAMA No 4

GRUPO: 06
 DIRECCION: Sexta-Décima Calle Pte.y 37 Ave.Sur No.2001.San Salvador
 FECHA: Octubre 1999
 AUDITOR : Licda. Rosibel Torres López
 AUDITOR LIDER: Lic. Luis Saravia

SECCION 4 CONTROL DE LOS PROCESOS

OBJETIVOS: Conocer la forma en que se garantiza que los servicios prestados a los contribuyentes se salvaguardan en cada fase del proceso.

REQUERIMIENTO	REF. ISO 9001	SAT	NM
1-Verificar si hay procedimientos establecidos para cada área de interés: atención al cliente y operaciones de mensajería	4.9 lit a)	x	
2- Verificar que las personas encargadas de cada actividad estén capacitados y adiestrados para tal fin.	4.9 lit f)		xμCNC
3- Verifique con que frecuencia se programa la supervisión de los siguientes procesos: - Asesoría del servicio - Satisfacción de los clientes - Tiempo de espera en la prestación del servicio - Atención advta.de facturación y cobros	4.9 lit d)	x	
4- Verificar si las condiciones ambientales son adecuadas para los equipos utilizados por el personal	4.9 lit g)	x	
5- Verifique si existe archivo de evaluaciones de: - Personal - Equipo -Cliente	4.9 lit d)	x 66%	x34% μCNC
6-Verifique si hay informes que recopilen la información de los procedimientos no conformes	4.9 lit c)		xμCNC
7- Revise si se encuentran escritos en algún manual las instrucciones de operación de los equipos e instalaciones	4.9 lit c)	x	
8- Seleccione a un empleado y pregúntele si ha recibido instrucciones sobre el manejo de los equipos	4.9 lit f)	x	
9- Seleccione a cinco empleados e investigue si conoce los requisitos o estándares de calidad que debe tener el servicio que la empresa presta	4.9 lit a)	x	
11- Verifique si existe un mecanismo de control que identifique el equipo inspeccionado	4.9 lit g)		xμCNC
12- Verifique si hay uso de gráficas de control por parte de los jefes de departamento	4.9 lit d)	x	

CEDULA NARRATIVA SECCION 4

- 4.1 Detallados en el manual
- 4.2 Se pidió el archivo del plan de capacitación en el área de operaciones de mensajería en el cual se verificó que se ha capacitado adecuadamente al personal de acuerdo a las exigencias de los clientes y asimismo al límite de las necesidades del sector que cubre por ejemplo mensajes de grupo, mensajes en otro idioma, servicio de agenda y recordatorio, etc. se corroboró que a la fecha de esta auditoría las capacitaciones eran recientes.
En lo relativo al departamento de ventas se verificó que el personal se le capacite en todo lo concerniente a las especificaciones técnicas de viper, a fin de dar a conocer al cliente la utilidad e importancia del mismo; pese a lo anterior el plan de capacitación no es de manera equitativa ya que excluye en gran medida al área administrativa y financiera.
- 4.3. De acuerdo a lo establecido en el manual la supervisión se tiene que hacer mensualmente en todos los aspectos citados en este numeral efectivamente se constató que se supervisa por parte de los jefes de sección cada semana en tanto se concluye que es satisfactorio.
- 4.4 Se le preguntó a la sección de mantenimiento, si se supervisa que los equipos y sistemas estén en condiciones factibles al empleado tal como lo describe el manual, en consecuencia éstos dijeron que se inspecciona de manera general todos los grupos pero también se le da asistencia oportuna al empleado cuando así lo amerita.
- 4.5 De acuerdo al manual solo existe evaluación al equipo y al personal; al cliente no se evalúa directamente sino se hace mediante el buzón de sugerencias, en tanto no se evalúa de manera eficaz la satisfacción de este por lo tanto necesita mejorarse el procedimiento de evaluación
- 4.6 De acuerdo al manual se debe elaborar un informe de los procedimientos no conformes, sin embargo no se hace.
- 4.7 Todos los equipos adquiridos tienen su respectivo manual de operación en consideración de lo anterior la unidad de mantenimiento se asocia con éste.
- 4.8 El empleado respondió afirmativamente con respecto al cuestionamiento de este punto.

- 4.9 Los empleados entrevistados respondieron que sí conocen de la calidad de los servicios que la empresa presta y que ellos están conscientes de este compromiso.
- 4.10 Se verificó en el manual de descripción de puestos las funciones, obligaciones y compromisos de cada uno de los empleados
- 4.11 El manual de calidad no considera este punto. Se sugiere agregarlo.
- 4.12 De acuerdo al manual, se debe elaborar un informe de la inspección directa por parte de los jefes de departamento de todos los procedimientos de su cargo, dentro de estos informes se incluye las gráficas de control de procesos.

PROGRAMA No. 5

GRUPO: 06
 DIRECCION: Sexta-Décima Calle Pte.y 37 Ave.Sur No.2001.San Salvador
 FECHA: Octubre 1999
 AUDITOR Licda. Rosibel Torres López
 AUDITOR LIDER: Lic. Luis Saravia

SECCION 5 EQUIPOS DE MEDICIÓN, INSPECCION Y ENSAYO

OBJETIVO: Verificar si se cuenta con los adelantos tecnológicos adecuados que permitan identificar el servicio en cada una de las fases del proceso de la prestación del mismo.

REQUERIMIENTO	REF. ISO 9001	SAT	NM
1-Verifique si hay planes de emergencia para las rutinas de información mecanizada	4.10.2.1	X	
2- Compruebe la veracidad de los datos emitidos por los sistemas mecanizados	4.10.2.2	X	
3- Verifique si se dispone de certificados de garantía de los equipos adquiridos	4.10.2.3 /4.10.5	X	
4- Averigüe si hay un archivo cronológico de fallas de sistemas de equipos y sistemas mecanizados de información	4.10.3 lit a)]	X	
5- Verifique si hay un procedimiento de verificación de equipos antes de ser utilizados	4.10.2.1	X	
6-Verifique si hay un sistema de identificación y codificación de los equipos y de la información de mansajería y ventas	4.10.5	X	

CEDULA NARRATIVA SECCION 5

- 5.1 Se conversó con el encargado de los sistemas informáticos y se verificó si existen planes de emergencia en el caso que la información se pierda por fallas de equipo.
- 5.2 Se dispone de un plan de prueba piloto que verifica el envío de mensajes alfanuméricos en las diferentes zonas del país y otros datos técnicos de la información tal como lo establece el manual de la calidad.
- 5.3 Se lleva un archivo de los certificados de garantía de todos los equipos, asimismo se verifica el uso de éstos y se marcan los equipos de los que se ha hecho uso de este certificado.
- 5.4. Se verificó el archivo de fallas del sistema de equipos y efectivamente se han sacado de uso equipo con más de tres fallas técnicas.
- 5.5 Se cumple lo establecido en el manual. Los equipos se verifican antes de su uso.
- 5.6 Se cumple el proceso de identificación mediante viñetas.

PROGRAMA No. 6

GRUPO: 06
 DIRECCION: Sexta-Décima Calle Pte.y 37 Ave.Sur No.2001.San Salvador
 FECHA: Octubre 1999
 AUDITOR : Lic. Rosibel Torres López
 AUDITOR LIDER: Lic. Luis Saravia

SECCION 6 CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES

OBJETIVO: Evaluar el procedimiento del control de los servicios no conformes, cumple con los requisitos de la norma ISO 9000 que requiere que se defina la responsabilidad y autoridad del origen de la no conformidad

REQUERIMIENTO	REF. ISO 9001	SAT	NM
1.Revise si hay procedimientos establecidos para asegurar que los servicios no conformes con los requisitos especificados se corrijan	4.13.2	x	
2.Verifique si se consideran en el procedimiento la identificación, evaluación, segregación o tratamiento que se dará a los servicios no conformes.	4.13.2 lit c)	x	
3.Verifique en el organigrama quien es el responsable directo de la no conformidad	4.13.2	x	
4.Verifique si hay informes que recopilen toda la información relacionada con la situación de no conformidad	4.13.2	x	
5.Si la no conformidad fue ocasionada por un empleado,verifique si esta marginado en el archivo personal de éste.	4.13.1	x	
6.Verifique si hay medios para comunicar al cliente la importancia de sus sugerencias	4.13.1	x	
7.Verifique si hay un informe en que se señalen las partes del proceso de la prestación del servicio en que se hayan encontrado las no conformidades	4.13.2	x	

CEDULA NARRATIVA SECCION 6

- 6.1 Tal como lo establece el manual, se revisó el archivo que contiene los informes de las inconformidades del proceso. También se tomó en consideración las sugerencias de los clientes no conformes con el servicio recibido.
- 6.2 La Gerencia de la Calidad se encarga de identificar en que parte del proceso se originó la no conformidad a fin de evaluar la segregación o delimitación de las

funciones de los empleados responsables. Según la revisión de los informes de las deficiencias del sistema éstas se informan oportunamente al jefe de área involucrados

- 6.3 De acuerdo al informe de las no conformidades de la gerencia de la calidad se margina en éste el nivel jerárquico responsable de los hallazgos.
- 6.4 Según el manual y de acuerdo a la verificación existen informes de las partes del proceso que no cumplen con el sistema de calidad.
- 6.5 Se verificó el archivo personal de cada empleado involucrado en las no conformidades observándose el porqué de sus errores.
- 6.6 Tal como lo establece el manual, existen buzones de sugerencia al cliente en puntos estratégicos.
- 6.7 De acuerdo a la norma y el manual, se elabora un informe de las no conformidades, se señalan las partes del proceso, efectivamente la Gerencia de la Calidad lo elabora mensualmente.

CUADRO BÁSICO PARA LA ELABORACION DE LA CEDULA DE NO CONFORMIDADES

No.	Requerimiento según programa Auditoría	REF. ISO 9001	SAT.	NM	REF. CON EL MANUAL DE CALIDAD	PROGRAMA N° Y SECCION/MANUAL	@
1	4- Conocen los empleados la política de calidad y la entienden? <ul style="list-style-type: none"> • Verifique por que medios se da a conocer a los empleados esta política • Cerciórese con tres empleados de cualquier nivel si entienden la política de la calidad 	4.1.2.1 lit. c)	x 80%	x 20%	Sección 1.2	Programa No 1 Sección No 1 Numeral 4)	@
2	6- Identifique los factores de calidad que afecten a la empresa; elabore una narrativa si encuentra no conformidades en la prestación del servicio	4.2.2.lit. b)		x	No se considera en el manual Sección .2	Programa No 2 Sección No 2 Numeral 6)	@
3	8- Verifique si hay un sistema para mantener los estándares en los procedimientos de: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de los mensajes • Captación de los mensajes por parte del equipo receptor • Mejoramiento continuo 	4.2.3	x 95%	x 5%	Existen estándares en los procedimientos, sin embargo el manual no considera el mejoramiento continuo Sección 2.1	Programa No 2 Sección No 2 Numeral 8)	@
4	11- Verifique si se han definido prácticas para intercambiar información con el cliente en lo que respecta a quejas y sugerencias	4.2.3. lit c)		x	Necesitan redactarse no se encuentran escritos	Programa No 2 Sección No 2 Numeral 9)	@
5	15- Verifique si hay nuevos procedimientos que no estén escritos en el manual de la calidad	4.2.3 lit d)		x	No se tuvo evidencia de los cambios Sección 2	Programa No 2 Sección No 2 Numeral 15)	@
6	2- Verificar que las personas encargadas de cada actividad estén capacitados y adiestrados para tal fin.	4.9 lit f)		x	No lo considera el manual	Programa No 4 Sección No 4 Numeral 2)	@

No.	Requerimiento según programa Auditoría	REF. ISO 9001`	SAT.	NM	REF. CON EL MANUAL DE CALIDAD	PROGRAMA N° Y SECCION/MANUAL	@
7	5- Verifique si existe archivo de evaluaciones de: - Personal - Equipo - Cliente	4.9 lit d)	x 66%	x34%	El manual no considera procedimientos de evaluación al cliente Sección 4	Programa No 4 Sección No 4 Numeral 5)	@
8	6-Verifique si hay informes que recopilen la información de los procedimientos no conformes	4.9 lit c)		x	No se cumple Sección 4	Programa No 4 Sección No 4 Numeral 6)	@
9	11- Verifique si existe un mecanismo de control que identifique el equipo inspeccionado	4.9 lit g)		x	Definir un sistema de control de inspección y mantenimiento del equipo. Sección 4	Programa No 4 Sección No 4 Numeral 11)	@

4.3. Informe de Auditoría Normas ISO 9001

4.3.1 Informe preliminar

EMPRESA: VIPER, S.A. DE C.V. (EMPRESA DE SERVICIO EN EL RAMO DE TELECOMUNICACIONES)

NO CONFORMIDADES DEL SISTEMA DE CALIDAD DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001

Áreas auditadas: Todas las áreas consideradas en el manual de calidad (6 áreas)

Detalle de Situación Encontrada

De acuerdo a la auditoría practicada al sistema de calidad y de conformidad con los procedimientos, técnicas y programas de auditoría, se revisaron los requerimientos establecidos en el manual de calidad de todas actividades relativas en cumplimiento de la implementación del sistema de calidad, por lo que como resultado preliminar de esta auditoría se han determinado las siguientes no conformidades:

CEDULA DE NO CONFORMIDADES

# No Conf.	Requerimiento según programa Auditoría	REF. CON EL MANUAL DE CALIDAD	PROGRAMA Nº Y SECCION/MANUAL
1	<p>Conocen los empleados la política de calidad y la entienden?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifique por que medios se da a conocer a los empleados esta política • Cerciórese con tres empleados de cualquier nivel si entienden la política de la calidad 	Sección 1.2	μ Programa No.1 Sección 1 Numeral 4)
2	Identifique los factores de calidad que afecten a la empresa; elabore una narrativa si encuentra no conformidades en la prestación del servicio	No se considera en el manual Sección .2	μ Programa No.2 Sección 2 Numeral 6)
3	<p>Verifique si hay un sistema para mantener los estándares en los procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de mensajes • Captación de los mensajes por parte del equipo receptor • Mejoramiento continuo 	Existen estándares en los procedimientos, sin embargo el manual no considera el mejoramiento continuo Sección 2.1	μ Programa No.2 Sección 2 Numeral 8)
4	Verifique si se han definido prácticas para intercambiar información con el cliente en lo que respecta a quejas y sugerencias	Necesitan redactarse no se encuentran escritos. Sección 2.2	μ Programa No.2 Sección 2 Numeral 9)
5	Verifique si hay nuevos procedimientos que no estén escritos en el manual de la calidad	No se tuvo evidencia de los cambios Sección 2	μ Programa No.2 Sección 2 Numeral 15)
6	Verifique que las personas encargadas de cada actividad estén capacitadas y adiestradas para tal fin	No lo considera el manual	μ Programa No.4 Sección 4 Numeral 2)
# No	Requerimiento según programa Auditoría	REF. CON EL MANUAL	PROGRAMA Nº Y

Conf.		DE CALIDAD	SECCION/MANUAL
7	Verifique si existe archivo de evaluaciones de: - Personal - Equipo - Cliente	El manual no considera procedimientos de evaluación al cliente Sección 4	μ Programa No.4 Sección No.4 Numeral 5)
8	Verifique si hay informes que recopilen la información de los procedimientos no conformes	No se cumple Sección 4	μ Programa No.4 Sección No.4 Numeral 6)
9	Verifique si existe un mecanismo de control que identifique el equipo inspeccionado	Definir un sistema de control de inspección y mantenimiento del equipo. Sección 4	μ Programa No.4 Sección No.4 Numeral 11)

Recomendaciones

Sección 1 - Responsabilidad de la Dirección

Se necesita mejorar la divulgación de la política a fin de que esta se conozca en todos los niveles y asimismo sepan como cumplirla.

En consideración de lo anterior es necesario hacer reuniones participativas por lo menos una vez al mes con todos los empleados involucrados en el cumplimiento de la política de calidad.

Sección 2 - Sistema de calidad

- El Manual no considera los factores de calidad que afectan su gestión, por lo que es necesario dejar constancia que la prestación del servicio se ve afectada por las zonas geográficas de bajo relieve, por lo que es necesario consultar al departamento técnico tal falla a fin de solventar dicha variante en la captación de mensajes.
- Existen estándares definidos en los niveles operativos de mensajería sin embargo no se tiene definido en el manual, como medir el éxito o el fracaso de las auditorías mediante el mejoramiento continuo de las no conformidades encontradas.
- Los medios para intercambiar información entre el cliente y la empresa no son muy adecuados ya que solo se tiene un buzón de sugerencias en la recepción de la compañía, lo cual no es muy efectivo por lo que es

necesario definir procedimientos más efectivos para conocer la satisfacción del cliente, por ejemplo poner en la facturación un mensaje de confirmación en el talón que corresponde a Viper, S.A. a fin de tabular dicha información y mejorar las debilidades encontradas y con ello mejorar el servicio de acuerdo a las exigencias de los clientes.

- En el manual de calidad hay procedimientos y cambios que no están adicionados al manual lo cual contribuye a que no se cumplan adecuadamente los requerimientos del sistema implementados. No se actualiza constantemente de acuerdo a los cambios.

Sección 4 - Control de los procesos

- No hay planes específicos de capacitación que garanticen el desempeño de las personas encargadas en la prestación del servicio. Por lo tanto se sugiere se hagan planes de capacitación continuos que garanticen que el personal está atendiendo al cliente de manera adecuada. Por lo que se sugiere que la capacitación sea equitativa en todas las áreas aun las no involucradas directamente con la atención al usuarios del servicio.
- Se debe crear un mecanismo de control que permita llevar adecuadamente las evaluaciones del personal, del equipo y los clientes con el fin de ejecutar las medidas correctivas oportunamente. Por lo que es necesario definir procedimientos efectivos para evaluar la satisfacción del cliente, en lo relativo al postservicio.

- De acuerdo al manual se tienen que elaborar informes de los procedimientos no conformes, sin embargo no se hacen por lo que se sugiere delegar una persona encargada para ejecutar dicho proceso. A fin de evidenciar los cambios o bien el éxito o el fracaso de las auditorías mediante la filosofía del Kaizen.
- Crear un procedimiento que permita identificar en cualquier momento el equipo inspeccionado.

San Salvador, xx de xx de xxxx

Lic. Luis Saravia

Auditor Líder

Para el Lic. Eduardo Martínez _____

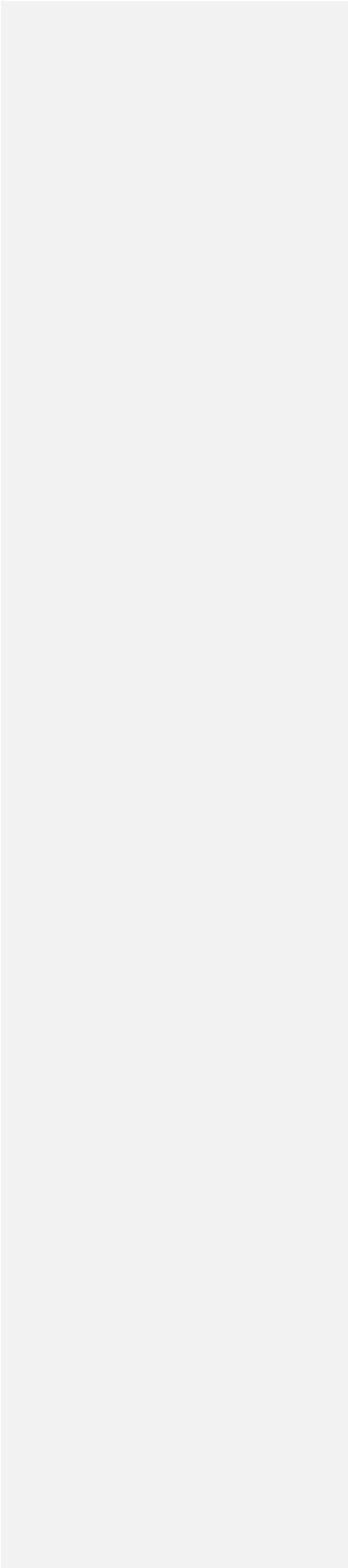
Se requiere el seguimiento de la auditoría: si no

Se cierra el descubrimiento de la auditoría

Razones: _____

Autorizado: _____

Fecha: _____



4.3.2 Informe final

EMPRESA: VIPER, S.A. DE C.V.

AREA AUDITADA: DE CONFORMIDAD CON EL MANUAL DE CALIDAD

Informe Final de Auditoría

1. Objetivos :

Verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001, en las diferentes areas de VIPER, S.A. DE C.V.a fin de cerciorarse si efectivamente se está cumpliendo dicha normativa.

2. Alcance:

Verificación de los puntos aplicables de la Norma ISO 9001 de VIPER, S.A. DE C.V. que de acuerdo al manual de calidad tienen que llevarse a cabo.

3. Plan de Auditoría:

3.1 Propósito:

Determinar la situación actual con el fin de evaluar las no conformidades existentes que permitan fortalecer el mejoramiento continuo del sistema de calidad implementado de tal forma que se dé cumplimiento a la política de calidad de la empresa.

3.2 Documentos de referencia

Para efectos de realizar esta auditoría según la norma 10011-1, se han tomado en consideración los siguientes aspectos:

- Identificación de las personas que tienen responsabilidad directa y

significativa con los objetivos y alcance de la auditoría.

- Estructura organizativa expresada en forma gráfica que definan los niveles de jerarquía y autoridad.
- Identificación de los documentos de referencia (manual de calidad).
- Evidencia comprobable de las operaciones y actividades que demuestren la eficiencia del sistema
- Recursos asignados para cumplir con el alcance y profundidad del examen

4. Equipo de Auditoría:

Auditor Líder: Luis Saravia

Lic. Contaduría Pública

Capacitado en auditorías de la calidad

Actividades:

- Formalizar compromiso con la gerencia
- Reunirse con la dirección para la presentación del equipo de auditoría
- Supervisar el trabajo del equipo de auditores
- Informar a las diferentes unidades involucradas en la ejecución de la auditoría
- Emitir informe de las no conformidades encontradas; analizarlas e interpretarlas de manera que se identifiquen las causas que la

originaron y asimismo discutir las con la gerencia mediante el informe preliminar de auditoría

- Distribuir el informe
- Discutir las observaciones y hallazgos del informe distribuido

Auditor I

Roger Arsenio Alvarez Garcia

Lic. En Contaduría Pública

Capacitado en la unidad de adiestramiento de la GCC de Pedro Roque.

Actividades

Los puntos asignados del manual de la calidad son los siguientes:

- Sección 1. Responsabilidad de la dirección
- Sección 2. Sistema de calidad
- Sección 3. Control del diseño
- Informe de las no conformidades encontradas en su análisis
- Cita de las causas de las no conformidades

Auditor II

Licda. Rosibel Torres López

Lic. Contaduría Pública

Capacitada en sistemas de calidad ISO 9000

Actividades

- Sección 4. Control de los procesos
- Sección 5. Equipos de medición, inspección y ensayo.
- Sección 6. Control de los Servicios no Conformes.
- Informe de las no conformidades encontradas en su análisis
- Cita de las causas de las no conformidades

5. Cédula Analítica de las No Conformidades

No.	Requerimiento según programa Auditoría	REF. CON EL MANUAL DE CALIDAD	OBSERVACIONES DE LAS NO CONFORMIDADES.
1	Conocen los empleados la política de calidad y la entienden? <ul style="list-style-type: none"> • Verifique por que medios se da a conocer a los empleados esta política Cerciórese con tres empleados de cualquier nivel si entienden la política de la calidad	Sección 1.2	Si bien es cierto se cumple la política de la calidad en cuanto a la divulgación, esta no es suficiente en todos los niveles, por lo tanto hay niveles intermedios e inferiores que no conocen la política de la calidad o si bien la conocen, no la entienden.
2	Identifique los factores de calidad que afecten a la empresa; elabore una narrativa si encuentra no conformidades en la prestación del servicio	No se considera en el manual Sección .2	Los factores que afectan son: Las zonas geográficas de bajo relieve, ya que según las narrativas hay problemas de captación de la señal satelital, por lo que es necesario buscar un medio que solvente dicho

No.	Requerimiento según programa Auditoría	REF. CON EL MANUAL DE CALIDAD	OBSERVACIONES DE LAS NO CONFORMIDADES.
			inconveniente a fin de servir al cliente de la mejor manera.
3	<p>Verifique si hay un sistema para mantener los estándares en los procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de mensajes • Captación de los mensajes por parte del equipo receptor • Mejoramiento continuo 	<p>Existen estándares en los procedimientos, sin embargo el manual no considera el mejoramiento continuo Sección 2.1</p>	<p>Existen estándares en todos los niveles operativos de mensajería y otras áreas relacionadas con el cliente, sin embargo no se han definidos parámetros de evaluación del grado de cumplimiento y mejora de los cambios sugeridos a fin de dar cumplimiento a la filosofía del Kaizen.</p>
4	<p>Verifique si se han definido prácticas para intercambiar información con el cliente en lo que respecta a quejas y sugerencias</p>	<p>Necesitan redactarse no se encuentran escritos. Sección 2.2</p>	<p>No esta documentado el intercambio de información entre el cliente y la empresa no es muy oportuna y efectiva de tal forma que se conozcan las fortalezas y debilidades del servicios ante los factores externos como la competencia y variables de oferta y demanda de servicios sustitutos al servicio de radiobúsqueda de personas.</p>
5	<p>Verifique si hay nuevos procedimientos que no estén escritos en el manual de la calidad</p>	<p>No se tuvo evidencia de los cambios Sección 2</p>	<p>No hay identificación en los manuales de los cambios realizados en éstos.</p>
6	<p>Verifique que las personas encargadas de cada actividad estén capacitadas y adiestradas para tal fin</p>	<p>No lo considera el manual</p>	<p>La capacitación del personal tiene que ser programada de manera equitativa de tal forma que no solo se de prioridad a las áreas involucradas en la atención al cliente, sino aquellas áreas que indirectamente también se relacionan con éste. Agregar copia de los planes de capacitación al archivo de los documentos de referencia de la</p>

No.	Requerimiento según programa Auditoría	REF. CON EL MANUAL DE CALIDAD	OBSERVACIONES DE LAS NO CONFORMIDADES.
			auditoría
7	Verifique si existe archivo de evaluaciones de: - Personal - Equipo - Cliente	El manual no considera procedimientos de evaluación al cliente Sección 4	Definir un procedimiento de evaluación de la satisfacción del servicio en el cliente, es decir, cumplir con la misión del postservicio; ya que además del buzón de sugerencias es necesario crear un mecanismo más eficaz para conocer la aceptación del servicio por parte del cliente en todos los niveles ya sea a nivel de mensajes o de tramites de cobro y/o facturación.
8	Verifique si hay informes que recopilen la información de los procedimientos no conformes	No se cumple Sección 4	Designar a una persona encargada y responsable de dichos informes ya que es necesario dejar constancia de las evaluaciones y por ende de los logros alcanzados en los periodos de tiempo determinados por la Gerencia de la Calidad.
9	Verifique si existe un mecanismo de control que identifique el equipo inspeccionado	Definir un sistema de control de inspección y mantenimiento del equipo. Sección 4	No existe un ficha de mantenimiento de los equipos lo cual puede ocasionar fallas en la prestación del servicio de mensajería, por lo que es necesario llevar un récord de las fallas y averías técnicas de los equipos que permitan su cambio o reparación total o parcial.

6. Lista de distribución del informe de auditoría

- Presidente de la Junta Directiva
- Gerente de la calidad

- Jefes de unidad

Esta auditoría se planificó y ejecutó de acuerdo a las normas ISO 10011 y se evidenciaron los procedimientos escritos, verbales y técnicos establecidos en los documentos de la calidad de acuerdo a la técnica de auditoría; por consiguiente, como resultado final de este examen en resumen se han determinado las siguientes no conformidades:

- El manual de calidad tiene que contener anexos todos los documentos relacionados con este, asimismo agregar todos los procedimientos sugeridos en el informe preliminar de esta auditoría; con el fin de cumplir el cometido de servir con calidad
- Ejercer mayor supervisión en todas aquellas actividades relacionadas con el postservicio ya que de esta parte del sistema depende la estabilidad del mismo, en razón de lo anterior es necesario se tomen en cuenta las acciones correctivas sugeridas con la mayor brevedad posible
- Dar seguimiento a las acciones correctivas sugeridas en los informes de auditoría, caso contrario la retroalimentación del sistema no será eficaz.

No omitimos manifestarle que nos interesa se de cumplimiento a las no conformidades aquí planteadas, así mismo fortalecer el compromiso de usted y de todas las personas que exitosamente dirige con la misión de esta empresa.

En espera de una pronta resolución estamos a la orden para cualquier tipo de consulta

San Salvador, xx de xx de xxxx

Atentamente.

Lic. Luis Saravia

Auditor Lider

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a la investigación que se realizó se puede concluir que :

- Los profesionales de la Contaduría Pública en su mayoría conocen de las normas ISO 9000, asimismo están conscientes de las exigencias de este sistema, sin embargo no se han capacitado lo suficiente en esta área especializada de la auditoría de tal manera que les permita ejecutarla.
- El poco conocimiento del profesional en lo relativo a esta área de la auditoría se debe a la escasa difusión en lo que respecta a la normativa técnica que la rige en relación a planeación, ejecución e informe de la misma.
- Las empresas certificadas a la fecha gozan de ventajas competitivas incomparables debido a que el sistema de calidad ISO 9000 es un equipo integrado entre la gerencia, el personal y el cliente, razón por la cual es inminente la certificación de nuevas compañías en cualquier sector de la economía, lo cual demandará servicios en esta área.
- De acuerdo al diagnóstico de la investigación se observó el poco interés de los Profesionales de la Contaduría Pública en el conocimiento de otras áreas especializadas como la Auditoría de la Calidad, lo cual permite que otros profesionales distintos a éste, estén al margen de las innovaciones sobre

áreas de interés que le competen al Contador Público y que por no estar capacitados adecuadamente no las ejercen.

5.2 Recomendaciones

- Los profesionales de la contaduría pública le tienen que tomar mayor importancia a la capacitación de las áreas relacionadas con la aplicación técnica de sus conocimientos, ya que en este caso de la auditoría de la calidad ISO 9000, de esta dependerá el grado de participación que tenga en la ejecución de las auditorías a los sistemas de calidad.
- Las asociaciones de profesionales de la contaduría pública deben asumir un papel protagónico en la divulgación de temas relacionados del área de auditoría, con el propósito que éstos se mantengan informados oportunamente de las innovaciones y de los cambios relativos a su área.
- El Contador Público debe estar preparado para enfrentar los nuevos retos de su profesión, en tal sentido este tiene que valerse de instrumentos técnicos (Manuales y/o guías de Auditoría de la Calidad) y del material bibliográfico que le proporcionen genéricamente las directrices de la ejecución de una auditoría de esta naturaleza. Por consiguiente recomendamos que el uso de este manual ayudaría en gran medida a conocer el proceso de auditoría de la calidad, así como identificar las directrices necesarias para aplicar como auditor líder.

- El Profesional de la Contaduría Pública debe ser constructivo, creativo, ambicioso e innovador en su profesión de acuerdo a los cambios económicos que el medio le impone, de tal manera que esté a la expectativa de ser calificado como auditor ISO, lo cual le permitirá además de agregar valor a sus servicios, obtener otro estatus profesional.

BIBLIOGRAFIA

1. "Asociación Española de acreditación y Certificación".(AENOR),Norma ISO 8402
2. Asociación Española de acreditación y Certificación". (AENOR),Norma ISO 9001
3. Bonilla, Gildaberto. "Como hacer una tesis con técnicas estadísticas". UCA-Editores, segunda edición, 1995
4. Brand, Salvador Osvaldo. "Diccionario de Economía". Edición de 1994, Editorial Jurídica Salvadoreña.
5. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.(CONACYT). "NRS ISO 10011-1"
6. Cook, J.W.Winkle,G.M. "Auditoría". Tercera edición 1988, México, Editorial Interamericana.
7. Jiménez, Montañez, Angela. "Un nuevo concepto de Auditoría, las auditorias a los Sistemas de calidad". Revista Suma, número 40, marzo de 1996, página 10.
8. Kohler, Erick L."Diccionario para contadores". Unión Tipográfica, Editorial Hispanoamericana, S. A de C.V.
9. Lamprecht, James L. " ISO 9000 en la pequeña empresa Manual de Implementación". 1996, Editorial Panorama, México.
10. Enciclopedia de Auditoría. Editorial OCEANO.1999

11. Roque, Pedro. " Qué son y para qué sirven las normas ISO 9000". Revista ASI # 59, 1997.
12. Rothery, Brian. "ISO 9000-14000. Editorial Panorama, México, 1995.
13. Russel, J. P. " Evaluación de la Calidad con el Benchmarking". Panorama Editorial, 1997.
14. Suarez, A."La moderna Auditoría un análisis conceptual metodológico". España, McGraw-Hill, 1990.
15. Tamayo y Tamayo. "El proceso de la Investigación científica". Limusa, 1997.
16. Toro, Ademar. "Las auditorias de los sistemas de calidad". SUMA # 36, marzo 1998"
17. V Convención Nacional y III Congreso Centroamericano de Contadores. 1998
18. Manuales e Instructivos de la Direccion General de Impuestos Internos.1999-2000

Comentario [MMMM1]:

ANEXOS

ANEXO I NORMA ISO 9001.

MODELO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL DISEÑO, EL DESARROLLO, LA PRODUCCION, LA INSTALACION Y EL SERVICIO POSTVENTA. (ISO 9001: 1994).(VERSION OFICIAL EN-ISO 9001: 1994).

NORMA EUROPEA.

Esta norma UNE es la versión oficial, en español, de la norma Europea EN-ISO 9001, a la fecha julio de 1994

INTRODUCCION

Esta norma internacional forma parte de un conjunto de tres normas internacionales que tratan sobre los requisitos de los sistemas de calidad que pueden utilizarse para el aseguramiento externo de la calidad.

Los modelos de aseguramiento de la calidad, establecidos en las tres normas internacionales indicadas a continuación, representan tres formas distintas de requisitos de un sistema de calidad adecuados para que un suministrador demuestre su capacidad, y para la evaluación de la capacidad de un suministrados por partes externas.

a)ISO 9001- Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad, en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa; aplicable cuando el suministrador debe asegurar la conformidad con los requisitos especificados durante el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.

b)ISO 9002- Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa; aplicable cuando el suministrador debe asegurar la conformidad con los requisitos especificados durante la producción, la instalación y el servicio postventa.

c)ISO 9003- Sistemas de Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales; aplicable cuando el suministrador debe asegurar la conformidad con los requisitos especificados únicamente en la inspección y los ensayos finales.

Es preciso destacar que los requisitos del sistema de calidad especificados en esta Norma Internacional u en las Normas ISO 9002 e ISO 9003 son complementarios (no alternativos) a los requisitos técnicos especificados(para el producto). Especifican los requisitos que determinan que elementos deben componer los sistemas de calidad, pero el objetivo de estas Normas Internacionales no es imponer la uniformidad de los sistemas de calidad. Estas normas son genéricas e independientes de cualquier industria específica o sector económico. El diseño e Implementación de un sistema de calidad depende de las diversas necesidades de una organización, sus objetivos particulares, los productos y servicios suministrados, y los procesos y practicas específicas utilizados.

Se pretende que estas Normas Internacionales se adopten en la forma en que se presentan, pero en algunos casos puede ser necesaria su adaptación, añadiendo o eliminando determinados requisitos del sistema de la calidad, para situaciones contractuales particulares. La Norma ISO 9000-1 proporciona recomendaciones para dicha adaptación así como la selección del modelo apropiado de aseguramiento de la calidad entre los establecidos en las Normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

Esta Norma Internacional especifica los requisitos de un sistema de calidad aplicables cuando se deba demostrar la capacidad de un suministrador para diseñar y suministrar un producto conforme.

Esta norma Internacional se aplica en las situaciones en que:

a)Se requiere diseño y los requisitos del producto se formulen principalmente en términos de prestaciones, o sea necesario establecerlos;

b)La confianza en la obtención de un producto conforme puede conseguirse mediante una adecuada demostración de la capacidad del suministrador en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación, y el servicio postventa.

NOTA1-Para referencias informativas, véase anexo A

2 NORMAS DE CONSULTA.

La Norma que a continuación se relaciona contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. En el momento de publicación la edición indicada estaba en vigor. Toda Norma esta sujeta a revisión, por lo que se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que estudien la posibilidad de aplicar la edición más reciente de la norma indicada a continuación. Los miembros de CEI e ISO poseen el registro de las Normas Internacionales en vigor al momento.

ISO 8402:1994- Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabulario.

3 DEFINICIONES

Para los fines de esta Norma Internacional se aplican las definiciones dadas en la Norma ISO 8402, y las siguientes:

3.1 Producto: Es el resultado de actividades o procesos.

NOTAS:

2-Un producto puede incluir servicio, material o equipo, materiales, soporte lógico o una combinación de ellos.

3-Un producto puede se tangible (por ejemplo, ensambles, o materiales procesados), intangibles (por ejemplo, conocimientos o conceptos), o una combinación de ellos.

4-Para los fines de esta Norma Internacional, el termino "producto" se aplica solo a los productos intencionados, previstos para su oferta y no a subproductos no intencionados que afectan el medio ambiente. Esto difiere de la definición dada en la Norma ISO 8402.

4 REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.

4.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

4.1.1 Política de calidad. La dirección del suministrador con responsabilidad ejecutiva debe definir y documentar su política de calidad, incluyendo sus objetivos y su compromiso en materia de calidad. La política de calidad debe ser adecuada a los objetivos de la organización del suministrador y a las expectativas y necesidades de sus clientes. El suministrador debe asegurar que esta política es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización.

4.1.2 ORGANIZACION

4.1.2.1 Responsabilidad y autoridad. Se deben definir y documentar la responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- a) Iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a los productos, a los procesos y al sistema de calidad.
- b) Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el producto, los procesos y el sistema de la calidad;
- c) Iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos.
- d) Verificar la implantación de las soluciones; .
- e) Controlar el posterior tratamiento, la entrega o la instalación de un producto no conforme, hasta que se haya corregido la deficiencia o la situación insatisfactoria.

4.1.2.2. Recursos .El suministrador debe identificar las necesidades de recursos, y proporcionar los recursos adecuados, incluyendo la asignación del personal adiestrado(véase apartado 4.18) para la dirección, ejecución del trabajo y actividades de verificación, incluyendo las auditorias internas de la calidad.

4.1.2.3. Representante de la dirección. La dirección del suministrador con responsabilidad ejecutiva debe designar un miembro de su propio equipo directivo quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la autoridad definida para :

a) Asegurar que un sistema de calidad conforme a esta Norma Internacional esta establecido, implantado y mantenido

b) Informar del funcionamiento del sistema de la calidad a la dirección del suministrador para que este lleve a cabo la revisión, y como base para una mejora del sistema de calidad.

NOTA 5:- La responsabilidad del representante de la dirección puede también incluir la relación con las partes externas, en cuestiones relativas al sistema de calidad del suministrador .

4.1.3 Revisión por la dirección. La dirección del suministrador con responsabilidad ejecutiva debe revisar el sistema de la calidad a intervalos definidos, que sean suficientes para asegurar su adecuación y su eficacia continuada para cumplir con los requisitos de esta Norma Internacional , la política y los objetivos de la calidad definidos por el suministrador (Véase 4.1.1.).Debe mantenerse registro de dichas revisiones (Véase 4.16) .

4.2. SISTEMA DE CALIDAD

4.2.1. Generalidades . El suministrador debe establecer, documentar y mantener al día un sistema de la calidad como un medio que asegure la conformidad de los productos con los requisitos especificados. El suministrador debe preparar un manual de la calidad que cubra los requisitos de esta Norma Internacional. El manual de la calidad debe incluir o hacer referencia a los procedimientos del sistema de la calidad y a las líneas generales de la estructura de la documentación empleada en sistema de la calidad.

NOTA 6- En la norma ISO 10013, se dan recomendaciones para la elaboración de manuales de la calidad .

4.2.2. Procedimientos del sistema de calidad. El suministrador debe :

a) Prepara los procedimientos documentados, coherentes con los requisitos de esta Norma Internacional y con la política de la calidad declarada por el suministrador.

b) Implantar eficazmente el sistema de la calidad y sus procedimientos documentados .

Para los fines de esta Norma Internacional, el alcance y detalle de los procedimientos que forman parte del sistema de la calidad, deben tener en cuenta la complejidad del trabajo, los métodos empleados, los conocimientos, la formación y el adiestramientos necesarios para el personal implicado en la ejecución de la actividad .

NOTA 7- Los procedimientos documentados pueden hacer referencia a instrucciones de trabajo que definen como se realiza una actividad.

4.2.3. Planificación de la calidad. El suministrador debe definir y documentar como se cumplirán los requisitos relativos a la calidad . La planificación de la calidad debe ser coherente con todos los demás requisitos del sistema de la calidad de un suministrador y debe estar documentada en un formato adecuado a la forma de trabajo del suministrador. El suministrador debe considerar las siguientes actividades, según proceda para el cumplimiento de los requisitos especificados de los productos, los proyectos o los contratos.

- a) La preparación de planes de la calidad
- b) La identificación y adquisición de aquellos medios de control, procesos, equipos, (incluyendo los de inspección y ensayo), instalaciones, recursos y conocimientos que puedan ser necesarios para lograr la calidad requerida.
- c) Asegurar la compatibilidad del diseño, el proceso de producción, la instalación, el servicios postventa, los procedimientos de inspección y ensayo y la documentación aplicable
- d) La actualización cuando sea necesario, de las técnicas de control de calidad de inspección y ensayo, incluido el desarrollo de nueva instrumentación ;
- e) La identificación de cualquier requisito de medida que suponga una capacidad que exceda al estado actual de la tecnología, con tiempo suficiente para que se pueda desarrollar la capacidad necesaria;
- f) La identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes a la realización del producto;
- g) La aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos, incluidos aquellos que contengan algún elemento subjetivo;

h) La identificación y preparación de los registros de la calidad(véase apartado 4.16).

NOTA 8 - Los planes de la calidad citados(véase 4.2.3 a) pueden estar en forma de referencia a procedimientos documentados adecuados que forman parte integrante del sistema de la calidad del suministrador.

4.3 REVISION DEL CONTRATO.

4.3.1 Generalidades. El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para la revisión del contrato y para la coordinación de estas actividades.

4.3.2 Revisión. Antes de presentar una oferta o de captar un contrato o pedido (formulación de requisitos), la oferta, el contrato o pedido debe ser revisado por el suministrador para asegurar que:

a) Los requisitos de presentar una oferta de aceptar un contrato o pedido(formulación escrita de los requisitos para un pedido recibido verbalmente, el suministrador debe asegurarse de que los requisitos del pedido se hayan acordado antes de su aceptación;

b) Se ha resuelto cualquier diferencia que haya entre los requisitos del contrato o del pedido y los de la oferta;

c) El suministrador tiene capacidad para cumplir los requisitos del contrato o pedido.

4.3.3 Modificación del contrato. El suministrador debe identificar como se realizan las modificaciones de un contrato y como se transfieren correctamente a las funciones que efectan a la organización del suministrador.

4.3.4 Registros. Se debe mantener los registros de las revisiones del contrato(Véase 4.16).

NOTA 9-Se deberían establecer canales de comunicación e4 interfaces con la organización del cliente para estas cuestiones contractuales.

4.4 CONTROL DEL DISEÑO

4.1.1 Generalidades. El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para controlar y verificar el diseño del producto, con el fin de asegurar que se cumplen los requisitos especificados.

4.4.2 Planificación del diseño y del desarrollo. El suministrador debe preparar planes para cada actividad de diseño y desarrollo. Los planes deben describir o referenciar estas actividades y definir las responsabilidades para su implantación. Las actividades de diseño y desarrollo deben asignarse a personal cualificado dotado de los recursos adecuados. Los planes deben actualizarse a medida que evolucione el diseño.

4.4.3 Interfase organizativa y técnicas. Deben definirse las interfaces organizativas y técnicas entre los distintos grupos que realicen aportaciones al proceso de diseño y la información necesaria debe ser documentada, transmitida y revisada periódicamente.

4.4.4 Datos de partida del diseño. Los requisitos de partida del diseño relativos al producto, incluido los requisitos legales y reglamentarios deben identificarse y documentarse y el suministrador debe revisar su elección para que sean los adecuados. Los requisitos incompletos, ambiguos o contradictorios deben resolverse con las personas responsables de la imposición de estos requisitos.

Los datos de partida del diseño deben tener en cuenta los resultados de cualquier actividad de revisión del contrato.

4.4.5 Datos finales del diseño. Los datos finales del diseño deben documentarse y expresarse de forma que puedan verificarse y validarse frente a los requisitos de los datos de partida del diseño.

Los datos finales del diseño deben:

- a) Satisfacer los requisitos de los datos de partida del diseño,
- b) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación;

c) Identificar que características del diseño son críticas para que el producto funcione correctamente y con seguridad, (tales como los requisitos para el funcionamiento, almacenamiento, manipulación, mantenimiento y eliminación).

Los documentos de los datos finales del diseño deben revisarse antes de su difusión.

4.4.6 Revisión del diseño. En las fases adecuadas del diseño, deben planificarse y realizarse revisiones, formales y documentadas de los resultados del diseño. Entre los participantes en cada revisión del diseño, deben incluirse representantes de todas las funciones implicadas en la fase de diseño que se está revisando, así como cualquier otro especialista que se requiera. Se deben mantener registros tales revisiones (véase apartado 4.16).

4.4.7 Verificación del diseño. Se debe realizar verificaciones del diseño durante las fases apropiadas del mismo, para asegurar que los datos finales de la etapa del diseño, satisfacen los requisitos de los datos de partida de dicha etapa. Se deben registrar las medidas de la verificación del diseño (véase 4.16).

NOTA 10 -Además de la realización de revisiones de diseño, (véase 4.4.6), la verificación del diseño puede incluir actividades como las siguientes:

- Realización de cálculos alternativos;
- Comparación del nuevo diseño con otro similar cuyas pruebas hayan sido realizadas si ello es posible;
- realización de ensayos y demostraciones; y
- revisión de los documentos de la etapa de diseño antes de su difusión.

4.4.8 Validación del diseño. Se debe realizar del diseño para asegurar que el producto es conforme con las necesidades o requisitos definidos por el usuario.

NOTAS

- 11- La validación del diseño se realiza a continuación de una verificación satisfactoria del diseño (véase 4.4.7)
- 12 - Normalmente, la validación se realiza en condiciones de funcionamiento definidas.
- 13 - Normalmente la validación se realiza con el producto final, pero puede que sea necesario realizarlo en etapas anteriores.
- 14 - Se pueden realizar múltiples validaciones si hay previstos varios usos diferentes.

4.4.9 Cambios de diseño. Todos los cambios y modificaciones del diseño se deben identificar, documentar, revisar y aprobar por personal autorizado antes de su adopción.

4.5 CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DE LOS DATOS.

4.5.1 Generalidades. El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para controlar todos los documentos y datos relacionados con los requisitos de esta Norma Internacional incluidos, en el grado aplicable, los documentos de origen externo tales como normas y planos del cliente.

NOTA 15-Los documentos y datos pueden presentarse en cualquier tipo de soporte, tales como papel o medio electrónico.

4.5.2 Aprobación y distribución de documentos y de los datos. Para responder de su idoneidad, los documentos y los datos deberán revisarse y aprobarse antes de su distribución por personal autorizado. Se debe establecer una lista de referencia o un procedimiento equivalente de control de documentos que Identifique la versión vigente, y debe estar fácilmente accesible para evitar el uso de documentos no validos u obsoletos.

Este control deberá asegurar que:

- a) Las ediciones pertinentes de los documentos apropiados estén disponibles en todos los puntos en que se llevan a cabo operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del sistema de calidad.
- b) Los documentos no validos u obsoletos se retiren en el menor plazo posible de todos los puntos de uso o distribución o se asegure de otra manera que no se haga de ellos un uso no previsto.
- c) Los documentos obsoletos que se guarden con fines legales o por conservar la información estén adecuadamente identificados.

4.5.3 Cambios en los documentos y en los datos. Cualquier cambio en los documentos o en los datos debe revisarse y aprobarse por las mismas funciones/organizaciones que lo revisaron o aprobaron inicialmente, a menos que se haya especificado expresamente otra cosa. Las funciones/organizaciones designadas deben tener acceso a toda la información pertinente en la que puedan fundamentarse revisión y su aprobación.

Cuando sea posible se debe identificar la naturales del cambio en el documento o en los anexos apropiados.

4.6 COMPRAS.

4.6.1 Generalidades. El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para asegurar que el producto comprado (véase apartado 3.1) cumple con los requisitos especificados.

4.6.2 Evaluación a subcontratistas. El suministrador debe:

a) Evaluar y seleccionar los subcontratistas en función de su aptitud para cumplir con los requisitos del subcontrato, incluidos los requisitos del sistema de calidad y los requisitos específicos de aseguramiento de la calidad;

b) Definir el tipo y alcance de control a que se deberá someter el suministrador a los subcontratistas. Este control dependerá del tipo de producto, del efecto que tenga el producto subcontratado sobre la calidad del producto final y cuando sea aplicable, de los informes de las auditorias de la calidad o de los registros de la calidad de los subcontratistas que previamente han demostrado su capacidad y prestaciones;

c) Establecer y conservar registros de los subcontratistas aceptables. (véase 4.16).

4.6.3 Datos sobre las compras. Los documentos de compra deben contener datos que describan de forma clara el producto solicitado, incluyendo, en la medida que sea aplicable, lo siguiente:

a) el tipo, clase, grado, o cualquier otra identificación precisa;

b) el título o cualquier otra identificación inequívoca y la edición aplicable de especificaciones, planos, requisitos del proceso, instrucciones de inspección y cualquier otro dato técnico importante aplicable, incluidos los requisitos para la aprobación o la calificación del producto, de los procedimientos, del equipo para el proceso y del personal;

c) el título, número y edición de la norma del sistema de la calidad aplicar.

El suministrador debe revisar y aprobar los documentos de compra antes de su difusión, para comprobar que responden adecuadamente a los requisitos especificados.

4.6.4 Verificación de los productos comprados.

4.6.4.1 Verificación por el suministrador en los locales del subcontratista. Cuando la intención del suministrador sea verificar el producto o su representante tendrá derecho a verificar en los locales del subcontratista y en los del suministrador que el producto subcontratado esta conforme con los requisitos especificados. Dicha verificación no debe utilizarse por el suministrador como prueba de control efectivo de la calidad por el subcontratista.

La verificación por parte del cliente no eximirá al suministrador de la responsabilidad de suministrar un producto aceptable ni impedirá el rechazo posterior del producto por parte del cliente.

4.7 CONTROL DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS CLIENTES.

El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para el control de la verificación, almacenamiento y mantenimiento de los productos suministrados por el cliente para incorporarse a los suministros o par actividades relacionadas. Se debe registrar e informar al cliente sobre cualquier producto de esta naturaleza perdido, dañado o que sea inadecuado para su uso por cualquier otra causa, (véase apartado 4.16),

La verificación por el suministrador no exime al cliente de la responsabilidad de suministrar productos aceptables.

4.8 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO.

Cuando proceda, el suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para identificar el producto con los medios adecuados desde la recepción y durante todas las etapas de la fabricación, la entrega y la instalación.

En la medida que la trazabilidad sea un requisito especificado, el suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para la identificación exacta de cada producto individual o de los lotes. Esta identificación debe quedar registrada, (véase 4.16).

4.9 CONTROL DE LOS PROCESOS.

El suministrador debe identificar y planificar los proceso de fabricación, de instalación y de servicio postventa, que afecten directamente a la calidad, y debe asegurar que estos procesos se lleven a cabo en condiciones controladas. Estas condiciones controladas deben incluir lo siguiente:

- a) Los procedimientos documentados que definan la forma de fabricar los productos, de llevar a cabo la instalación y el servicio postventa, cuando la ausencia de estos procedimientos pudiera tener un efecto adverso sobre la calidad;
- b) el uso de equipos adecuados de producción, instalación, servicio postventa y condiciones ambientales de trabajo adecuadas;
- c) el cumplimiento de las normas o códigos de referencia, planes de la calidad o procedimientos documentados;
- d) la supervisión y el control de los parámetros del proceso adecuados y de las características del producto;
- e) cuando proceda, la aprobación de los procesos y equipos;
- f) los criterios de ejecución de trabajo, que se deben estipular de la manera más clara y practica posible (por ejemplo, mediante normas escritas, muestras representativas o dibujos);
- g) el mantenimiento adecuado del equipo para asegurar la capacidad continuada del proceso.

Cuando los resultados de los procesos no puedan verificarse totalmente mediante posteriores inspecciones y ensayos del producto y cuando, por ejemplo, las deficiencias del proceso puedan ponerse de manifiesto solamente durante la utilización del producto, los procesos deben llevarse a cabo por personal calificado o requerirán una supervisión y control continuo de los parámetros del proceso, para asegurar la conformidad con los requisitos especificados.

Deben especificarse los requisitos para la calificación de las operaciones del proceso incluido el equipo y el personal correspondiente(véase párrafo 4.18).

NOTA 16.- Estos procesos que requieren una calificación previa de su capacidad de proceso se llaman a menudo procesos especiales. Cuando proceda se deben conservar los registros de los procesos, el equipo y el personal calificados(véase 4.16).

4.10 INSPECCION Y ENSAYO.

4.10.1 Generalidades. EL suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para las actividades de inspección y ensayo con el objeto de verificar que se cumplen los requisitos especificados del producto. Las inspecciones y ensayos requeridos y los registros que se establezcan deben detallarse en el plan de la calidad o en procedimientos documentados.

4.10.2 Inspección y ensayo de recepción.

4.10.2.1 EL suministrador debe asegurar que (salvo en el caso indicado en el apartado

4.10.2.3) El producto recibido no es utilizado o procesado hasta que haya sido inspeccionado o se haya verificado de alguna otra forma que cumple los requisitos especificados. Esta verificación de conformidad con los requisitos especificados debe llevarse a cabo de acuerdo con lo establecido en el plan de la calidad o en los procedimientos documentados.

4.10.2.2 Para determinar la intensidad y la naturaleza de inspección de recepción, se debe tener en cuenta el control realizado en los locales del subcontratista y la existencia de pruebas registradas de la conformidad.

4.10.2.3 Si por razones de urgencia de la producción se pone en circulación un producto sin haber realizado la verificación, se debe realizar una identificación inequívoca y registrarlo(véase

4.16) de modo que sea posible recuperarlo inmediatamente y reemplazarlo en caso de no conformidad con los requisitos especificados.

4.10.3 Inspección y ensayo en proceso. El suministrador debe:

a) Inspeccionar y ensayar los productos tal como se establece en el plan de calidad o en los procedimientos documentados;

b) Conservar el producto hasta que se haya completado las inspecciones y ensayos requeridos o hasta que se hayan recibido y verificado los informes necesarios, excepto cuando el producto se haya puesto en circulación siguiendo procedimientos seguros de recuperación (véase 4.10.2.3). La puesta en circulación siguiendo este último procedimiento no debe impedir las actividades previstas en el apartado 4.10.3 a).

4.10.4 Inspección y ensayos finales. El suministrador debe realizar todas las inspecciones y los ensayos finales de acuerdo con lo previsto en el plan de la calidad o en los procedimientos documentados, para probar la conformidad del producto final con los requisitos especificados.

El plan de la calidad o los procedimientos documentados establecidos para la inspección y ensayos finales deben exigir que se hayan realizado todas las inspecciones y ensayos especificados, incluyendo los especificados tanto en la recepción del producto, como durante la fabricación, y que los resultados cumplen los requisitos especificados.

No se debe autorizar la salida de ningún producto hasta que se haya realizado satisfactoriamente todas las acciones especificadas en el plan de la calidad o en los procedimientos documentados y hasta que la documentación y los datos derivados de estas acciones estén disponibles y sean autorizadas.

4.10.5 Registro de inspección y ensayo. El suministrador debe establecer y conservar los registros que prueben que los productos han sido inspeccionados o ensayados. Estos registros deben mostrar claramente si el producto ha superado o no las inspecciones o los ensayo de acuerdo con los criterios de aceptación definidos. Cuando el producto no supere una inspección

o ensayo, se deben aplicar los procedimientos para el control de productos no conformes(véase apartado 4.13).

Los registros deben identificar la autoridad de la inspección responsable de la puesta en circulación del producto(véase 4.16).

4.11 CONTROL DE EQUIPOS DE INSPECCION, MEDICIÓN Y ENSAYO.

4.11.1 Generalidades. El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para controlar, calibrar y realizar el mantenimiento de los equipos de inspección, medición y ensayo(incluyendo soporte lógico usado en los ensayos) utilizados por el suministrador para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados. Los equipos de inspección, medición y ensayo deben ser utilizados de manera que se asegure que la incertidumbre de la medida es conocida y compatible con la capacidad de medida requerida.

Cuando se utilice como método adecuado de inspección un programa informativo o unas referencias comparativas, como materiales de ensayo, estos deben ser comprobados para demostrar que son capaces de verificar la aceptabilidad del producto, antes de ser puestos en circulación para su uso durante la producción, la instalación o el servicio posventa, y deben ser revisados con una periodicidad preestablecida. El suministrador debe establecer el alcance y la frecuencia de dichas revisiones, y debe conservar los registros actualizados correspondientes como evidencia de dicho control.(véase 4.16).

Cuando la disponibilidad de datos técnicos relativos a los equipos de inspección, medición y ensayo sea un requisito especificado, dichos datos deben ponerse a disposición del cliente cuando este o su representante lo requieran, para verificar que los equipos de inspección, medición y ensayo son adecuados funcionalmente.

NOTA 17-Para fines de esta Norma Internacional "equipo de medida" incluye los aparatos e instrumentos de medida.

4.11.2 Procedimientos de control. El suministrador debe:

a)Determinar que medida deben realizarse. La exactitud requerida, y seleccionar los equipos de inspección, medición y ensayo adecuados que sean aptos para la exactitud y precisión necesarias.

a) Identificar todos los equipos de inspección, medición y ensayo, que puedan afectar la calidad del producto, y calibrarlos y ajustarlos a intervalos establecidos o antes de su utilización; contra equipos certificados que tengan relación conocida y válida con patrones internacionales o nacionales reconocidos. Cuando no existan tales patrones debe documentarse la base utilizada para la calibración;

c) definir el proceso empleado para la calibración de los equipos de inspección, medición y ensayo, incluyendo los detalles sobre el tipo de equipo, la identificación única, la localización, la frecuencia de las comprobaciones, el método de comprobación, los criterios de aceptación y las acciones que deben realizarse cuando los resultados no sean satisfactorio;

d) Identificar los equipos de inspección, medición y ensayo con una marca adecuada, o con el registro de identificación aprobado que indique su estado de calibración;

e) conservar los registros de calibración de los equipos de inspección, medición y ensayo (véase apartado 4.16);

f) evaluar y documentar la validez de los resultados de las inspecciones y ensayos obtenidos con anterioridad, cuando se compruebe que los equipos de inspección, medición y ensayo no estén bien calibrados;

g) asegurar que las calibraciones, inspecciones, mediciones y ensayos se realizan en condiciones ambientales adecuadas;

h) asegurar que el manejo, la conservación y el almacenamiento de los equipos de inspección, medición y ensayo sean tales que no alteren su exactitud y adecuación al uso;

i) Proteger las instalaciones de inspección, medición y ensayo, incluyendo tanto los equipos de ensayo como el soporte lógico, frente a ajustes que pudieran invalidar la calibración realizada.

NOTA 18-Se puede utilizar como orientación el sistema de confirmación metrologica dada en la Norma ISO 10012.

4.12 ESTADO DE INSPECCION Y ENSAYO.

Deben identificarse con medios apropiados el estado de inspección y ensayo del producto, de manera que permitan conocer su conformidad o no conformidad con las inspecciones y ensayos realizados. La identificación del estado de inspección y ensayo deben conservarse, de

acuerdo con lo definido en el plan de la calidad o procedimientos documentados, durante toda la producción, la instalación y el servicio postventa del producto, para asegurar que solo se expiden, utilizan o instalan los productos que hayan superados las inspecciones y ensayos requeridos [o hayan sido puestos en circulación mediante una concesión, (véase 4.13.2)]

4.13 CONTROL DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES.

4.13.1 Generalidades. El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para asegurar que cualquier producto no conforme con los requisitos especificados no se utilice o instales de forma no intencionada. Este control incluirá la identificación, la documentación, la evaluación, la segregación(cuando sea posible), el tratamiento de los productos no conformes, y la notificación a las funciones a las que pueda afectar.

4.13.2 Examen y disposición de los productos no conformes. Debe definirse las responsabilidades para el examen de los productos no conformes, y quien tiene la autoridad para decidir su disposición.

Los productos no conformes deben examinarse según procedimientos documentados. Pueden ser:

- a) reprocesados para satisfacer los requisitos especificados;
- b) aceptados con o sin reparación, previa concesión;
- c) reclasificados para otras aplicaciones; o
- d) rechazados o desechados.

Cuando el contrato lo exija, se debe presentar al cliente o su representante la solicitud de concesión para la utilización para la reparación de productos no conformes con los requisitos especificados(véase 4.13.2, b).

Debe registrarse la descripción de las no conformidades aceptadas y de las reparaciones efectuadas, para indicar el estado real de los productos(véase 4.16).

Los productos reparados o reprocesados deben inspeccionarse nuevamente de acuerdo con el plan de la calidad o los procedimientos documentados.

4.14 ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS.

4.14.1 Generalidades. El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para la implantación de las acciones correctoras y preventivas.

Cualquier acción correctora o preventiva tomada para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales debe ser proporcional a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse.

El suministrador debe implantar y registrar en los procedimientos documentados cualquier cambio que resulte como la consecuencia de las acciones correctoras o preventivas.

4.14.2 Acciones correctoras. Los procedimientos para las acciones correctoras deben incluir:

- a) el tratamiento eficaz de las reclamaciones de los clientes y de los informes de las no conformidades de los productos;
- b) la investigación de las causas de las no conformidades relativas a los productos, los procesos y el sistema de la calidad, y el registro de los resultados de dicha investigación (véase apartado 4.16);
- c) La determinación de las acciones correctoras necesarias para eliminar las causas de las no conformidades;
- d) la aplicación de controles para asegurar la ejecución de las acciones correctoras y que estas son eficaces.

4.14.3 Acciones preventivas. Los procedimientos para las acciones preventivas deben incluir:

- a) el uso de fuentes de información adecuadas tales como los procesos y las operaciones de trabajo que afecten a la calidad de los productos, las concesiones, los resultados de las auditorías, los registros de la calidad, los informes de los servicios postventa, y las reclamaciones de los clientes, para detectar, analizar y eliminar las causas potenciales de las no conformidades.

b) la determinación de los pasos necesarios para resolver cualquier problema que requiera acciones preventivas;

c) el inicio de las acciones preventivas y la aplicación de los controles para asegurar que aquellas son eficaces;

d) el asegurarse que la información pertinente sobre las acciones realizadas se remite a la dirección a efectos de revisión (véase 4.1.3).

4.15 MANIPULACION, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACION Y ENTREGA.

4.15.1 Generalidades. El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para la manipulación, el almacenamiento, el embalaje, la conservación y la entrega de los productos.

4.15.2 Manipulación. EL suministrador debe proveer métodos de manipulación de los productos para prevenir su daño o deterioro.

4.15.3 Almacenamiento. El suministrador debe utilizar unas áreas de almacenamiento designados para evitar daño o deterioro de los productos que estén pendientes de uso o entrega. Se deben estipular los métodos apropiados para autorizar la admisión de los productos en estas áreas, o la salida de ellas.

Se debe evaluar, a intervalos apropiados, el estado del producto almacenado para detectar cualquier deterioro del mismo.

4.15.4 Embalaje. El suministrador debe controlar los procesos de envasado, embalaje y marcado (incluidos los materiales utilizados) en la medida que sea necesario para asegurar la conformidad con los requisitos especificados.

4.15.5 Conservación. El suministrador debe aplicar los métodos para la conservación y separación de los productos mientras dichos productos estén bajo el control del suministrador.

4.15.6 Entrega. El suministrador debe establecer medidas para la protección de la calidad de los productos después de las inspecciones y ensayos finales. Cuando este especificado contractualmente, esta protección se debe extender hasta la entrega en el destino.

4.16 CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para identificar, recoger, codificar, acceder a , archivar, guardar, mantener al día y dar un destino final a los registros de la calidad.

Deben conservarse los registros de la calidad para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del sistema de la calidad. Los registros de la calidad pertinentes de los subcontratistas deben formar parte de esta documentación.

Todos los registros de la calidad deben ser legibles y debe estar guardados y conservados de forma que puedan recuperarse fácilmente, y en unas instalaciones que proporcionen un entorno adecuado para evitar el deterioro o el daño , y que evite su pérdida. Se debe establecer y registrar el tiempo de conservación de los registros de la calidad. Si así esta establecido contractualmente los registros de la calidad deben estar a disposición del cliente o de su representante durante un periodo de tiempo convenido , para que puedan ser evaluados.

NOTA 19- Los registros pueden presentarse en cualquier tipo de soporte, tales como papel o medios electrónicos

4.17 AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD

El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para planificar y llevar a cabo auditorias internas de la calidad, para verificar si las actividades relativas a la calidad y los resultados correspondientes cumplen las disposiciones previstas, y para determinar la eficacia del sistema de calidad.

Las auditorias internas de la calidad deben programarse en función de la naturaleza e importancia de la actividad sometida a auditoría y deben llevarse a cabo por personal independiente de aquel que tenga responsabilidad directa sobre la actividad que se este auditando.

Los resultados de las auditorías deben registrarse (véase apartado 4.16) y transmitirse al personal que tenga responsabilidad en el área auditada. El personal directivo responsable de dicha área deben realizar cuanto antes las acciones correctoras de las deficiencias detectadas durante la auditoría.

Las actividades de seguimiento de la auditoría deben verificar y registrar la implantación y la eficacia de las acciones correctoras realizadas (véase 4.16).

NOTAS

20 -Los resultados de las auditorías internas de la calidad forman parte integrante de los datos de partidas para las actividades de revisión por la dirección(véase 4.1.3).

21- En la Norma ISO 10011 se dan directrices para las auditorías de los sistemas de calidad.

4.18 FORMACION

El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para determinar las necesidades de formación y adiestramiento y deben proporcionar formación a todo el personal que realice actividades que afecten a la calidad. El personal que realice tareas específicas que le hayan sido asignadas debe estar cualificado mediante la adecuación apropiada, formación o la experiencia, según las necesidades. Deben conservarse los registros adecuados relativos a la formación del personal(véase 4.16)

4.19 SERVICIO POSTVENTA

Cuando el servicio postventa sea un requisito especificado, el suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para realizar el servicio postventa, y verificar e informar que dicho servicios cumple los requisitos especificados.

4.20 TECNICAS ESTADISTICAS.

4.20.1. Identificación de su necesidad. El suministrador debe identificar la necesidad de las técnicas estadísticas requeridas para establecer, controlar y verificar la capacidad de los procesos y las características de los productos.

4.20.2. Procedimientos. El suministrador debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para implantar y controlar la aplicación de las técnicas estadísticas determinadas en el apartado 4.20.1.

ANEXO A (INFORMATIVO)

BIBLIOGRAFIA

1. ISO 9000-1:1994- Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad.
Parte 1: Directrices para su selección y uso.
2. ISO 9000-2:1993- Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad .
Parte 2: Reglas generales para la aplicación de ISO 9001, 9002 e ISO 9003.
3. ISO 9000-3:1994- Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad .
Parte 3: Guía para la aplicación de ISO 9001 al desarrollo, suministros y mantenimiento del soporte lógico.
4. ISO 9002:1994- Sistemas de Calidad, Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción , instalación y el servicio posventa.
5. ISO 9003:1994- Sistemas de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.
6. ISO 1001-1:1990- Reglas generales para la auditoría de los sistemas de calidad. Parte 1: Auditorías.
7. ISO 10011-2:1991- Reglas generales para la auditoría de los sistemas de calidad . Parte 2: Criterios de calificación de los auditores de los sistemas de calidad
8. ISO 10011-3: 1991-Reglas generales para la auditoría de los sistemas de calidad. Parte 3. Gestión de los programas de auditoría.
9. ISO 10012-1:1992- Requisitos de aseguramiento de la calidad de los equipos de medida,
Parte 1: Sistemas de confirmación metrologica de los equipos de medida.
10. ISO 10013 . Guía para desarrollar los manuales de calidad.
11. ISO /TR 13425- Guía para la selección de métodos estadísticos en normalización y especificación.

ANEXO NACIONAL

Las normas ISO que se citan el capítulo 2 y en anexo A de esta Norma Europea han sido adoptadas como normas UNE con las siguientes numeración:

NORMA ISO	NORMA UNE
ISO 8402/1994	UNE -EN-ISO 8402
ISO 9000-1/1994	UNE- EN-ISO 900-1
ISO 9000-2/1993	UNE- 66900-2
ISO 9000-3/ 1991	UNE- EN-2900-3-1994
ISO 9002-1994	UNE- EN-ISO 9002-1994
ISO 9003-1994	UNE- EN- ISO 9003-1994
ISO 10011-1/1990	UNE- EN 30011-1- 1993
ISO 10011-2 /1991	UNE- EN 30011-2 - 1993
ISO 10011-3 /1991	UNE- EN 30011-3 - 1993
ISO 10012-1 /1992	UNE- EN- 30012-1- 1993

ANEXO II

ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS A LOS PROFESIONALES DE LA CONTADURÍA PÚBLICA INSCRITOS AL 31 DE ENERO DE 1999 EN EL CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA.

PREGUNTA No.1

Cuántos años de experiencia tiene de practicar la auditoría

OBJETIVO:

Conocer si el profesional de la contaduría pública se desenvuelve como auditor, asimismo corroborar el tiempo que ha aplicado como tal.

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
a) De 0 a 3 años	22	37%
b) De 3 a 6 años	17	28%
c) 6 años o más	21	35%
TOTAL	60	100%



De acuerdo a la investigación, del 100% de la muestra el 37% no tienen mucho tiempo de ejecutar auditorías, de tal forma que el 28% y el 35% restantes con mayor experiencia coordinen sus esfuerzos a otras áreas de aplicación técnica.

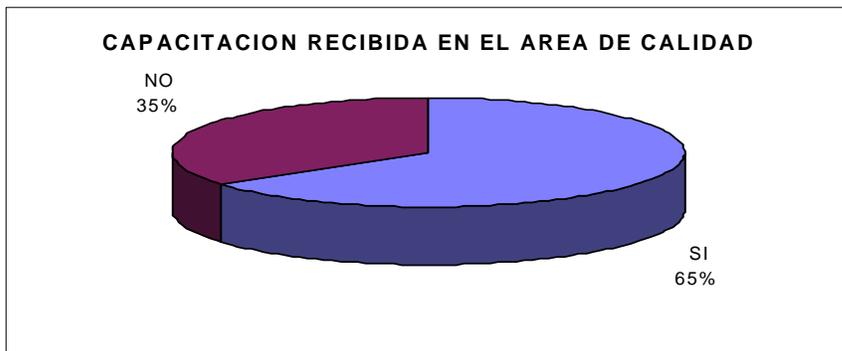
PREGUNTA No.2.

Conoce que son las normas ISO 9000

OBJETIVO:

Determinar el grado de conocimiento de los auditores, en lo relativo a la innovación en el área de la calidad.

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
SI	39	65%
NO	21	35%
TOTAL	60	100%



Del 100% de la muestra, el 65% de los auditores encuestados respondió afirmativamente a ésta pregunta, lo cual indica que está consciente de los cambios y exigencias del sistema económico globalizado, mientras tanto el 35% restante dicen no conocer con respecto a éstas normas.

PREGUNTA No.3

Ha recibido alguna capacitación sobre el tema de calidad

OBJETIVO:

Investigar el grado de interés del auditor en el área de calidad

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
SI	20	33%
NO	40	67%
TOTAL	60	100%



El 67% de los auditores encuestados no ha recibido capacitación en lo relativo a calidad, ya que este tema lo consideran de carácter administrativo, mientras el 33% restante respondieron que si se han capacitado en lo relativo a esta área pues se relaciona con el ejercicio de su profesión,

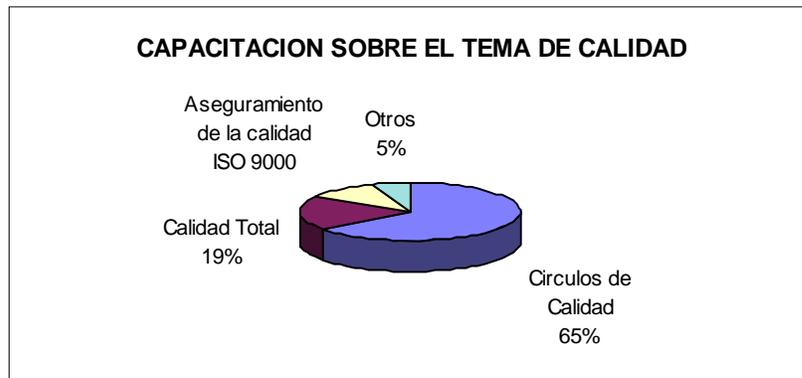
PREGUNTA No.4

Si su respuesta anterior fue afirmativa señale en cual de las siguientes áreas se ha capacitado

OBJETIVO:

Conocer el grado de importancia que el profesional de la contaduría pública dá a los temas relacionados con la práctica de la auditoría.

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
Círculos de Calidad	47	64%
Calidad Total	14	19%
Aseguramiento de la calidad ISO 9000	8	11%
Otros	4	5%
TOTAL	73	100%



Del 100% de la muestra, el 64% de los profesionales de la contaduría pública han recibido capacitación sobre el tema círculos de calidad que es un apartado importante en la producción de bienes ó servicios medidos en aspectos relativos a utilidades o rendimientos, mientras tanto un 11% se ha capacitado en aseguramiento de la calidad ISO 9000, lo cual indica que no hay mucho interés sobre este tema, aunque esté se relaciona con la auditoría como un área especializada

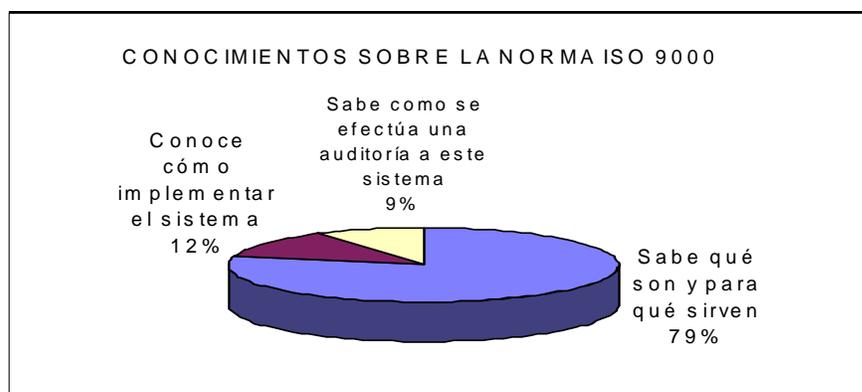
PREGUNTA No.5

Señale el grado de conocimiento sobre el tema ISO 9000

OBJETIVO:

Conocer si los auditores dan cumplimiento a la norma de educación continuada mediante la capacitación en temas de actualidad.

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
Sabe qué son y para qué sirven	52	79%
Conoce cómo implementar el sistema	8	12%
Sabe como se efectúa una auditoría a este	6	9%
TOTAL	66	100%



De acuerdo a la poca capacitación en esta área de hecho el profesional se limita a los aspectos generales como "sabe qué son y para qué sirven" lo cual representa el 79%, porcentaje significativo en relación a los que dicen saber cómo se implementa el cual es un 12%, Cabe mencionar, que del gremio de profesionales inscritos solo el 9% dice que sabe como efectuar una auditoría, lo cual indica que es necesario que este se capacite en otras especialidades de su profesión.

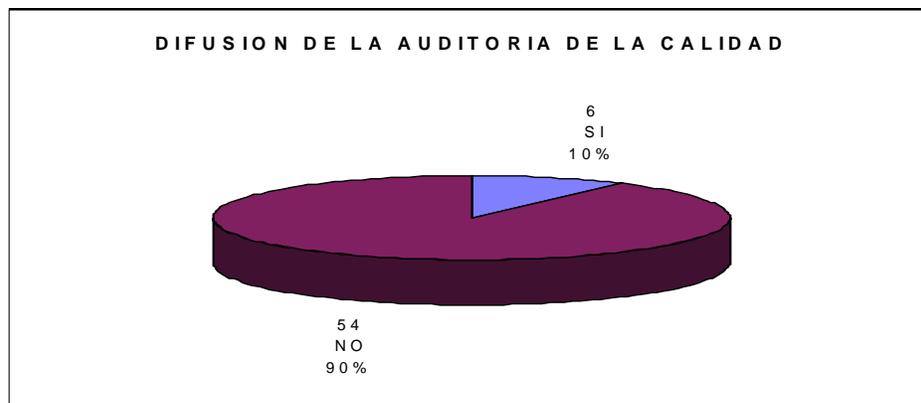
PREGUNTA No.6:

Cree usted que hay suficiente difusión en lo que respecta a la auditoría de los sistemas de calidad

OBJETIVO:

Conocer el grado de importancia que las gremiales de la contaduría pública le dan a los temas relacionados con su área de aplicación técnica.

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
SI	6	10%
NO	54	90%
TOTAL	60	100%



Del 100% de las personas encuestadas el 10% respondió que si hay difusión de temas relacionados con la auditoría, sin embargo el 90% restante afirma que no hay difusión adecuada que permita conocer de las innovaciones y especialidades de esta rama ; cabe mencionar que el 10% que responden afirmativamente pertenecen a la primera institucion gubernamental certificada en el país .

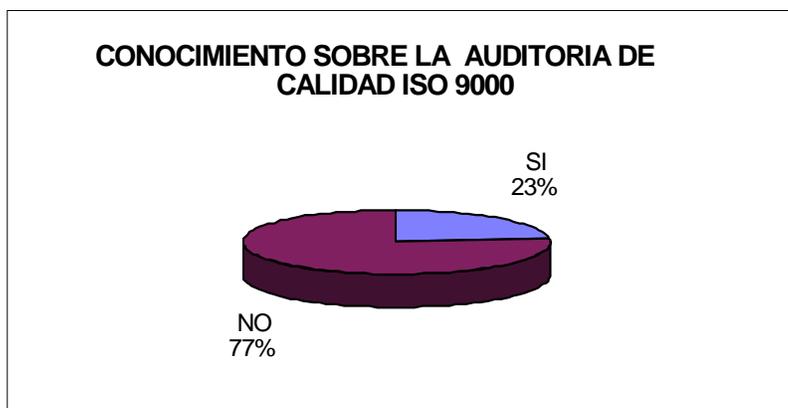
PREGUNTA No.7

Conoce en que consiste la auditoría de la calidad de acuerdo a Normas ISO 9000

OBJETIVO:

Conocer si los profesionales de la contaduría pública saben en que consiste la auditoría de la Calidad de acuerdo a las Normas ISO 9000

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
SI	14	23%
NO	46	77%
TOTAL	60	100%



Del 100% de los profesionales encuestados, el 77% respondió que no conocen en que consiste la auditoría de la calidad, lo cual indica que estos no se informan oportunamente de las otras áreas especializadas de la auditoría, sin embargo el 23% restante mencionaron que si conoce de esta rama de la auditoría, en consecuencia de lo anterior, es necesario que el profesional se involucre en otras areas afines a su carrera.

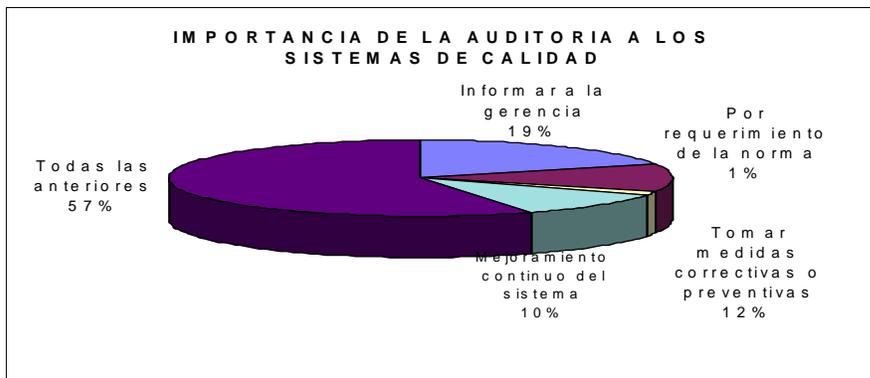
PREGUNTA No.8

Por que cree usted que es necesaria la auditoría a los sistemas de calidad

OBJETIVO:

Investigar el grado de importancia que el auditor pone en otras auditorías que no se relacionan con resultados financieros.

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
Informar a la gerencia	13	19%
Tomar medidas correctivas o preventivas	8	12%
Por requerimiento de la norma	1	1%
Mejoramiento continuo del sistema	7	10%
Todas las anteriores	39	57%
TOTAL	68	100%



Pese a que los profesionales de la contaduría publica no conocen a profundidad de la auditoría de la calidad, determinan importante evaluar el sistema a fin de informar a la Gerencia de las desviaciones e inconformidades (19%), mientras tanto el 12% restante mencionan que es necesaria con el proposito de tomar las medidas correctivas y preventivas de los hallazgos encontrados , asimismo con todas las alternativas anteriores el 57% de los encuestados consideran importante todas las alternativas planteadas.

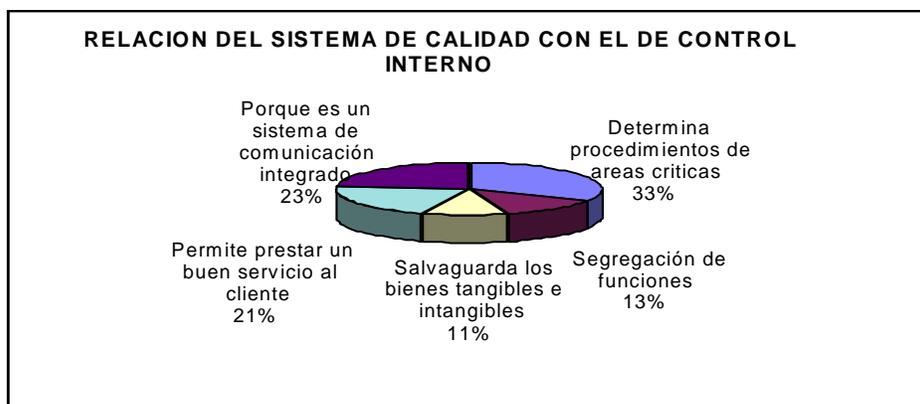
PREGUNTA No.9

En que aspecto cree usted que se relaciona el sistema de calidad ISO 9000 con el sistema de control interno

OBJETIVO:

Determinar si el auditor cree que el sistema de calidad se evalúa de igual manera que el de control interno mediante la determinación de áreas críticas de interés.

Alternativas	Frec.Absolut	Frec.Relativa
Determina procedimientos de áreas críticas	31	33%
Segregación de funciones	12	13%
Salvaguarda los bienes tangibles e intangibles	10	11%
Permite prestar un buen servicio al cliente	20	21%
Porque es un sistema de comunicación integrado	22	23%
TOTAL	95	100%



Del 100% de los encuestados, el 33% relaciona el sistema de calidad con el de control interno en lo relativo a que determina procedimientos de áreas críticas, como también porque es un sistema integrado de comunicación entre la gerencia, el empleado y el cliente lo cual representa el 23%, mientras que el 21% restante lo consideran necesario desde el punto de vista del servicio al cliente.

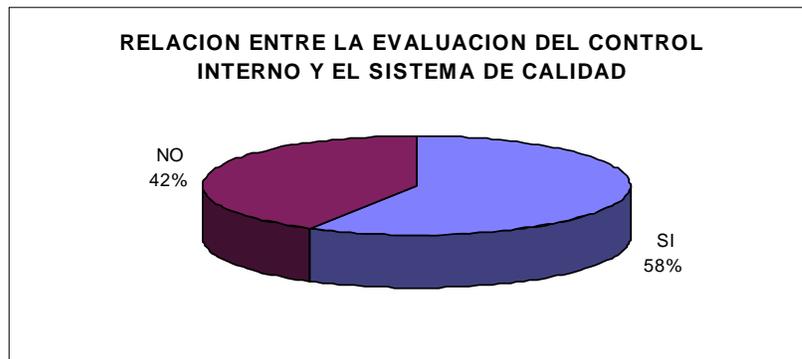
PREGUNTA No.10

De acuerdo a lo anterior si se le pidiera evaluar el sistema de calidad ISO 9000, lo haría de igual forma que evalúa el sistema de control interno.

OBJETIVO:

Determinar si el auditor relaciona los elementos del control interno con el sistema de calidad mediante la aplicación de una norma específica.

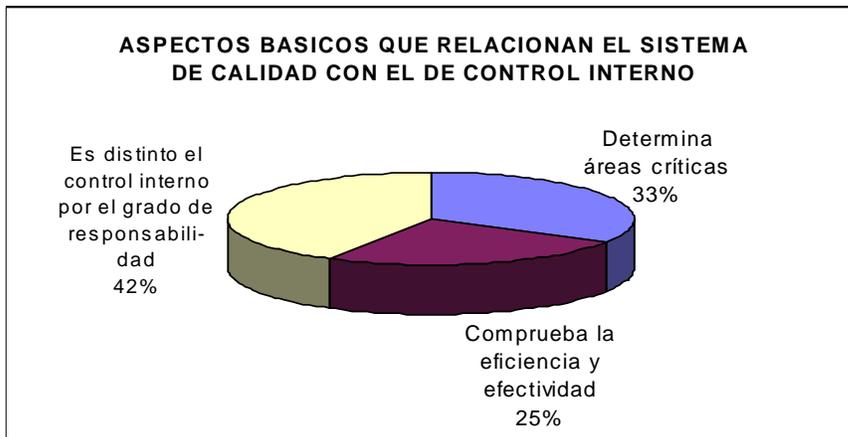
Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
SI	35	58%
NO	25	42%
TOTAL	60	100%



Como efecto que el auditor esta consciente de la existencia de áreas criticas tanto para el control interno como para el sistema de calidad, del 100% de los encuestados el 58% consideran que si lo evaluaría de igual forma que el control interno, mientras tanto el 42% restante responde negativamente como efecto del desconocimiento en esta área de la auditoría.

PREGUNTA No.10-A

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
Determina áreas críticas	4	33%
Comprueba la eficiencia y efectividad	3	25%
Es distinto el control interno por el grado de responsabilidad	5	42%
TOTAL	12	100%



De acuerdo a lo anterior el profesional determinó porque lo relaciona el sistema de control interno con el de calidad, para tal efecto el 33% considera que existe coherencia las áreas críticas, mientras el otro 25% lo medio a través del cual se puede comprobar la eficiencia y efectividad de las operaciones, en igual porcentaje que la pregunta anterior el 42% restante asevera que es distinto el control interno del sistema de calidad como efecto del desconocimiento de ésta

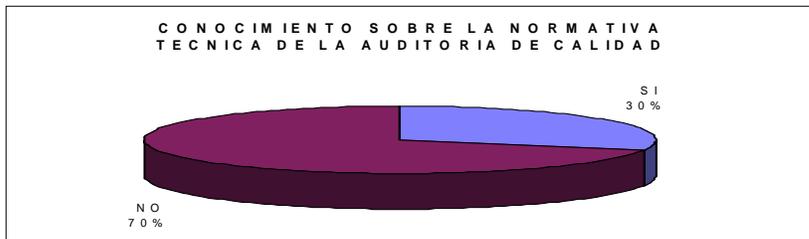
PREGUNTA No.11

Conoce la normativa técnica que rige la auditoría de la calidad

OBJETIVO:

Conocer el grado de interés que el profesional tiene en otras normas que rigen la práctica de la auditoría.

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
SI	18	30%
NO	42	70%
TOTAL	60	100%



Si bien es cierto la mayoría de los profesionales quieren agregar valor a sus servicios, el desinterés que éstos muestran por conocer la normativa técnica de otras áreas especializadas de la auditoría es poco. En consecuencia del 100% de los encuestados, solo el 30% dice que conoce dicha normativa, mientras el 70% restante no muestran mayor interés.

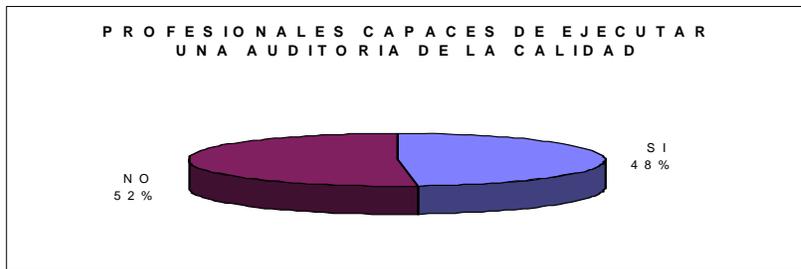
PREGUNTA No.12

Si a usted se le encomendara la ejecución de una auditoría de calidad a las empresas certificadas bajo el sistema ISO 9000, estaría dispuesto a ejecutarla

OBJETIVO:

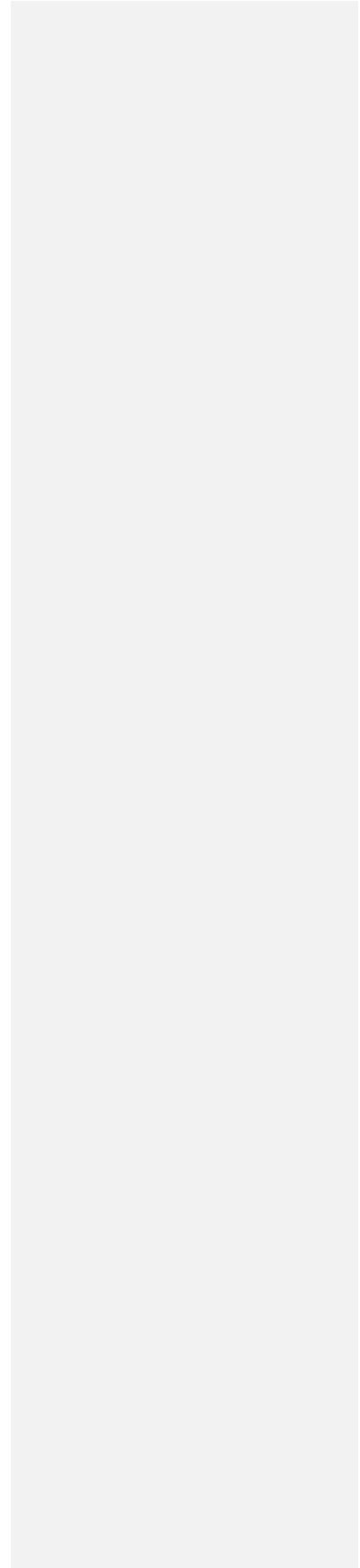
Conocer si los profesionales están dispuestos o preparados para enfrentar los efectos de los cambios económicos mediante la ejecución de otras auditorías

Alternativas	Frec.Absoluta	Frec.Relativa
SI	29	48%
NO	31	52%
TOTAL	60	100%



Como efecto del desinterés que los profesionales muestran en conocer otras áreas relacionadas con su profesión, el 52% de los encuestados respondió que no estaría dispuesto, lo cual indica que dejan a otros profesionales las áreas relativas a su carrera; pues el 48% restante si dice estar en disposición de ejecutarla. De lo anterior se deduce que el profesional de la contaduría publica esta dejando de lado la actualización de sus conocimientos, de acuerdo a los cambios económicos del sistema.

ANEXO III . ORGANIGRAMA DE VIPER, S.A. DE C.V.



ANEXO IV MANUAL DE CALIDAD DE APLICACION DE LA NORMA ISO 9000 DE VIPER, S.A. DE C.V.

Sección 1 - RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

1.1 Política de calidad

Satisfacer al cliente de manera efectiva mediante la comunicación oportuna del servicio de mensajería

1.2 Cumplimiento de la política de calidad

Están obligados a cumplir en esta política todos los niveles jerárquicos mediante la difusión de esta a través de afiches periódicos murales, carteleras y lugares accesibles y visibles al empleado involucrado en cumplir dicha política; definiéndose para tal efecto lugares estratégicos como

- Relojes marcadores
- Carteleras de felicitación
- Servicios sanitarios, etc.

Ø Sección N° 1, Programa N° 1 Numeral 1 de la Cédula de No Conformidades.

1.3 Estructura organizativa

En el cumplimiento de estos requerimientos están involucrados todos los niveles jerárquicos; de tal forma que la política de calidad se cumpla en todos

los aspectos operativos de manera efectiva a fin de lograr los objetivos de la gerencia de la calidad. **(Ver anexo III)**

1.4 Funciones, responsabilidades y medios de cumplimiento

La gerencia de la calidad es responsable de dar a conocer los planes de calidad implementados que conlleven al mejoramiento continuo de las políticas, procedimientos y funciones de cada nivel jerárquico. Asimismo el gerente de la calidad es responsable de coordinar con los jefes de cada departamento rutinas de retroalimentación al sistema de calidad que contribuyan a mantener una comunicación integrada entre el cliente, el empleado y la gerencia.

Todos los programas de calidad tienen que ser aprobados por la junta directiva y elaborados por el gerente de la calidad y discutidos con cada jefe de departamento, con el propósito de agilizar de manera conjunta los procedimientos de la entidad. El staff de la gerencia de la calidad tiene que estar integrado por personal capacitado en normas ISO 9000. Además tendrán que conocer de aspectos administrativos, financieros, laborales y técnicos relacionados con el giro de la telecomunicaciones en lo relativo a la radiobúsqueda de personas, de tal forma que conozca cualitativamente el procesos de prestación del servicio.

1.5 Capacitación del Personal

Se tienen que definir planes y cursos de capacitación que les permita conocer sobre ISO 9000 a todo el personal involucrado en la prestación del servicio de mensajería; en estos cursos se tienen que considerar los siguientes aspectos:

- Historia y antecedentes de la norma que es la gestión y administración de la calidad que es la ISO 9000
- Demostración de los elementos que constituyen la prestación del servicio
- Identificación de los pasos claves en el control de calidad
- Demostración de nuevos procedimientos y documentación

Para estos cursos de capacitación se tiene que contar con material disponible que permita el aprendizaje y conscientización de la filosofía ISO 9000

Sección 2 - SISTEMA DE CALIDAD

El sistema de calidad de VIPER, S.A. DE C.V. esta apoyado por procedimientos y políticas documentadas las cuales están diseñadas en documentos anexos a este manual, es decir, cada unidad tiene su propio manual de procedimientos asociados al cumplimiento de la norma ISO 9001. Además los procedimientos se monitorean y controlan para asegurar el servicio de mensajería al cliente en todos sus requerimientos y además si se satisfacen las necesidades de éstos de acuerdo a la política de calidad.

El sistema de calidad será revisado periódicamente para asegurar su adecuación

2.1 Estándares de tiempo en la prestación del servicio

Se han definido de acuerdo al tiempo de las operadoras un límite de mensajes diarios por cada una dependiendo del turno de recepción partiendo que el equipo de transmisión funciona en óptimas condiciones ya que la sección de mantenimiento de equipos revisa cada dos días las especificaciones técnicas necesarias de los receptores por lo que se ha definido el estándar de espera para la recepción del mensaje en cinco segundos. La captación del mensaje por parte de los viper dependerá de las siguientes condiciones:

- Ambientales
- Distancia territorial
- Marca y tipo del equipo receptor

De la anterior clasificación se deducen los siguientes estándares de tiempo:

- Ambientales: dependerá de las condiciones climáticas la captación del mensaje en zonas bajas; no se ha establecido límite de tiempo
- Distancia territorial: metropolitana dos segundos, zona oriental cuatro segundos, zona occidental tres segundos, zona norte del país cuatro segundos, superficies y cerros un segundo, latitudes bajas cinco segundos

Ø Sección N° 2, Programa N° 2, Numeral 2 de la Cédula de No Conformidades. Considerar estándares para el mejoramiento continuo.

2.2 Formas y sistemas de información

La gerencia de la calidad junto con el departamento administrativo son los encargados de elaborar los formularios que permitan comunicar de manera clara y precisa a los diferentes niveles de autoridad.

Los sistemas mecanizados de información tienen que ser verificados semanalmente ya sean los de uso administrativo o los de mensajería.

Si se elaboran nuevos procedimientos, políticas, procesos o hay modificaciones a los ya escritos, tienen que adicionarse al manual de calidad.

Ø Sección N° 2, Programa N° 2, Numeral 4 de la Cédula de No Conformidades. Definir sistemas de comunicación directos con el cliente que permitan conocer sus satisfacción o su incoformidad con el servicio.

Ø Sección N° 2, Programa N° 2, Numeral 2 de la Cédula de No Conformidades. Se sugiere considerar los factores que afectan la gestión de calidad.

Ø Sección N° 2, Programa N° 2, Numeral 5 de la Cédula de No Conformidades. No se actualiza el manual con los cambios.

Sección 3 - CONTROL DEL DISEÑO

Todo diseño, proceso e instrucciones de operación tienen que ser controlados por los siguientes aspectos:

- Planificación del diseño y desarrollo:

Aquí se determinan los procedimientos a seguir en lo relativo a la atención al cliente, personal de mensajería y personal administrativo.

- Relaciones orgánicas y técnicas:

VIPER, S.A. DE C.V., contará con el apoyo técnico y administrativo de todos sus departamentos, con el propósito de mejorar continuamente las debilidades encontradas en cualquier área de su estructura orgánica.

- Datos de partidas y finales del diseño:

En esta parte se estudian los procedimientos desde la recepción hasta la captación del mensaje en el equipo receptor del cliente, en lo relativo a la legibilidad del texto, oportunidad de la señal y la calidad en los servicios adicionales como noticias, notificación de citas, despertador, etc.

- Revisión del diseño:

En esta parte se tiene que verificar constantemente que el flujo de información suministrada por los sistemas mecanizados sea confiable con el propósito de evitar molestias al cliente, asimismo revisar los procedimientos en todas las fases de la prestación del servicio, como también evaluar la satisfacción del abonado después de la entrega del servicio, en tanto es necesario correr rutinas de verificación, validación y sus respectivas modificaciones.

Sección 4 - CONTROL DE LOS PROCESOS

La empresa tiene establecidos los procedimientos específicos para cada área relacionada con los clientes, los cuales son:

- Mensajería
- Atención al cliente

La prestación de los servicios tiene que ser registrada en documentos de referencia elaborados por el empleado encargado de atender al usuario; o bien por el historial del sistema mecanizado de mensajes. La gerencia de la calidad tiene que programar la supervisión mensual del proceso de: venta de viper, cobros del servicio, recuperación de mora, calidad del servicio de mensajería en lo relativo a la redacción y ortografía de las operadoras telefónicas en relación de lo anterior, se tiene que evaluar de manera sorpresiva la atención brindada al cliente en todas las fases del proceso; asimismo tomar evidencia que todos los procedimientos se están aplicando uniformemente.

El jefe de cada departamento tiene que hacer gráficas de control que mida el rendimiento de sus actividades.

Los equipos se evalúan por el departamento técnico dos veces al mes

El jefe de cada departamento tiene que evaluar el cumplimiento de sus funciones en tanto las no conformidades de éstos tienen que escribirse en un informe a la gerencia de la calidad.

Ø Sección N° 4, Programa N° 4, Numeral 8 de la Cédula de No Conformidades. No se elaboran informes de las no conformidades.

Ø Sección N° 4, Programa N° 4, Numeral 6 de la Cédula de No Conformidades. No se capacita a todo el personal de acuerdo a su cargo y funciones.

Ø Sección N° 4, Programa N° 4, Numeral 7 de la Cédula de No Conformidades Considerar procedimientos de evaluación al cliente.

Ø Sección N° 4, Programa N° 4, Numeral 9 de la Cédula de No Conformidades. Definir el sistema de control del equipo inspeccionado.

Sección 5 - EQUIPOS DE INSPECCION, MEDICION Y ENSAYO

Dentro del sistema se tiene que considerar la incertidumbre del equipo por lo tanto tienen que haber planes de emergencia.

Se tiene que comprobar la veracidad del sistema mediante pruebas piloto de una muestra de clientes con el propósito de verificar los cálculos numéricos y otros datos sujetos a verificación.

El método y el equipo adecuado para realizar las pruebas lo suministrará la empresa contratada para tal efecto.

Disponer de certificados homologados sobre la validez de estos equipos de software y hardware.

Determinar un sistema de identificación y codificación tanto de los equipos como de la información a fin de evitar confusión de los resultados en cómputo.

Los equipos nuevos de control se tienen que someter a una verificación antes de ser utilizados.

Los equipos inspeccionados tienen que identificarse mediante viñetas y marcas en los tres momentos: antes, durante y después de la inspección, de tal forma

que se garantice su mantenimiento y reparación en cualquier fase de la auditoría.

Sección 6 - CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES

Se tiene que elaborar un informe recogiendo toda la información relativa a la situación de inconformidad en la prestación del servicio asignando para tal efecto una persona responsable de esta operación

La gerencia de la calidad tiene que identificar en que parte del proceso se originó la no conformidad

Debe marginarse en el archivo personal del empleado responsable de la no conformidad para tomarlo en cuenta en posteriores evaluaciones.

La gerencia de la calidad también tiene que garantizar mediante la supervisión directa que el proceso establecido en los manuales se cumpla

Comunicar al cliente lo importante que son sus sugerencias a fin de mejorar el servicio que se le presta

Someter al servicio de mensajería y otros relacionados con el cliente una rutina de inspección de procedimientos

Señalar en un informe las partes del proceso en que se han encontrado no conformidades a fin de identificar en el futuro sus correcciones

Nota:

Este manual con todas las referencias, anotaciones del auditor y anexo las cédulas de trabajo tienen que ser entregados al representante de la calidad, independientemente del tipo de auditoría que se haya efectuado, ya sea interna o externa.