



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

## **ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA MAESTRÍA EN AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

### **Guía de Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad**

Tesis de Grado previo la obtención del título de Magíster en Auditoría de Gestión de la Calidad.

**Autor :** Marcia Cecilia Reyes Galárraga

**Director:** Edwin Hernán Almeida Rodríguez

**Centro universitario:** San Rafael–Quito

2011

**Ing. Edwin Hernán Almeida Rodriguez, MBA**  
**DIRECTOR DE LA TESIS**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación realizado por la estudiante: **MARCIA CECILIA REYES GALÁRRAGA**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Quito, agosto 15, 2011

f).....

**Ing. Edwin Hernán Almeida Rodriguez, MBA**  
**DIRECTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, **MARCIA CECILIA REYES GALÁRRAGA**, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad “.

Quito, agosto 15, 2011

f).....

**Marcia Cecilia Reyes Galárraga**  
**AUTORA DE LA TESIS**  
**C.I: 1709056004**

## **AUTORÍA**

Yo, **MARCIA CECILIA REYES GALÁRRAGA**, como autora del presente trabajo de investigación, soy responsables de las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la misma.

f).....

**Marcia Cecilia Reyes Galárraga**  
**AUTOR(A) DE LA TESIS**  
**C.I: 1709056004**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico a mis hijas, Andrea, Carla y Emilita, que sea un ejemplo de superación, empeño y perseverancia para que alcancen las metas que se propongan. Mis tres coronas que sepan retener lo bueno que les he entregado en su corta existencia, principios, valores y sobre todo mi gran amor.

A mi esposo Luis, por su comprensión y apoyo en ésta etapa de mi vida.

A mis padres y hermanas por su amor desinteresado, quienes han estado junto a mí como ejemplo de unidad y respeto mutuo.

**Marcia Cecilia Reyes Galárraga**

## **AGRADECIMIENTO**

A Jehová Dios, por entregarme el don de la vida y multiplicar mis fuerzas para que alcance ésta meta, convirtiéndome en un ser multiplicador de sus bienes para servicio de mi familia, la Universidad y la sociedad.

A los docentes de la Universidad Técnica Particular de Loja, por su entrega altruista, valiosa y oportuna orientación en transmitir sus conocimientos. Entidad reconocida por su contribución al desarrollo y aprendizaje del estudiantado, formando profesionales competitivos y capaces de enfrentar nuevos retos.

**Marcia Cecilia Reyes Galárraga**

## **INDICE DE CONTENIDOS**

	<b>PAGINA</b>
Portada	I
Certificación del director	II
Declaración y cesión de derechos	III
Autoría	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice de contenidos	VII
Resumen	IX
Introducción	X

### **CAPITULO I**

#### **FUNDAMENTOS DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

1.1	Definición de Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad	10
1.2	Clasificación y características de las auditorías de la calidad	12
1.2.1	Según su naturaleza	13
1.2.1.1	Auditoría de cumplimiento	13
1.2.1.2	Auditoría de conformidad	13
1.2.	Según el ámbito de acción	13
1.2.2.1	Auditoría de productos	13
1.2.2.2	Auditorías de servicios	13
1.2.2.3	Auditorías de procesos	13
1.2.3	Según el origen del equipo auditor	14
1.2.3.1	Auditorías de primera parte	14
1.2.3.2	Auditorías de segunda parte	14
1.2.3.3	Auditorías de tercera parte	14
1.3	Objetivos de la auditoría del sistema de gestión de la calidad	15

## **CAPITULO II**

### **PERFIL Y RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO AUDITOR**

2.1	Cualidades, formación y experiencia del equipo auditor	18
2.2	Código de ética del auditor	18
2.3	Responsabilidades de los miembros del equipo	20
2.4	Responsabilidad del auditor líder	20
2.5	Selección del equipo auditor	21

## **CAPITULO III**

### **DESARROLLO DE LA GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

3.1.	Tabla de contenido de la guía	24
3.2	Generalidades de la guía	26
3.3	Programa de auditoría	30
3.4	Desarrollo del programa de auditoría	35
3.4.1	Fase I. Inicio de la auditoría	35
3.4.2	Fase II. Revisión de la documentación	43
3.4.3	Fase III. Preparación de las actividades de auditoría	45
3.4.4	Fase IV. Realización de las actividades de auditoría	71
3.4.5	Fase V. Preparación, aprobación y distribución del informe	82

## **CAPITULO IV**

87

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **BIBLIOGRAFÍA**

90



## RESUMEN

La presente Guía de Auditoría para el sistema de gestión de la calidad, ha sido establecida conforme a los lineamientos de la Norma Internacional ISO 19011:2002, contiene los requisitos imprescindibles para la ejecución de la auditoría y hace relación a las diferentes fases del proceso de auditoría.

Esta guía pretende convertirse en una herramienta en la gestión empresarial y apoyo a la alta gerencia como una ayuda efectiva para realizar las auditorías que permitan demostrar la conformidad del sistema de gestión de la calidad, mediante la aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría.

Ofrece al equipo auditor interno de la Gerencia de Exploración y Producción, un instrumento de fácil comprensión y aplicación metódica que involucre al personal de la organización en la mejora continua de los procesos auditados y en la cultura de la calidad.

## INTRODUCCIÓN

La Guía de Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta de evaluación para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad que involucra a todas las áreas de la Institución, con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente interno y externo, generar mayor beneficio económico, mejorar la eficacia de los procesos, identificar las oportunidades de mejora, promover el buen uso de sus recursos y el compromiso del personal con los objetivos estratégicos, dentro de un proceso de concientización.

Cada vez son más los organismos públicos que deciden basar su gestión según parámetros de calidad y excelencia en el servicio al cliente. La Guía de Auditoría permitirá identificar las vulnerabilidades internas y externas, puntos críticos y oportunidades de mejora, logrando una ventaja competitiva para funcionar de una manera eficiente y eficaz en la interacción de sus procesos.

La ejecución de la auditoría, conlleva la práctica del compromiso previamente adquirido por la alta dirección, que es el dotar al equipo auditor de las facilidades para la ejecución de su labor, aplicar el producto que de ella se genera, esto es el Informe Final de Auditoría de Gestión de la Calidad, mismo que pretende asegurar un mayor valor agregado a los procesos auditados, por medio de su mejora continua y aseguramiento de la certificación obtenida.

El presente trabajo de investigación pretende contribuir para que el equipo auditor de la Gerencia General de Exploración y Producción, cuente con una herramienta de gestión empresarial y apoyo a la alta dirección, que describe las directrices y establece un mecanismo para que el equipo acople, aplique y complemente en forma secuencial y lógica, los procedimientos contenidos en la norma ISO 19001:2002.



## **CAPÍTULO 1:**

# **FUNDAMENTOS DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## **CAPÍTULO I**

### **FUNDAMENTOS DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **1.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Con el propósito de alcanzar una definición de lo que se entiende por auditoría del sistema de gestión de la calidad y de racionalizar a la auditoría adecuadamente, es necesario definir los siguientes términos descriptivos utilizados en el desarrollo del proceso de la gestión de la calidad.

La norma expedida por la Organización Internacional de Normalización ISO 9000:2005 Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario, define:

*“Sistema.- conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.*

*Gestión.- actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.*

*Sistema de gestión: sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.*

*Calidad.- grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.*

*Proceso.- conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.*

*Sistema de gestión de la calidad.- es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos de gestión de la organización. El sistema de gestión puede así mismo auditarse contra los requisitos de Normas Internacionales tales como ISO 9001 e ISO 14001.*

*Auditoría.- proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumple los criterios de auditoría.”<sup>1</sup>*

De lo expuesto se desprende que la auditoría es considerada como una herramienta de gestión de la organización, enfocada a la evaluación independiente del sistema para lograr resultados de calidad en sus productos y servicios.

Por consiguiente, la auditoría evalúa la eficiencia y eficacia de la organización, a través de evidencia objetiva, verificación del cumplimiento de los requisitos existentes e informando a la dirección de la conformidad del sistema, lo que permitirá mejorar el desempeño organizacional.

A continuación se exponen varias definiciones de auditoría al sistema de gestión de la calidad:

- Examen metódico e independiente para determinar si las actividades y resultados de la calidad, satisfacen los requisitos y demás disposiciones y si se cumplen eficazmente los objetivos de la organización.
  
- Medición del grado de cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001, mediante un examen independiente y sistemático.
  
- Evaluación independiente de los requisitos previamente establecidos e implementación de las medidas correctivas para el aseguramiento de la calidad, detectando la causa del problema y oportunidades de mejora.
  
- Examen sistemático enfocado en el logro de los resultados de un proceso, producto o servicio, en relación con los objetivos de la calidad, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

---

<sup>1</sup> Comités miembros de ISO (2005). *Norma Internacional ISO 2005, Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Suiza, 7-29.

- Evaluación independiente de las actuaciones y conformidad con las decisiones respecto a la calidad, a fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos de la calidad, que permitirá a la organización mejorar su desempeño y lograr sus objetivos.
  
- Control efectivo de la gestión, llevado a cabo por personal con formación de auditor, que no tiene responsabilidad o interés directo sobre el área auditada, con la finalidad de determinar la adecuación del sistema de gestión de la calidad.

## **1.2 CLASIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LAS AUDITORÍAS DE LA CALIDAD**

La clasificación de las auditorías de calidad, en su mayor parte son concebidas por la dirección o por los clientes, en función del enfoque o la necesidad de su aplicación, se da la clasificación:

- Según su naturaleza
  - Auditoría de Cumplimiento
  - Auditoría de Conformidad
  
- Según el ámbito de acción
  - Auditoría de productos
  - Auditoría de servicios
  - Auditoría de procesos
  
- Según el origen del equipo auditor
  - Auditoría de primera parte o Auditoría Interna
  - Auditoría de segunda parte o Auditoría Externa

## **1.2.1 SEGÚN SU NATURALEZA**

- 1.2.1.1 Auditoría de cumplimiento.- examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de calidad cumplen las acciones planificadas y son las adecuadas para alcanzar los objetivos de forma eficaz.
- 1.2.1.2 Auditoría de conformidad.- evalúa el sistema de gestión de la calidad de la organización auditada, con la finalidad de verificar el grado de cumplimiento de sus requisitos y establecer la eficacia del sistema, así como las oportunidades de mejora.

## **1.2.2 SEGÚN EL ÁMBITO DE ACCIÓN**

- 1.2.2.1 Auditoría de productos.- es el seguimiento y medición de las características y atributos del producto terminado para verificar el cumplimiento de las especificaciones y garantizar la conformidad con los requisitos del producto. La independencia del examen, está en quien lo ejecuta, siendo personal ajeno a la línea de fabricación.
- 1.2.2.2 Auditoría de servicios.- tiene relación con la auditoría del producto, es el examen independiente dirigido a verificar si el resultado del servicio responde a las especificaciones de calidad solicitadas por el cliente y por ende al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.
- 1.2.2.3 Auditoría de procesos.- consiste en el seguimiento y medición de los procesos industriales y de servicios, que permita alcanzar los resultados planificados, evaluando sus características para determinar si el proceso se ajusta al nivel de calidad requerido en relación con la norma de calidad aplicable. Dentro de su aplicación incluye la lista de verificación para comprobar los niveles de cumplimiento de reglamentos y normas que permitan obtener un nivel de confianza razonable de su funcionamiento.



### 1.2.3 SEGÚN EL ORIGEN DEL EQUIPO AUDITOR

1.2.3.1 Auditorías de primera parte.- consideradas a las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad implantada por la empresa y realizadas por miembros de la organización auditada. Consiste en la evaluación independiente de la eficacia y eficiencia de la organización, a través de evidencias objetivas de cumplimiento de los requisitos y demás disposiciones respecto a la calidad; por lo que, la dirección debe asegurar la toma de acciones de mejora como respuesta a los resultados de la auditoría interna.

1.2.3.2 Auditorías de segunda parte.- llamada también auditoría externa y realizada por personal que no pertenece a la organización auditada. Se realizan cuando las empresas requieren comprobar la capacidad de cumplimiento de los requisitos o la conformidad del sistema de gestión de la calidad de sus clientes o proveedores, antes de o durante una relación contractual.

1.2.3.3 Auditorías de tercera parte.- se realizan por organismos acreditados de certificación con personal independiente a la empresa interesada de certificar su sistema de calidad. Consiste en evaluar si el sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma y demás requisitos del cliente. Se ejecutan con fines de certificación.

Además existen auditorías específicas, que podrían clasificarse según los elementos de un sistema, tales como:

*“auditorías de misión y visión o de cultura corporativa*

*auditorías de políticas*

*auditoría de fines y objetivos*

*auditorías de estrategias*

*auditorías de planes*

*auditorías de resultados*

### **1.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Se definen objetivos globales e individuales de la auditoría y sirven para identificar que se va a lograr con la auditoría. Los objetivos constan normalmente en el programa de auditoría.

El cliente de la auditoría conjuntamente con el líder del equipo auditor revisarán los objetivos así como también el alcance y los criterios de la auditoría, por lo que cualquier cambio es acordado por las partes.

Las auditorías del sistema de gestión de la calidad, pueden incluir los siguientes objetivos:

- Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad;
- Evaluar la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos y asegurar su cumplimiento;
- Verificar el cumplimiento de los requisitos para la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001:2008
- Identificar las áreas para la mejora del sistema de gestión;
- Evaluar la confianza en la capacidad de un proveedor;
- Evaluar el nivel de implantación del sistema de gestión de la calidad, así como el nivel de desempeño de la organización;
- Proporcionar información oportuna para que la dirección asegure la toma de acciones de mejora, contenida en el informe de la auditoría;
- Dar a conocer los hallazgos significativos encontrados durante la auditoría, basados en evidencia de la auditoría;

---

<sup>2</sup> Rodríguez, M. (2009). *La Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad*. Loja-Ecuador: UTPL, p.24.

- Mantener la certificación otorgada por un organismo de certificación de tercera parte;
- Verificar la resolución de no conformidades y quejas de clientes;
- Verificar que todos los departamentos y niveles de la organización sigan los procesos y procedimientos establecidos;
- Informar las conclusiones y los resultados de la auditoría, con veracidad, exactitud y oportunidad.

## **CAPÍTULO 2:**

# **PERFIL Y RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO AUDITOR**

## **CAPÍTULO II**

### **PERFIL Y RESPONSABILIDAD DEL EQUIPO AUDITOR**

#### **2.1 CUALIDADES, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO AUDITOR**

Las cualidades personales de los candidatos a auditores deben ser principalmente la independencia y confianza en el trabajo asignado, así como también debe desarrollar otras cualidades, como las siguientes:

- Persona honesta, con criterio imparcial en sus apreciaciones;
- Capacidad para relacionarse, facilidad para comunicarse y escuchar con atención los puntos claves;
- Seguro, respetado, amigable y reconocido por los compañeros y superiores;
- Con deseos de superación y dedicación de tiempo al estudio;
- Competente en cuanto a conocimientos, habilidades en prácticas de auditoría y desarrollo del trabajo asignado;
- Acreditar experiencia laboral en funciones técnicas, operativas y de gestión;
- Oportuno en el análisis y razonamiento lógico;
- Centrado en los hechos reales y sustentados en evidencias comprobables;
- Capacidad para adaptarse a la organización en la cual realiza la auditoría;
- Cortez y agradecido con el personal a quien audita, por la atención y el tiempo dedicado;
- Considera puntos de vista alternativo y solicita las aclaraciones necesarias.

#### **2.2 CÓDIGO DE ÉTICA DEL AUDITOR**

En general un código de ética es un conjunto de normas que regula el comportamiento de las personas en una organización, es decir son directrices de conductas aceptables para sus miembros.

Así también, la conducta ética profesional se la considera ajustada a normas aceptadas de comportamiento e implica la observación y cumplimiento de las disposiciones legales, actuación imparcial y equitativa y la abstención de obtener ventajas injustas.

La norma internacional ISO 19011: 2002, define principios que se refieren a los auditores y que son requisitos para obtener como producto final una auditoría eficaz y fiable para la gestión:

*“a) **Conducta ética:** el fundamento de la profesionalidad.*

*La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.*

*b) **Presentación ecuánime:** la obligación de informar con veracidad y exactitud.*

*Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría.*

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

*Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas.*

*d) **Independencia:** La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.*

*Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses.*

*e) **Enfoque basado en evidencia:** Método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.*

*La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos.”<sup>3</sup>*

---

<sup>3</sup> Comités miembros de ISO (2002). *Norma Internacional ISO 19011:2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.* Suiza, p.3.

### **2.3 RESPONSABILIDAD DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO**

Los miembros del equipo auditor desempeñan un papel muy importante en la auditoría. Su responsabilidad es garantizar que el trabajo se lleve a cabo de manera independiente, completa y eficaz de acuerdo a la planificación realizada con anterioridad y a los resultados que se pretenden alcanzar.

Tiene a su cargo otras responsabilidades relacionadas con:

- Trabajo y cooperación con la guía del auditor líder;
- Desarrollo de las tareas asignadas en forma eficiente;
- Cuidado y seguridad con la información que se maneja;
- Centrar su análisis en evidencias objetivas;
- Actuar con diligencia profesional en la aplicación de criterios, técnicas y procedimientos de auditoría;
- Informar y ventilar con el equipo, cualquier novedad encontrada en el curso de la auditoría;
- Mantener un archivo permanente de todos los documentos referentes a la auditoría.

### **2.4 RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR LÍDER**

El auditor líder tiene como responsabilidad principal la coordinación de los trabajos de auditoría, desde la fase preparatoria hasta el cierre de la auditoría. Interviene en la definición de acciones, imparte directrices y comunica los resultados de la auditoría.

Debe tener mayor conocimiento y liderazgo para ejercer con eficiencia otras responsabilidades como:

- Definición y formulación del plan de auditoría;
- Mantener una comunicación eficaz con el cliente de la auditoría;

- Tomar parte en la selección del equipo auditor;
- Revisión de la documentación para determinar su adecuación;
- Comunicación de las inconsistencias encontradas;
- Revisar y aprobar el informe;
- Dar a conocer los resultados a través del Informe de auditoría;
- Si lo solicita el cliente, verificar la efectividad de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

## **2.5 SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR**

No existen parámetros para la conformación del equipo de auditoría, sin embargo se deben considerar algunos factores requeridos para la selección del equipo de auditoría:

- Competencia con conocimientos generales de auditoría;
- Tamaño y composición del equipo auditor en función del alcance y duración estimada de la auditoría;
- Independencia de los miembros con respecto a las actividades a auditar;
- Si el contrato abarca el seguimiento de la efectividad del levantamiento de las no conformidades.



## **CAPÍTULO 3:**

# **DESARROLLO DE LA GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO DE LA GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Las empresas hoy en día tienen como parte de su filosofía empresarial a la calidad como una actitud que permite mantener el negocio en marcha y competir en el mercado exitosamente, por tal razón invierten recursos importantes en diseñar, implementar y mantener su sistema de gestión de la calidad, a través de una certificación ISO (Organización Internacional de Normalización), tendiente hacia la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, mediante la implementación adecuada de los resultados de las auditorías.

El proceso de la auditoría al sistema de gestión de la calidad, se encuentra señalado en la Norma Internacional ISO 19011:2002, denominada Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, que proporciona entre otros orientación para la realización de la auditorías internas o externas.

La presente guía de auditoría interna para el sistema de gestión de la calidad, ha sido establecida conforme a los lineamientos de la norma, que hace relación a las diferentes fases del proceso de la auditoría, así como al equipo de profesionales de auditoría, teniendo cada uno roles y momentos diferentes.

Esta guía, pretende convertirse en una ayuda efectiva para realizar las auditorías internas que permitan demostrar la conformidad del sistema de gestión de la calidad en la Gerencia de Exploración y Producción de la Empresa Pública de Hidrocarburos EP Petroecuador; generando mayor valor agregado en los niveles de eficiencia reflejados en la calidad de sus productos y servicios, la misma que se presenta a continuación.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.1 TABLA DE CONTENIDO</b>		

### **3.2 GENERALIDADES**

Introducción

Alcance

Objetivos

Estructura

### **PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Definición del programa de auditoría

Implementación del programa de auditoría

Seguimiento y revisión del programa de auditoría

### **DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA**

#### **FASE I : INICIO DE LA AUDITORÍA**

Designación del líder del equipo auditor

Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoría

Determinación de la viabilidad de la auditoría

Selección del equipo auditor

Contacto inicial con el auditado

#### **FASE II : REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Revisión de los documentos del sistema de gestión de la calidad

#### **FASE III : PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA**

Preparación del plan de auditoría

Asignación de tareas al equipo auditor

Preparación de los documentos de trabajo

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.1 TABLA DE CONTENIDO</b>		

**FASE IV : REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA**

Realización de la reunión de apertura

Comunicación durante la auditoría

Papel y responsabilidad de los guías y observadores

Recopilación y verificación de la información

Generación de hallazgos de auditoría

Preparación de las conclusiones de la auditoría

Realización de la reunión de cierre

**FASE V : INFORME DE AUDITORÍA**

Preparación del informe de auditoría

Aprobación y distribución del informe de auditoría

**FASE VI : FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA**

Establecimiento del archivo de papeles de trabajo

**FASE VII : ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA**

Seguimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.2 GENERALIDADES DE LA GUÍA</b>		

### **3.2.1 INTRODUCCIÓN**

Las exigencias del mercado cada vez son nuevas y la búsqueda de la excelencia es un camino de perseverancia y mejora. Mientras existan clientes y proveedores, siempre habrá cosas que mejorar.

El sistema de gestión de la calidad debe enraizarse y producir modificaciones profundas en la cultura de la organización. Durante este tiempo de cambios se van observando progresos y poniendo de manifiesto las ventajas del mismo. Así también se debe ir evaluando la conformidad del sistema e informando a la dirección para que tome las mejores decisiones en base a los resultados obtenidos.

Esta guía contiene los requisitos imprescindibles para la ejecución de la auditoría interna al sistema de gestión de la calidad, generando información que permita identificar oportunidades de mejora en la gestión.

La guía de auditoría del sistema de gestión de calidad, comprende la aplicación sistemática de procedimientos y técnicas de auditoría dentro de un marco ético, profesional y con apego a las Normas ISO y demás disposiciones de la organización.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### **3.2 GENERALIDADES DE LA GUÍA**

#### **3.2.2 ALCANCE**

La presente guía de auditoría, es considerada como una herramienta de evaluación para el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad, está diseñada para aplicarse a los procesos relacionados con la calidad e involucra a las áreas administrativas, financieras y técnicas de la Gerencia de Exploración y Desarrollo; pues conlleva el compromiso previamente adquirido por la alta dirección, de dotar al equipo auditor de las facilidades para la ejecución de su labor y aplicar el Informe Final de Auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad.

Presenta los pasos para la ejecución de auditorías que incluyen: programación, planificación, roles del equipo auditor, recopilación de información, tipos de datos a verificarse, desarrollo de hallazgos, conclusiones y comunicación de resultados, mediante la generación del producto final que es el Informe de Auditoría, proporcionando mayor valor agregado, que facilite la mejora continua de los procesos auditados y asegure la vigencia de la Certificación de la Norma ISO 9001:2008.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.2 GENERALIDADES DE LA GUÍA</b>		

### **3.2.3 OBJETIVOS**

El objetivo primordial de la guía de auditoría del sistema de gestión de la calidad, es convertirse en apoyo de la alta gerencia, mejorando su gestión empresarial mediante la evaluación de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, así como la eficiencia y eficacia de la organización.

Contar con una guía de fácil comprensión, que permita en forma metódica, promover cambios en la organización, que involucre al personal en la estrategia y contribuya a la mejora continua de los procesos auditados, apoyando al incremento de la calidad del producto o servicio.

Ofrecer al equipo auditor interno de la Gerencia de Exploración y Producción, una guía que describa las directrices para la ejecución de las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad, en apego a la Norma ISO 19011:2002.

Definir un mecanismo para que el equipo auditor, acople, aplique y complemente en forma secuencial y lógica, los procedimientos contenidos en la referida Norma.

Contribuir con la entidad, alcanzando ventajas competitivas y creando oportunidades de mejora en el uso de sus recursos.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### **3.2 GENERALIDADES DE LA GUÍA**

#### **3.2.4 ESTRUCTURA**

La presente guía está orientada en una secuencia de fases en donde el aporte humano es el principal valor de la entidad y su compromiso con los objetivos estratégicos organizacionales.

Es necesario recordar que la tecnología se puede comprar, el conocimiento también, pero la integración plena del recurso humano, es un elemento que en lo futuro va a distinguir a las organizaciones.

La mejora continua hace a las organizaciones más competitivas, pasando de una administración basada en la experiencia a una basada en conocimientos.

El ciclo metodológico de la guía, abarca las siguientes fases:

- Programa de auditoría;
- Inicio de la auditoría;
- Revisión de la documentación;
- Preparación de las actividades de auditoría;
- Realización de las actividades de auditoría;
- Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoría;
- Finalización de la auditoría; y,
- Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría.



Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA

#### 3.3.1 DEFINICIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

La elaboración del programa de auditoría, inicia con el compromiso de la alta dirección al oficializar su cooperación, así como también del personal de la entidad. Constituye un esquema detallado de los procedimientos a ser implementados en el trabajo a efectuarse y las actividades a aplicarse en la ejecución de la auditoría.



**La dirección debe otorgar autoridad al equipo que preparará el programa de auditoría**

Dentro de las actividades que el equipo responsable de la elaboración del programa de auditoría, debe realizar tenemos las siguientes:

- Objetivos;
- Amplitud;
- Responsabilidades;
- Recursos; y,
- Procedimientos.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>		
<p><b>3.3.1.1 Objetivos.</b>- definir los objetivos basados en prioridades de la dirección. Ejemplos de objetivos según la norma tenemos: <i>“Cumplir los requisitos para la certificación de conformidad con una norma de sistema de gestión; verificar la conformidad con los requisitos contractuales; obtener y mantener la confianza en la capacidad de un proveedor; contribuir a la mejora continua del sistema de gestión”.</i><sup>4</sup></p> <p><b>3.3.1.2 Amplitud.</b>- La extensión, amplitud o alcance del programa de auditoría, depende del tamaño de la organización y la complejidad de sus operaciones en la organización.</p> <p><b>3.3.1.3 Responsabilidad.</b>- La responsabilidad de la gestión de un programa recae en el personal con competencia con las labores de auditoría, habilidad para la gestión y conocimiento de la organización.</p> <p>Son responsables efectuar las tareas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formular objetivos y definir el alcance del programa;</li> <li>- Determinar las responsabilidades y aplicación del programa;</li> <li>- Gestionar la entrega oportuna de recursos;</li> <li>- Asegurar la conservación de los registros del programa de auditoría;</li> <li>- Realizar seguimiento del cumplimiento del programa y proponer mejoras.</li> </ul>		

<sup>4</sup> Comités miembros de ISO (2002). Ob. cit. p.6

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>		
<p><b>3.3.1.4 Recursos.</b>- Esta actividad identifica los recursos necesarios para aplicar el programa de auditoría, tomando en consideración los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos;</li> <li>- Logística;</li> <li>- Financieros; y,</li> <li>- Técnicos.</li> </ul> <p><b>3.3.1.5 Procedimientos.</b>- Se debe establecer un procedimiento adecuado para tratar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del calendario de la auditoría;</li> <li>- Designación del líder del equipo auditor de acuerdo a su competencia;</li> <li>- Asignación de funciones y responsabilidades a los miembros del equipo;</li> <li>- Ejecución de las auditorías;</li> <li>- Mantenimiento y conservación de los registros;</li> <li>- Comunicación de los resultados del programa de auditoría;</li> <li>- Seguimiento del programa de auditoría.</li> </ul> <p><b>3.3.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA</b></p> <p>La implementación del programa de auditoría, involucra las actividades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación del programa de auditoría;</li> <li>- Coordinación del calendario de ejecución;</li> <li>- Aplicación de un procedimiento de evaluación a los auditores;</li> <li>- Selección y conformación del equipo auditor;</li> </ul>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA

- Provisión de los recursos al equipo auditor; y,
- Mantenimiento y conservación de los registros.



#### 3.3.3 SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PROGRAMA

Esta actividad consiste en la evaluación del cumplimiento de los objetivos, identificación de las oportunidades de mejora a través de indicadores de desempeño, para medir :

- La aptitud del equipo de auditores;
- Conformidad de la ejecución del programa y del calendario establecido; y,
- Retroalimentación con el cliente de la auditoría.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			REVISIÓN 001
				FECHA 2011-05-05
<b>3.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<b>3.3.3.4 EJEMPLO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<b>COMPONENTE:</b>				
<b>PROCESO:</b>				
<b>PERIODO DE ALCANCE:</b>				
<b>OBJETIVOS:</b>				
1.				
2.				
3.				
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>NOMBRE DEL AUDITOR</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>	

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### **3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA**

#### **3.4.1 FASE I : INICIO DE LA AUDITORÍA**

Las actividades de esta fase son:

- Designar el líder del equipo auditor;
- Definir objetivos, alcance y criterios de la auditoría;
- Conocimiento de las características específicas del área auditar;
- Determinar la viabilidad de la auditoría;
- Seleccionar los miembros del equipo auditor;
- Mantener contacto inicial con el auditado responsable;
- Reconocimiento de las instalaciones; y,
- Asegurar que la información necesaria esté disponible.

##### **3.4.1.1 DESIGNACIÓN DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR**

Luego de la elaboración y aprobación del programa de auditoría, se inicia el proceso de la auditoría con el desarrollo del nombramiento del líder del equipo auditor, quien tiene como responsabilidad principal la preparación directa del plan de auditoría.



Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### **3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA**

El líder del equipo auditor debe poseer atributos, conocimientos y habilidades adicionales al resto del equipo y reunir las siguientes características:

- Tener formación de auditor para que facilite la realización de la auditoría;
- Ser ético, imparcial, diplomático, observador, persistente e independiente;
- Acreditar experiencia laboral en funciones técnicas y de gestión;
- Desarrollar destrezas y conocimiento para la planificación de la auditoría y nombrar a los miembros del equipo; y,
- Poseer autoridad para representar al equipo e intervenir en la solución de sus problemas.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 510 1166 544"><b>3.4.1.1.1 EJEMPLO DE DESIGNACIÓN DE AUDITOR LIDER</b></p> <p data-bbox="427 638 1334 672" style="text-align: center;"><b>MEMORANDO DE DESIGNACIÓN No. 0057-GER-CGE-2011</b></p> <p data-bbox="252 750 1153 931"> <b>PARA:</b> DR. ANÍBAL MANTILLA  <b>C.C:</b> COORDINADOR DE GESTIÓN EMPRESARIAL  <b>DE:</b> GERENTE GENERAL  <b>ASUNTO:</b> DESIGNACIÓN  <b>FECHA:</b> MARZO, 28 DEL 2011 </p> <p data-bbox="252 1046 1437 1352"> Para su conocimiento y fines pertinentes, hacemos conocer que en la sesión de trabajo realizada el 27 de marzo del presente año, la Gerencia General y los miembros de Staff de Coordinadores, hemos tenido a bien designar a usted, como Líder de Equipo de Auditores, para llevar a cabo el proceso de auditoría de cumplimiento de los requisitos para la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001:2008, Sistema de gestión de la calidad. </p> <p data-bbox="252 1431 1437 1630"> En tal virtud, proceda a realizar las acciones pertinentes para conformar el equipo de trabajo. Además indicamos que ésta actividad tienen asignado cuarenta y cinco días laborables para la presentación de sus resultados definitivos, expresando la complacencia de la designación. </p> <p data-bbox="252 1706 448 1740">Atentamente,</p>  <p data-bbox="252 1924 576 1995"> _____  Ing. Tulio Miranda  GERENTE GENERAL </p>		



Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 488 1241 577"><b>3.4.1.2 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS, ALCANCE Y CRITERIOS DE AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="357 656 1436 857">Estos conceptos deben acordarse entre el cliente de la auditoría y el líder del equipo auditor, así como cualquier cambio debería acordarse por las mismas partes. En el caso de las auditorías internas, el cliente es la propia dirección de la organización.</p> <p data-bbox="357 929 1436 1019"><b>Objetivos.-</b> En los objetivos de la auditoría se define, lo que se espera lograr con la auditoría; como por ejemplo:</p> <ul data-bbox="376 1093 1404 1350" style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión;</li> <li>- Evaluar el sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales;</li> <li>- Evaluar la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos;</li> <li>- Identificar las áreas de mejora del sistema de gestión.</li> </ul> <p data-bbox="357 1444 1436 1534"><b>Alcance.-</b> El alcance de la auditoría precisa básicamente los límites de la auditoría con respecto a:</p> <ul data-bbox="376 1590 1066 1736" style="list-style-type: none"> <li>- Período de tiempo cubierto por la auditoría;</li> <li>- Procesos que van a ser auditados; y.</li> <li>- Unidades de la organización auditada.</li> </ul> <p data-bbox="357 1809 1436 1899"><b>Criterio.-</b> El criterio reúne el conjunto de políticas, procedimientos y requisitos que se utilizan como referencia para determinar la conformidad.</p>		

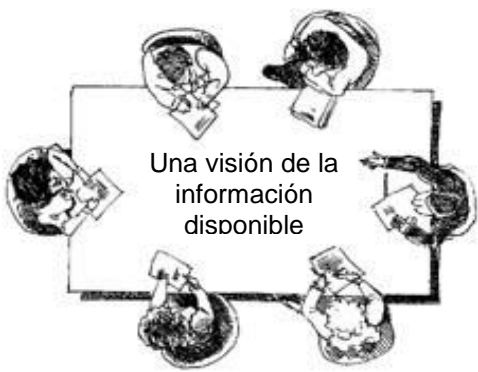
Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 510 1225 544"><b>3.4.1.3 DETERMINACIÓN DE LA VIABILIDAD DE LA AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="359 602 1337 636">Se considera una auditoría viable de realizar cuando se cuenta con:</p> <ul data-bbox="395 696 1382 949" style="list-style-type: none"> <li>- Información adecuada y suficiente para fundamentar el análisis y conclusiones;</li> <li>- Cooperación del auditado en cuanto a la dedicación, atención y esfuerzo dedicado;</li> <li>- Asignación de recursos que faciliten la tarea del auditor.</li> </ul> <p data-bbox="252 1061 912 1095"><b>3.4.1.4 SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR</b></p> <p data-bbox="359 1153 1426 1406">La alta dirección puede delegar al auditor líder del equipo, la selección de los demás miembros, o a su vez puede participar en ésta tarea a través de la dirección del programa de auditoría. No existen parámetros establecidos para la conformación del equipo de auditoría pero se puede considerar lo siguiente:</p> <ul data-bbox="395 1467 1433 1832" style="list-style-type: none"> <li>- Competencia de sus miembros en cuanto a conocimientos y habilidades;</li> <li>- Independencia del equipo con respecto a las actividades a auditar;</li> <li>- Alcance, criterios y duración estimada de la auditoría;</li> <li>- Interacción eficaz con el auditado;</li> <li>- Si es una auditoría combinada, de calidad y ambiental; e,</li> <li>- Inclusión de expertos.</li> </ul>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 533 1436 622"><b>3.4.1.4.1 EJEMPLO DE DESIGNACIÓN DE MIEMBRO DEL EQUIPO DE AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="437 752 1321 788" style="text-align: center;"><b>MEMORANDO DE DESIGNACIÓN No. 001-ISO-AUD-2011</b></p> <p data-bbox="252 864 1054 1043"> <b>PARA:</b>        ING. MARCOS GRANDES                    ING. PATRICIA ARCOS  <b>DE:</b>            LIDER DEL EQUIPO DE AUDITORÍA  <b>ASUNTO:</b>    DESIGNACIÓN MIEMBRO DEL EQUIPO  <b>FECHA:</b>      ABRIL 30, DEL 2011 </p> <p data-bbox="252 1160 1436 1415">En cumplimiento de la designación realizada como líder del equipo de auditoría por el Sr. Gerente General, nombro a usted en calidad de miembro del equipo auditor, para llevar a cabo el proceso de auditoría de cumplimiento de los requisitos para la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001:2008, Sistema de gestión de la calidad.</p> <p data-bbox="252 1491 448 1527">Atentamente,</p> <p data-bbox="252 1684 798 1720">_____ LÍDER DEL EQUIPO DE AUDITORÍA</p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="245 526 981 560"><b>3.4.1.5 CONTACTO INICIAL CON EL AUDITADO</b></p> <p data-bbox="359 616 1442 817">La presencia del equipo de auditoría y los primeros contactos con el auditado, determinan el inicio de las labores de auditoría, es decir que las tareas planeadas con anterioridad se pondrán en práctica con eficiencia y oportunidad, por parte de los miembros del equipo auditor.</p> <p data-bbox="359 884 1442 1041">Este contacto por lo general inicia el líder del equipo auditor o el responsable de llevar a cabo el programa de auditoría y tiene como propósito informarle al auditado algunos aspectos:</p> <ul data-bbox="359 1108 1442 1366" style="list-style-type: none"> <li>- Ponerse de acuerdo en el horario de la auditoría;</li> <li>- Asegurarse que la información esté disponible;</li> <li>- Acordar la asistencia de observadores y guías;</li> <li>- Identificar al personal de la dirección y personal auditado para que en futuras reuniones sean notificados con antelación.</li> </ul> <p data-bbox="359 1422 1442 1579">Esta primera fase culmina con la emisión de un reporte en el que se evidencia los aspectos tratados con el personal auditado y que servirá para determinar los componentes a ser auditados en la siguiente fase.</p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="245 510 925 544"><b>3.4.1.5.1 EJEMPLO DE CONTACTO INICIAL</b></p> <p data-bbox="395 622 1442 824">En la ciudad del DM de Quito, el día 11 de mayo de 2011, se realizó la reunión inicial de trabajo con el Ing. Wilson Castro, Coordinador de Gestión Empresarial de la Gerencia de Exploración y Producción, por lo que se deja constancia de los temas tratados:</p> <ul data-bbox="395 898 1442 1317" style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de Auditoría dio a conocer al funcionario de la Gerencia de Exploración y Desarrollo, el inicio de la auditoría al cumplimiento de los requisitos para la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001:2008, Sistema de gestión de la calidad, por el presente año;</li> <li>- Se solicita la colaboración necesaria para cumplir la actividad en los plazos establecidos y la preparación de la los documentos relacionados con el sistema de gestión.</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 200px;"> <div data-bbox="284 1603 596 1637" style="text-align: center;"> <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <b>LÍDER DEL EQUIPO</b> </div> <div data-bbox="906 1603 1283 1671" style="text-align: center;"> <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <b>COORDINADOR GESTIÓN EMPRESARIAL</b> </div> </div>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<b>3.4.2 FASE II : REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</b>		
<p>Los objetivos de esta fase son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar la documentación para determinar la conformidad del sistema;</li> <li>✓ Reconocer los diferentes tipos de información existentes;</li> <li>✓ Determinar la complejidad de la organización;</li> <li>✓ Establecer el grado de información disponible;</li> <li>✓ Estudiar las prácticas de trabajo;</li> <li>✓ Identificar y minimizar barreras en la entrega de la información; y,</li> <li>✓ Asegurar que la información necesaria esté disponible.</li> </ul>		
<b>3.4.2.1 REVISIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<p>El equipo auditor planifica la obtención de información y demás documentación relacionada con el sistema de gestión, la misma que debe ser adecuada con los objetivos y alcance de la auditoría. La información requerida puede encontrarse disponible en medios electrónicos, entrevistas con los auditados, aplicación de cuestionarios, grabación de datos, reuniones de trabajo. Deberá estar completa y almacenada correctamente.</p> <p>La documentación recopilada por el equipo auditor, será revisada y analizada para determinar la conformidad del sistema, posibles áreas críticas y demás condiciones existentes.</p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="359 526 1436 672">Se comunicará las situaciones más significativas e importantes al auditor líder del equipo con los documentos respectivos, que le permita validar el proceso de la auditoría y asegurar su eficacia.</p> <div data-bbox="518 716 997 1086" style="text-align: center;">  </div> <p data-bbox="359 1243 1436 1388">Durante esta fase, los auditores han de ser observadores de situaciones que sugieran la existencia de inconsistencias sobre todo en las áreas que no dispongan de documentación suficiente.</p> <p data-bbox="359 1411 1021 1444">Dentro de la documentación se pueden incluir:</p> <ul data-bbox="391 1500 1093 1758" style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Manual de Calidad;</li> <li>- Disposiciones internas y planes;</li> <li>- Registros de cumplimiento, actas y contratos;</li> <li>- Procesos que van a ser auditados;</li> <li>- Indicadores de Gestión.</li> </ul>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 501 1321 539"><b>3.4.3 FASE III : PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="338 584 817 622">Las actividades de esta fase son:</p> <ul data-bbox="357 640 1342 1115" style="list-style-type: none"> <li>✓ Preparar el plan de auditoría;</li> <li>✓ Definir detalles y procedimientos para el desarrollo de la auditoría;</li> <li>✓ Conocer las características específicas del área a ser auditada;</li> <li>✓ Identificar las condiciones críticas existentes;</li> <li>✓ Obtener el apoyo y facilidades para la ejecución de la auditoría;</li> <li>✓ Gestionar los recursos tangibles e intangibles para la auditoría;</li> <li>✓ Asignar tareas al equipo auditor;</li> <li>✓ Obtener evidencia necesaria para la ejecución de la auditoría.</li> </ul> <p data-bbox="252 1189 759 1227"><b>3.4.3.1 EL PLAN DE AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="357 1301 1426 1391">La elaboración del plan de auditoría comprende la determinación adecuada de procedimientos de auditoría que correspondan aplicar.</p> <p data-bbox="357 1464 1426 1832">Su formulación es responsabilidad del auditor líder, quien debe tener un conocimiento básico de la organización y específico de las áreas que van a ser auditadas. Pero aunque tenga esta autoridad delegada, los demás miembros del equipo deben participar en la generación del plan. Se comunicará al cliente, quien aprobará el plan de auditoría, así como también se dará a conocer a las demás áreas involucradas en la auditoría.</p>		



Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### **3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA**



La preparación del plan de auditoría debe ser liderada por el auditor principal. Este plan debe ser flexible y aceptar ser modificado.

El plan de auditoría debe ser elaborado con antelación al inicio de la auditoría, puesto que no es una práctica aceptable postergarlo, ya que podría dañar la imagen del auditor.

#### **3.4.3.1.1 CONTENIDO DEL PLAN DE AUDITORÍA**

El Plan de Auditoría contendrá una descripción de las actividades que viabilicen la realización de la auditoría y su contenido puede variar en función de las características específicas de la auditoría.

Puede incluir las siguientes actividades:

- Los objetivos de la auditoría que permitan aportar a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad;
- El alcance y amplitud del plan de auditoría, así como las especificaciones de las áreas y procesos que van a auditarse;
- Los criterios de auditoría y documentos de referencia como: leyes, reglamentos, normas, políticas y demás procedimientos internos, utilizados para comprobar y determinar el grado de cumplimiento;
- El equipo auditor, su composición e identificación del líder del equipo;

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La fecha que va a llevarse a cabo la auditoría y el horario de la misma;</li> <li>- Definición en cuanto al lugar, fecha, hora y duración estimada para su notificación;</li> <li>- Identificación de la información y documentos necesarios para el desarrollo de la auditoría, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama funcional de la Empresa,</li> <li>• Distribución de las instalaciones,</li> <li>• Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad,</li> <li>• Información comercial y financiera.</li> <li>• Obtención de los recursos necesarios para realizar la auditoría,</li> <li>• Declaración de confidencialidad de la información.</li> </ul> </li> </ul>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		REVISIÓN 001
			FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>			
<b>3.4.3.1.2 EJEMPLO DE PLAN DE AUDITORÍA</b>			
Nombre de la Entidad:	Gerencia de Exploración y Producción		
Área a auditarse:	Coordinación de Gestión Empresarial		
Localización:	Edificio La Tribuna – Shyris y Portugal		
Representante Gerencia:	Ing. Danilo Mejía		
Fecha de la auditoría:	15 de abril del 2011		
Actividades	Reunión de apertura: Auditorio – 15/04/2011 – 08:30		
	Entrevista representante dirección: Coordinación de Gestión Empresarial– 15/04/11 –10:00		
	Reunión del proceso planta: Planta Central – 15/04/2011–15:30		
Tipo de auditoría:	Auditoría Interna (o primera parte)		
Equipo de auditoría:	Líder del equipo: Dr. Aníbal Mantilla Miembros del equipo: Ing. Marcos Grandes Ing. Patricia Arcos Expertos: Ing. Carla Torres Observadores: Sr. Patricio Ramos		
Objetivo de auditoría:	Verificar el cumplimiento de los requisitos para la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001:2008		
Alcance de auditoría:	15 de abril del 2011 al 30 de junio del 2011		
Criterio de auditoría:	Norma ISO 9001:2008, manuales, disposiciones internas, actas, contratos.		
Documentos de referencia:	Política de la calidad, manual de calidad, interacción de procesos, procedimientos		
Recursos e instalaciones:	Tres computadoras, cinco estaciones de trabajo, papelería y mensajería		
Declaración de confidencialidad de la información:	<i>“Toda información evidenciada durante el desempeño de ésta auditoría será tratada con estricta confidencialidad y no será revelada a ningún tercero, sin consentimiento estricto del cliente...”</i> <sup>5</sup>		
Elaborado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:
Dr. Aníbal Mantilla Líder del equipo auditor	25-04-2011	Ing. Danilo Mejía Representante de la Gerencia	27-04-2011

<sup>5</sup> Velásquez, M; Subía J. (2007). *Marco Normativo de la Auditoría y Sistemas de Gestión de la Calidad*. Loja-Ecuador: UTPL, p.47.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 526 1410 600"><b>3.4.3.1.3 EJEMPLO DE COMUNICACIÓN A LA MÁXIMA AUTORIDAD, PARA APROBACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="568 705 1190 741" style="text-align: center;"><b>MEMORANDO No. 002-ISO-AUD-2011</b></p> <p data-bbox="252 817 1078 999"> <b>PARA:</b> ING. TULIO MIRANDA  GERENTE GENERAL  <b>DE:</b> LIDER DEL EQUIPO DE AUDITORÍA  <b>ASUNTO:</b> APROBACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA  <b>FECHA:</b> ABRIL 30, DEL 2011 </p> <p data-bbox="252 1070 1436 1144">La presente tiene como finalidad la aprobación del Plan de Auditoría 2011, por el período comprendido entre el 15 de abril del 2011 al 30 de junio del 2011.</p> <p data-bbox="252 1182 1436 1290">El objetivo principal de la auditoría es:  - verificar el cumplimiento de los requisitos para la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001:2008, Sistema de gestión de la calidad.</p> <p data-bbox="252 1328 1436 1435">Para esta actividad el equipo de auditoría estará conformado por: Ing. Marcos Grandes, Ing. Patricia Arcos e Ing. Carla Torres los señores; y, como Observador, Sr. Patricio Ramos.</p> <p data-bbox="252 1473 1436 1547">Por lo que agradeceré disponer la aprobación del Plan de Auditoría y se preste la colaboración necesaria para la ejecución de trabajo indicado.</p> <p data-bbox="252 1585 1436 1659">Adicionalmente indico que el equipo de auditores, se encuentra laborando en la Sala de Reuniones adjunto a la Coordinación de Gestión Empresarial.</p> <p data-bbox="252 1742 446 1778">Atentamente,</p> <p data-bbox="252 1960 798 2033"> <hr/> DR. ANÍBAL MANTILLA  LÍDER DEL EQUIPO DE AUDITORÍA </p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 495 1270 566"><b>3.4.3.1.4 EJEMPLO DE DE COMUNICACIÓN A LAS DEMÁS ÁREAS INVOLUCRADAS, EL PLAN DE AUDITORÍA APROBADO</b></p> <p data-bbox="568 640 1190 674" style="text-align: center;"><b>MEMORANDO No. 003-ISO-AUD-2011</b></p> <p data-bbox="252 759 1150 978"> <b>PARA:</b> COORDINADOR DE GESTIÓN EMPRESARIAL  COORDINADOR SENIOR DE ADMISTRACIÓN  COORDINADOR SENIOR DE FINANZAS  <b>DE:</b> LIDER DEL EQUIPO DE AUDITORÍA  <b>ASUNTO:</b> PLAN DE AUDITORÍA APROBADO  <b>FECHA:</b> ABRIL 30, DEL 2011 </p> <p data-bbox="252 1032 1437 1211">Tengo a bien indicar, de conformidad con el cronograma de auditorías 2011, ha sido aprobado por el señor Gerente General, el Plan de Auditoría 2011, referente a la auditoría de cumplimiento de los requisitos para la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001:2008, Sistema de gestión de calidad, por el período comprendido entre el 15 de abril del 2011 al 30 de junio del 2011.</p> <p data-bbox="252 1261 727 1294">Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul data-bbox="252 1335 1437 1402" style="list-style-type: none"> <li>- verificar el cumplimiento de los requisitos para la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001:2008, del Sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> <p data-bbox="252 1503 1437 1603">Para esta actividad el equipo de auditoría estará conformado por: Ing. Marcos Grandes, Ing. Patricia Arcos e Ing. Carla Torres los señores; y, como Observador, Sr. Patricio Ramos.</p> <p data-bbox="252 1671 1437 1809">Por lo que agradeceré atender los requerimientos que formule el equipo auditor para la ejecución de su trabajo y remitirlos a la sala de reuniones de la Coordinación de Gestión Empresaria, lugar donde se encuentra laborando el equipo de auditoría.</p> <p data-bbox="252 1883 448 1917">Atentamente,</p> <hr data-bbox="252 2018 810 2029"/> <p data-bbox="252 2045 794 2078"><b>LÍDER DEL EQUIPO DE AUDITORÍA</b></p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 546 1276 580"><b>3.4.3.1.5 ASIGNACIÓN DE FUNCIONES AL EQUIPO DE AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="357 658 1436 913">El líder del equipo auditor asignará responsabilidades y funciones específicas a los miembros de su equipo, buscando el equilibrio entre las habilidades, el conocimiento e independencia. Se requiere su participación activa y trabajarán bajo la supervisión e instrucciones del líder del equipo. Básicamente cumplirán las siguientes responsabilidades:</p> <ul data-bbox="357 987 1436 1301" style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación del plan de auditoría;</li> <li>- Colaboración para el logro de los objetivos de la auditoría;</li> <li>- Ejecución de las tareas asignadas y preparación de la evidencia de respaldo de la auditoría;</li> <li>- Comunicación directa con el líder del equipo;</li> <li>- Obtener evidencia pertinente de los hallazgos de auditoría.</li> </ul> <p data-bbox="252 1429 1225 1462"><b>3.4.3.1.6 PREPARACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO</b></p> <p data-bbox="395 1541 1430 1854">Los miembros del equipo auditor deben llevar a cabo las tareas asignadas, para lo cual revisarán la información correspondiente y prepararán los documentos de trabajo necesarios, que servirán como referencia y registro del desarrollo de la auditoría, asegurándose que los mismos se mantengan correctamente y se almacenen en forma segura.</p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p>Los documentos de trabajo pueden ser los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listas de Comprobación o de Verificación;</li> <li>- Planes de muestreo de auditoría;</li> <li>- Formato de registro de información;</li> <li>- Formulario de observaciones y/o hallazgos de auditoría;</li> <li>- Formato de solicitud de acciones correctivas; y,</li> <li>- Formato de registro de reuniones.</li> </ul> <p><b>3.4.3.1.7 LA LISTA DE COMPROBACIÓN</b></p> <p><i>“Este documento se le conoce también como lista de verificación, de chequeo o Check–list, es un documento personal del auditor que contiene las preguntas que éste las planteará al auditado en cada una de las áreas correspondientes”.<sup>6</sup></i></p> <p>Son documentos de trabajo que incluyen información confidencial, que debe protegerse con la seguridad necesaria y de común acuerdo entre las partes, su diseño depende del nivel de satisfacción del auditor para cada actividad.</p> <p>Su uso permite constatar la conformidad de la información frente a los requerimientos de la norma de calidad; el producto de su aplicación es un registro documentado de cumplimiento o incumplimiento, generalmente denominados hallazgos de auditoría.</p>		

<sup>6</sup> Velásquez, M; Subía J. (2007). Ob. cit. p. 48 .

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### **3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA**

#### **3.4.3.1.8 FORMATOS DEL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE LAS CLÁUSULAS DE LA NORMA**

Como parte del análisis y revisión de la documentación que sustenta las cláusulas de la Norma ISO 9001:2008, se aplica un cuestionario de verificación de su cumplimiento, que permita obtener un nivel de confianza razonable.

Este procedimiento de aplicación del cuestionario citado, no debe considerarse como sustituto o reemplazo del proceso de auditoría interna de la Norma, ya que de hacerlo se estaría incumpliendo actividades importantes del proceso.

Las respuestas obtenidas en el cuestionario, se les ubicará en la siguiente escala de puntuación:

<b>Definición</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Resultado</b>
No cumple requisito, ó no dispone de registros.	1	No conformidad mayor
No cumple parcialmente, ó cumple parcialmente.	2	No conformidad menor
Cumple generalmente, pero puede mejorar.	3	Observación



Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

#### FORMULARIO DEL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN - CLÁUSULA DE LA NORMA

4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1	2	3
<b>4.1</b>	<b>Requisitos Generales</b>			
1	Está implementado el Sistema de Gestión de la Calidad			
2	Se han identificado los procesos que afectan la calidad			
3	Se implementan acciones para el mejoramiento de los procesos que afectan la calidad			
4	Se identifica la secuencia de los procesos y su interacción			
5	Se dispone de los recursos e información necesaria que aseguren la eficacia de los procesos			
6	Los procesos internos y los contratados externamente se controlan y documentan			
	Puntaje			
<b>4.2</b>	<b>Requisitos de la Documentación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Generalidades</b>			
1	La alta Dirección ha establecido la declaración documentada de la política y objetivos de la calidad			
2	Existe un Manual de la Calidad aprobado			
3	Existen los registros requeridos			
	Puntaje			
<b>4.2.2</b>	<b>Manual de la Calidad</b>			
1	Se reactualiza periódicamente el Manual de la Calidad			
2	Existe un Manual de la Calidad aprobado			
3	El Manual de la Calidad hace referencia a la interacción entre los procesos y procedimientos internos, del Sistema de gestión de la calidad			
	Puntaje			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001		
		FECHA 2011-05-05		
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>				
<b>4.2.3</b>	<b>Control de documentos</b>			
1	Existe un procedimiento para el control de documentos			
2	La documentación está actualizada y los cambios aprobados			
3	La documentación interna y externa se encuentran fácilmente identificable y se controla su distribución			
	Puntaje			
<b>4.2.4</b>	<b>Control de los registros</b>			
1	Se mantienen los registros como evidencia de la conformidad con la operación eficaz del sistema de gestión			
2	Los registros son legibles, identificables y recuperables			
3	Hay un procedimiento para la identificación, protección y disposición de los registros			
	Puntaje			
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>5.1</b>	<b>Compromiso de la Dirección</b>			
1	La alta Dirección evidencia su compromiso con la implantación del Sistema de gestión de la calidad			
2	Hay un compromiso con la mejora continua			
3	La alta Dirección comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente			
4	La alta Dirección ha establecido la política y objetivos de la calidad			
5	La alta Dirección asegura los recursos necesarios para cumplir con los objetivos			
	Puntaje			
<b>5.2</b>	<b>Enfoque al cliente</b>			
1	Se analizan y cumplen los requisitos del cliente con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001		
		FECHA 2011-05-05		
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>				
<b>5.3</b>	<b>Política de la Calidad</b>			
1	La política de la calidad es adecuada y documentada			
2	La política es revisada y se reactualiza periódicamente			
3	La política es comunicada y entendida en la organización			
	Puntaje			
<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>			
<b>5.4.1</b>	<b>Objetivos de la Calidad</b>			
1	Los objetivos de la calidad son establecidos y revisados por el personal pertinente de la organización			
2	Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad			
<b>5.4.2</b>	<b>Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</b>			
1	La planificación del Sistema de gestión de la calidad es documentada			
2	La planificación incluye la mejora continua			
	Puntaje			
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>			
<b>5.5.1</b>	<b>Responsabilidad y autoridad</b>			
1	Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización			
<b>5.5.2</b>	<b>Representante de la dirección</b>			
1	Se ha designado un miembro de la dirección como responsable de calidad, que esté calificado			
2	El responsable encargado de la calidad mantiene informada a la alta Dirección, el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y necesidades de mejora			
3	Promueve acciones de mejora a todo nivel de la organización			
	Puntaje			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

<b>5.5.3</b>	<b>Comunicación Interna</b>			
1	La alta Dirección establece procesos apropiados de comunicación dentro de la organización			
2	La comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de gestión de la Calidad			
<b>5.6</b>	<b>Revisión por la Dirección</b>			
<b>5.6.1</b>	<b>Generalidades</b>			
1	Está definido el proceso de revisión por la Dirección del Sistema de gestión de la calidad que asegure su eficacia			
2	A partir de la revisión se efectúan cambios para la mejora continua			
3	Se mantienen registros de las revisiones			
<b>5.6.2</b>	<b>Información para la revisión</b>			
1	La revisión del Sistema de gestión incluye los resultados de auditoría, estado de las acciones correctivas y preventivas			
2	La revisión por la Dirección incluye la retroalimentación del cliente			
3	La revisión por la Dirección incluye el desempeño de los procesos y conformidad del servicio			
<b>5.6.3</b>	<b>Resultados de la revisión</b>			
1	Se documentan las decisiones y se registran las acciones del Comité			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001		
		FECHA 2011-05-05		
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>				
<b>6</b>	<b>Gestión de los recursos</b>			
<b>6.1</b>	<b>Provisión de recursos</b>			
1	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de gestión de la calidad y mejorar su eficacia			
2	Proporcionan los recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos			
	Puntaje			
<b>6.2</b>	<b>Recursos Humanos</b>			
<b>6.2.1</b>	<b>Generalidades</b>			
1	El que personal que realiza trabajos que afectan la calidad es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia			
<b>6.2.2</b>	<b>Competencia, formación y toma de conciencia</b>			
1	Se determina la competencia para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto			
2	Se evalúa la eficacia de las acciones en relación a proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria			
3	Se mantiene al día los registros de formación, habilidades y experiencia			
	Puntaje			
<b>6.3</b>	<b>Infraestructura</b>			
1	La infraestructura es adecuada para lograr la conformidad con los requisitos del producto y el logro de la satisfacción del cliente			
2	Se han identificado y proporcionado los equipos para los procesos (hardware - software)			
	Puntaje			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

<b>6.4</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>			
1	Se han seleccionado y gestionado ambientes de trabajo necesarios para lograr conformidad con los requisitos del producto			
	Puntaje			
<b>7</b>	<b>Realización del producto</b>			
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la realización del producto</b>			
1	Se planifican y desarrollan los procesos para la realización del producto			
2	La planificación de los procesos productivos es coherente con el sistema de gestión de calidad			
3	La planificación incluye actividades de validación, inspección y prueba			
4	La planificación está documentada e incluye registros que proporcionan evidencia de los procesos realizados			
5	La planificación cuenta con registros que evidencian la conformidad de los productos con los requisitos			
	Puntaje			
<b>7.2</b>	<b>Procesos relacionados con el cliente</b>			
<b>7.2.1</b>	<b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b>			
1	Se revisan los requisitos especificados por el cliente incluyendo las actividades de entrega del servicio			
2	Se definen los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		REVISIÓN 001		
			FECHA 2011-05-05		
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>					
<b>7.2.2</b>	<b>Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b>				
1	Están definidos los requisitos del producto				
2	Se cumplen los requisitos definidos del producto				
<b>7.2.3</b>	<b>Comunicación con el cliente</b>				
1	Existe comunicación directa con el cliente				
2	Se proporciona información al cliente y se atiende las consultas				
3	Existe un procedimiento para tratar las quejas del cliente				
	Puntaje				
<b>7.3</b>	<b>Diseño y desarrollo</b>				
<b>7.3.1</b>	<b>Planificación del diseño y desarrollo</b>				
1	Se planifica el diseño y el desarrollo del producto				
2	Están identificadas las etapas del diseño y desarrollo				
3	Existen revisiones del diseño y desarrollo para cada etapa				
4	Se establecen las responsabilidades para el diseño y desarrollo				
<b>7.3.2</b>	<b>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>				
1	Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto				
2	Los elementos de entrada incluyen, requisitos funcionales, de desempeño, legales y reglamentarios, aplicables para el diseño				

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001		
		FECHA 2011-05-05		
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>				
<b>7.3.3</b>	<b>Resultados del diseño y desarrollo</b>			
1	Los resultados del proceso de diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio			
2	Los resultados del proceso de diseño y desarrollo contienen los criterios de aceptación del producto			
<b>7.3.4</b>	<b>Revisión del diseño y desarrollo</b>			
1	En las etapas adecuadas se realizan revisiones sistemáticas de diseño y desarrollo para evaluar el cumplimiento de los requisitos			
2	Las revisiones sirven para identificar un problema y proponer las acciones necesarias			
3	Las revisiones son registradas			
<b>7.3.5</b>	<b>Verificación del diseño y desarrollo</b>			
1	Se realizan verificaciones periódicas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos			
2	Se mantienen registros de las verificaciones efectuadas			
<b>7.3.6</b>	<b>Validación del diseño y desarrollo</b>			
1	Se realizan validaciones periódicas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos			
2	Las validaciones son registradas			
<b>7.3.7</b>	<b>Control de los cambios de diseño y desarrollo</b>			
1	Los cambios del diseño y desarrollo son identificados y registrados			
2	Los cambios de diseño son revisados, verificados y validados y aprobados antes de su implementación			
	Puntaje			



Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		REVISIÓN 001	
			FECHA 2011-05-05	
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>				
<b>7.4</b>	<b>Compras</b>			
<b>7.4.1</b>	<b>Proceso de compras</b>			
1	Hay un proceso de compras			
2	Existen parámetros para la selección, evaluación de proveedores.			
3	Mantienen registros de evaluación de los proveedores.			
<b>7.4.2</b>	<b>Información de las compras</b>			
1	La información para las compras describe los requisitos para la aprobación del producto, calificación del personal y del sistema de gestión de la calidad			
2	Se describe los requisitos de compras antes de comunicárselo al proveedor			
<b>7.4.3</b>	<b>Verificación de los productos comprados</b>			
1	Se ha implementado la inspección de los productos comprados para asegurar que cumplen las especificaciones			
2	Se documenta la verificación de los productos			
	Puntaje			
<b>7.5</b>	<b>Producción y prestación del servicio</b>			
<b>7.5.1</b>	<b>Control de la producción y de la prestación del servicio</b>			
1	La producción y prestación del servicio son realizadas en forma planificada y controlada e incluye la disponibilidad de instrucciones de trabajo			
2	El control se aplica al uso del equipo apropiado y disponibilidad, como de seguimiento medición			
3	Se validan los procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos no pueden verificarse por seguimiento o medición posterior			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		REVISIÓN 001		
			FECHA 2011-05-05		
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>					
<b>7.5.2</b>	<b>Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>				
1	La validación incluye criterios para la revisión y aprobación de los procesos				
2	Se establecen disposiciones para la aprobación de los equipos y la calificación del personal				
3	Existen registros al día sobre la validación				
<b>7.5.3</b>	<b>Identificación y trazabilidad</b>				
1	Se identifica el estado del producto respecto a los requisitos de seguimiento y medición, a través de toda la realización del producto				
<b>7.5.4</b>	<b>Propiedad del cliente</b>				
1	Los bienes de propiedad del cliente que están bajo el control de la organización son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados				
2	La pérdida o deterioro de productos de propiedad del cliente es registrada y comunicada al cliente				
<b>7.5.5</b>	<b>Preservación del producto</b>				
1	Se preserva el producto en el proceso interno y entrega al destino, para tener conformidad con los requisitos				
<b>7.6</b>	<b>Control de equipos de seguimiento y de medición</b>				
1	Está definido el proceso de seguimiento y medición que se debe realizar para proporcionar la evidencia de conformidad del producto				
2	Existen los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia				
3	Los equipos de medición son calibrados o verificados a intervalos especificados o ante su utilización				
4	Se encuentran al día los registros de los resultados de calibraciones y verificaciones				
	Puntaje				

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>			
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>			
1	Se planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, demuestran la conformidad de los requisitos del producto y aseguran la mejora continua de la eficacia del Sistema de gestión de calidad			
2	Se ha determinado la metodología para el seguimiento, medición, análisis y mejora			
	Puntaje			
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y medición</b>			
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>			
1	Se mide la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto			
2	Se utiliza la información sobre la percepción del cliente como encuestas de satisfacción, datos de la calidad, análisis del negocio, para la mejora continua			
<b>8.2.2</b>	<b>Auditoría interna</b>			
1	Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados			
2	La auditoría interna es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los del sistema de gestión de calidad			
3	Existe el compromiso de la dirección responsable del área auditada de tomar las acciones correctivas para eliminar las no conformidades y sus causas			
4	Se realiza el seguimiento y verificación de las acciones correctivas tomadas			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001		
		FECHA 2011-05-05		
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>				
<b>8.2.3</b>	<b>Seguimiento y medición de los procesos</b>			
1	Se realiza el seguimiento a la capacidad de los procesos que permita alcanzar los resultados planificados			
2	Cuando no se alcanza el resultado esperado se llevan a cabo acciones correctivas			
	Puntaje			
<b>8.2.4</b>	<b>Seguimiento y medición del producto</b>			
1	Se miden las características del producto y se hace un seguimiento para verificar que se cumplan los requisitos establecidos			
2	Se registra la conformidad de los criterios de aceptación			
	Puntaje			
<b>8.3</b>	<b>Control del producto no conforme</b>			
1	Se controlan los productos no conformes			
2	Están definidas las responsabilidades del tratamiento del producto no conforme			
3	Los productos no conformes pueden ser reprocesados para eliminar el problema detectado			
	Puntaje			
<b>8.4</b>	<b>Análisis de datos</b>			
1	Se determinan, recopilan y analizan los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y su mejora continua			
2	Se evalúa el sistema de gestión de calidad para la mejora continua			
3	Se analiza la información referente a la satisfacción del cliente y proveedores			
	Puntaje			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>			
<b>8.5.1</b>	<b>Mejora continua</b>			
1	El sistema de gestión de la calidad se mejora mediante el resultado de las auditorías y la toma de acciones correctivas			
<b>8.5.2</b>	<b>Acción correctiva</b>			
1	Hay un procedimiento para definir acciones correctivas			
2	Se toman acciones documentadas para eliminar las causas de no conformidades			
<b>8.5.3</b>	<b>Acción preventiva</b>			
1	Hay un proceso para definir acciones preventivas			
2	Las acciones preventivas tomadas son apropiadas a los efectos de las no conformidades			
	Puntaje			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

Formato de la tabulación de los puntajes del cuestionarios de autoevaluación:

4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1	2	3
4.1	Requisitos Generales			
4.2	Requisitos de la Documentación			
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>			
5.1	Compromiso de la Dirección			
5.2	Enfoque al cliente			
5.3	Política de la Calidad			
5.4	Planificación			
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.6	Revisión por la dirección			
<b>6</b>	<b>Gestión de los recursos</b>			
6.1	Provisión de recursos			
6.2	Recursos Humanos			
6.3	Infraestructura			
6.4	Ambiente de trabajo			
<b>7</b>	<b>Realización del producto</b>			
7.1	Planificación de la realización del producto			
7.2	Procesos relacionados con el cliente			
7.3	Diseño y desarrollo			
7.4	Compras			
7.5	Producción y prestación del servicio			
7.6	Control de equipos de seguimiento y de medición			
<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>			
8.1	Generalidades			
8.2	Seguimiento y medición			
8.3	Control del producto no conforme			
8.4	Análisis de datos			
8.5	Mejora			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

Resumen de la tabulación del puntaje resultante de la aplicación del cuestionario de autoevaluación:

Cláusula	Contenido	Puntaje		
		1	2	3
4	Sistema de Gestión de la Calidad			
5	Responsabilidad de la Dirección			
6	Gestión de los recursos			
7	Realización del producto			
8	Medición, análisis y mejora			
<b>TOTALES</b>				

**Nomenclatura del puntaje:**

**1 = No conformidad - mayor.**

No cumple requisito, ó no dispone de registros.

**2 = No conformidad - menor.**

No cumple parcialmente, ó cumple parcialmente.

**3 = Observación.**

Cumple generalmente, pero puede mejorar.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

#### Posibilidades del puntaje obtenido e interpretación de resultados

Cláusula	Contenido	Posibilidad Puntaje		
		1	2	3
4	Sistema de Gestión de la Calidad	1+1	2+2	3+3
5	Responsabilidad de la Dirección	1+1+1+1+1+1	2+2+2+2+2+2	3+3+3+3+3+3
6	Gestión de los recursos	1+1+1+1	2+2+2+2	3+3+3+3
7	Realización del producto	1+1+1+1+1+1	2+2+2+2+2+2	3+3+3+3+3+3
8	Medición, análisis y mejora	1+1+1+1+1	2+2+2+2+2	3+3+3+3+3
<b>TOTALES</b>		<b>1 a 25</b>	<b>2 a 50</b>	<b>3 a 75</b>

Las respuestas han de totalizarse conforme al puntaje obtenido, para equiparse en términos porcentuales, facilitando la determinación del grado de confianza y nivel de riesgo del componente de la Norma.

INTERVALO PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVEL DE RIEGO
05% a 30%	POCO CONFIABLE	RIESGO ALTO
31% a 60%	CONFIABLE	RIESGO MEDIO
61% A 90%	MUY CONFIABLE	RIESGO BAJO

La información obtenida de la aplicación del cuestionario, se validará con la documentación correspondiente, proceso que generalmente permite identificar hallazgos, potenciales áreas críticas y de riesgo, que posteriormente son evidenciados en el informe de auditoría.



Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

Para lograr equiparar las respuestas al cuestionario con la escala porcentual es necesario realizar el siguiente cuadro:

	<i>Posibilidad puntaje total</i>		
Puntaje	1	2	3
Equivale a	No conformidad mayor	No conformidad menor	Observación
<b><i>Puntaje total</i></b>	<b><i>1 pto. a 25 pts.</i></b>	<b><i>2 pts. a 50 pts.</i></b>	<b><i>3 pts. a 75 pts.</i></b>

	<i>Posibilidad puntaje total y porcentual</i>		
Puntaje	1	2	3
Equivale a	No conformidad mayor	No conformidad menor	Observación
Puntaje total	1 pto. a 25 pts.	2 pts. a 50 pts.	3 pts. a 75 pts.
<b><i>Puntaje porcentual</i></b>	<b><i>5% a 30%</i></b>	<b><i>31% a 60%</i></b>	<b><i>61% a 90%</i></b>

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 488 1315 521"><b>3.4.4 FASE IV : REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="338 577 817 611">Las actividades de esta fase son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="338 633 1114 667">✓ Poner en práctica los detalle del plan de auditoría;</li> <li data-bbox="338 689 849 723">✓ Realizar la reunión de apertura;</li> <li data-bbox="338 745 1034 779">✓ Mantener comunicación durante la auditoría;</li> <li data-bbox="338 801 1219 835">✓ Establecer responsabilidades a los guías y observadores;</li> <li data-bbox="338 857 1244 891">✓ Verificar la documentación recopilada por el equipo auditor;</li> <li data-bbox="338 913 938 947">✓ Desarrollar los hallazgos de auditoría;</li> <li data-bbox="338 969 995 1003">✓ Preparar las conclusiones de la auditoría;</li> <li data-bbox="338 1025 1018 1059">✓ Realizar la reunión de cierre de la auditoria.</li> </ul> <p data-bbox="252 1171 1098 1205"><b>3.4.4.1 REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE APERTURA</b></p> <p data-bbox="338 1261 1436 1406">A la reunión de apertura se convocará a los directivos del área auditada y a los responsables de los procesos que se van a auditar. Aquellos que deben estar presentes serán identificados y notificados con antelación.</p> <p data-bbox="338 1473 1436 1731">La Norma ISO 19011:2002, Cláusula 6.5, determina de la siguiente manera los propósitos de una reunión de apertura: <i>“confirmar el plan de auditoría; proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría; confirmar los canales de comunicación; y, proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas”</i>.<sup>7</sup></p>		

<sup>7</sup> Comités miembros de ISO (2002). Op. cit. p.15-16.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p>En función del alcance de la auditoría la reunión de apertura puede consistir solo en comunicar que se está realizando la auditoría y explicar su naturaleza.</p> <p>En otros casos, cuando la auditoría abarca algunas áreas de la organización, la reunión debería ser formal y presidida por el líder del equipo auditor.</p> <p>En el orden del día de esta reunión se tratarán los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación recíproca de los miembros del equipo auditor así como de la dirección del área auditada;</li> <li>- Revisión de los objetivos, alcance y criterios de auditoría;</li> <li>- Establecimiento de las líneas de comunicación formal entre el equipo auditor y el auditado;</li> <li>- Compromiso por parte de la dirección para dar respuesta a las necesidades de recursos e instalaciones que necesita el equipo auditor;</li> <li>- Revisión de los métodos y procedimientos que se utilizará;</li> <li>- Confirmación del idioma; y,</li> <li>- Presentación de guías y observadores que acompañarán al equipo auditor.</li> </ul>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 495 1409 528"><b>3.4.4.1.1 EJEMPLO DE CONVOCATORIA A UNA REUNIÓN DE APERTURA</b></p> <p data-bbox="568 660 1190 694" style="text-align: center;"><b>MEMORANDO No. 004-ISO-AUD-2011</b></p> <p data-bbox="252 739 1278 1066"> <b>PARA:</b>           ING. TULIO MIRANDA                            GERENTE GENERAL                            ING. WILSON CASTRO                            COORDINADOR DE GESTIÓN EMPRESARIAL                            COORDINADORES DE ÁREAS VINCULANTES CON LA                            AUDITORÍA  <b>DE:</b>               LIDER DEL EQUIPO DE AUDITORÍA  <b>ASUNTO:</b>        CONVOCATORIA A REUNIÓN DE APERTURA  <b>FECHA:</b>         MAYO 02, DEL 2011 </p> <p data-bbox="252 1111 1437 1469"> La presente tiene por objeto convocar a usted y demás personal involucrado en las actividades relacionadas con la auditoría de cumplimiento de los requisitos para la certificación de conformidad con la Norma ISO 9001:2008, Sistema de gestión de calidad por el período comprendido entre el 15 de abril del 2011 al 30 de junio del 2011, a la reunión de apertura de la auditoría, en la cual se presentará a los miembros del equipo auditor y observadores que nos acompañaran, así como también se hará un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría contempladas en el plan de auditoría aprobado y se dará respuesta a las inquietudes de los participantes en relación a la presente auditoría. </p> <p data-bbox="252 1514 1437 1626"> Dicho acto se llevará a cabo en Sala de Conferencias de ésta Gerencia. En caso de no poder asistir personalmente agradeceré notificar por escrito, indicando el nombre, apellido y cargo de la persona que lo hará en su representación. </p> <p data-bbox="252 1693 448 1727"> Atentamente, </p> <p data-bbox="252 1917 799 1995"> DR. ANÍBAL MANTILLA  LÍDER DEL EQUIPO DE AUDITORÍA </p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 488 1034 521"><b>3.4.4.2 COMUNICACIÓN DURANTE LA AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="379 600 1436 797">En el transcurso de la auditoría se mantendrá constante comunicación entre el equipo auditor y personal auditado. Dependiendo del alcance de la auditoría, se hará necesario llegar a acuerdos formales de comunicación.</p> <p data-bbox="379 875 1436 1021">Así también, en el interior del equipo auditor, los miembros deben tener reuniones para evaluar el avance del trabajo, intercambiar información y de ser el caso reasignar las tareas entre los miembros.</p> <p data-bbox="379 1099 1436 1296">Cualquier asunto observado y debidamente evidenciado por parte del auditor, debe transmitirse al auditado y cuando sea apropiado al cliente de la auditoría, con el propósito que se tomen las acciones correctivas y que al final los resultados no propicien situaciones de conflicto.</p> <p data-bbox="379 1375 1436 1458">Toda discrepancia entre el auditor y el auditado deben ser resueltos durante el curso de la auditoría.</p> <p data-bbox="252 1536 1436 1619"><b>3.4.4.3 PAPEL - RESPONSABILIDADES DE LOS GUÍAS Y OBSERVADORES DURANTE LA AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="379 1697 1436 1780">Los guías y observadores no deben considerarse parte del equipo auditor, por lo tanto no interfieren en la realización de la auditoría.</p> <p data-bbox="379 1859 1436 2004">Los observadores pueden tratarse de personas relacionadas con el cliente que deseen observar los métodos empleados en la auditoría o la actuación individual de los auditores con miras a su calificación.</p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p>Los guías pueden ser designados por los auditados y actúan como medio de comunicación ente los auditores y el auditado. El líder del equipo auditor puede solicitar su asistencia en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer los horarios para las entrevistas con el personal involucrado;</li> <li>- Acordar las visitas a las áreas operativas de la organización;</li> <li>- Comunicar y asegurarse de que las normas de protección y seguridad sean cumplidas por el grupo de auditores;</li> <li>- Colaborar en la recopilación de la información.</li> </ul> <p><b>3.4.4.4 RECOPIACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>En esta fase los miembros del equipo auditor realizarán la tarea de obtener información relacionada con los objetivos, alcance, criterios de la auditoría e incluirá información de las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos de la organización, así como evidencia documentada del cumplimiento de los requisitos de la norma y del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Para la recopilación de la información se puede recurrir a los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas con funcionarios responsables de las operaciones y personal externo (proveedores);</li> <li>- Observación de las actividades, procesos y operaciones;</li> <li>- Revisión de documentos como política, objetivos, normas, procedimientos, instrucciones, especificaciones y contratos;</li> <li>- Inspección de las instalaciones y del ambiente de trabajo;</li> </ul>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### **3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA**

- Revisión de registros, actas de reunión, de inspección, informes de auditoría, registros programas de seguimiento y resultados de mediciones, análisis e indicadores de desempeño;
- Seguimiento a la información sobre procedimientos para el control de los procesos de muestro y medición, informes de otras fuentes, por ejemplo, retroalimentación del cliente y la calificación de los proveedores y bases de datos informáticos.

#### **3.4.4.4.1 Las entrevistas como método de recolección de la información**

Las entrevistas constituyen un medio práctico de recopilar información y acceder a datos confiables, ingredientes básicos en el proceso de la auditoría.

En la entrevista se manejan las destrezas y habilidades del auditor para obtener información confiable a través de preguntas, las mismas que deben ser formuladas de manera tal que se adapten a la situación y a las personas entrevistadas.

Se debe considerar lo siguiente:

- Las preguntas deben ser formuladas en forma clara y honesta;
- Se debe evitar preguntas que predispongan las respuestas;
- Se debe tener presente las características, el trabajo y personalidad del receptor;
- Se puede iniciarse solicitando a la persona que describa su trabajo;
- Se preguntará al entrevistado si tiene alguna inquietud antes de empezar con los temas de la entrevista;

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se efectúan en el lugar de trabajo de la persona y se le informa el tiempo que va durar la entrevista;</li> <li>- Generalmente se mantiene con personas que desempeñan funciones específicas dentro del alcance de la auditoría;</li> <li>- Se debe agradecer a la persona entrevistada por su tiempo y colaboración.</li> </ul> <p><b>3.4.4.5 GENERACIÓN DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>Los hallazgos de una auditoría se generan cuando la evidencia es evaluada frente a los criterios de auditoría e indica tanto conformidad como no conformidad.</p> <p>Durante la ejecución de la auditoría el equipo auditor debe reunirse para revisar los hallazgos de la auditoría e ir elaborando un resumen provisional de hallazgos para que al final se cuente con una sólida base de hechos y evidencias documentadas.</p> <p>Los hallazgos obtenidos por el auditor deben ser comunicados a los auditados y a personas interesadas, para explicar, revisar y ponerse de acuerdo en la comprensión de las no conformidades.</p> <p><b>3.4.4.5.1 ACCIONES CORRECTIVAS</b></p> <p>Cuando el cliente y los objetivos de la auditoría así lo especifican, se planificarán junto con el auditado las acciones correctivas cuando se encuentren deficiencias.</p>		



Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="379 501 1441 645">Si el cliente forma parte de la misma organización que el auditado es evidente que les interese tomar las acciones correctivas para solventar las deficiencias.</p> <p data-bbox="379 721 1441 922"><i>“Sea en las circunstancias que sea, los métodos empleados para corregir cualquier deficiencia en las auditorías son responsabilidad única del auditado. Las demás partes solo pueden hacer sugerencias y recomendaciones”.</i><sup>8</sup></p> <p data-bbox="252 1048 1299 1088"><b>3.4.4.6 PREPARACIÓN DE LAS CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="379 1142 1441 1456">La preparación eficiente de evidencias y demás documentación recopilada durante el tiempo de la auditoría, dará como resultado conclusiones apropiadas de la auditoría, que constituye la base la presentación de la reunión de cierre. Las conclusiones de la auditoría se preparan en base a la evaluación de la información a través de la aplicación de los procedimientos y la generación de los hallazgos.</p> <p data-bbox="379 1509 1441 1599">En esta fase el líder del equipo revisará las conclusiones de auditoría y cualquier otra información recopilada durante la auditoría, referente a:</p> <ul data-bbox="379 1621 1441 1989" style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de los hallazgos frente a los criterios de evaluación;</li> <li>- Revisión y acuerdo con el equipo de auditoría respecto a las conclusiones de la auditoría que indiquen la necesidad de acciones correctivas, preventivas y de mejora; y,</li> <li>- Preparar las recomendaciones relativas a mejoras si estuviera especificado en los objetivos de la auditoría y el seguimiento de la auditoría.</li> </ul>		

<sup>8</sup> Mills, D. (2003). *Manual de Auditoría de la Calidad*. España, p.158.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p>La Norma ISO 19011:2002 expone varios aspectos que las conclusiones de la auditoría pueden tratar:</p> <p><i>“el grado de conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría; la eficaz implementación; mantenimiento y mejora del sistema de gestión; y, la capacidad del proceso de revisión por la dirección para asegurar la continua idoneidad, adecuación, eficacia y mejora del sistema de gestión.”<sup>9</sup></i></p> <p><b>3.4.4.7 REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE</b></p> <p>La reunión de cierre se efectuará al término de la auditoría y su conducción será responsabilidad del líder del equipo auditor. Tiene como propósito comunicar a los miembros de la alta dirección y a los auditados, los hallazgos y conclusiones de auditoría, para que sean comprendidos y reconocidos por los auditados. Puede generar la presentación de opiniones y documentos que ameriten su revisión y actualización en el informe.</p> <p>Se convocará a la reunión de cierre mediante notificación escrita a los miembros de la alta dirección, auditados y demás personas vinculadas.</p> <p>El equipo auditor debe estar preparado con los hechos y evidencias necesarias para que los hallazgos de la auditoría sean reconocidos por el auditado y cualquier opinión divergente pueda resolverse. Para lo cual diseñará la estrategia a seguir e identificará las funciones que cumplirán los miembros del equipo auditor durante la reunión.</p>		

<sup>9</sup> Comités miembro de ISO (2002). Ob. cit. p.20.

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="376 573 1434 719">Se debe dejar constancia de la realización de la reunión en los registros de asistencia, haciendo constar a las personas que asistieron con su firma y/o rúbrica.</p> <p data-bbox="376 792 1434 882">De ser el caso proponer recomendaciones para la mejora, si estuviere especificado en el plan de auditoria.</p> <p data-bbox="252 1010 1114 1048"><b>3.4.4.7.1 ACTA REUNIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="376 1144 1434 1559">En la ciudad del DM de Quito, provincia de Pichincha, a los cinco días del mes de julio de 2011, a las diez horas, el Dr. Aníbal Mantilla, Líder del equipo de auditores, se constituye en la sala de sesiones de la Gerencia General, octavo piso del edificio Tribuna, con el objeto de dejar constancia de la comunicación de resultados en la reunión de cierre de la Auditoría del Sistema de gestión de la calidad, de la Gerencia de Exploración y Producción, por el período comprendido del 2011-04-15 al 2011-06-30.</p> <p data-bbox="376 1637 1434 1727">Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la reunión y se analizaron los resultados de la auditoría.</p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05

### 3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes legalizan la presente acta.

#### ASISTENCIA A LA REUNIÓN DE CIERRE

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>CÉDULA DE CIUDADANÍA</b>
Ing. Tulio Miranda	Gerente General		
Ing. Wilson Castro	Coordinador de Gestión Empresarial		
Ing. Francisco Torres L.	Coordinación involucrada		
Ing. Manuela Paredes	Coordinación involucrada		
Ing. Carlos Rodas	Coordinación involucrada		
Ing. María Stronger	Coordinación involucrada		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="245 488 1439 577"><b>3.4.5 FASE V: PREPARACIÓN, APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="379 656 855 689">Las actividades de esta fase son:</p> <ul data-bbox="347 712 1126 801" style="list-style-type: none"> <li>- Preparar el informe de la auditoría;</li> <li>- Aprobación y distribución del informe de la auditoría.</li> </ul> <p data-bbox="245 875 1126 909"><b>3.4.5.1 PREPARACIÓN DEL INFORME DE LA AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="338 987 1439 1189">En esta fase se procede a la elaboración del informe final de auditoría, documento que proporciona un registro completo de la auditoría y los resultados obtenidos durante el proceso. La preparación y presentación del informe de auditoría debe ser responsabilidad del líder de equipo.</p> <p data-bbox="338 1261 1439 1462">Es importante considerar que el informe de auditoría proporcione a los usuarios, información relevante sobre aspectos de interés que contribuyan al objetivo fundamental de la auditoría. Debe reunir cualidades e incluir aspectos relevantes como:</p> <ul data-bbox="338 1541 1439 2067" style="list-style-type: none"> <li>- Los objetivos de la auditoría y la confirmación de su cumplimiento;</li> <li>- El alcance de la auditoría, la identificación de las unidades auditadas y/o procesos auditados de la organización;</li> <li>- La identidad del cliente de la auditoría y una lista de representantes;</li> <li>- La identificación del líder de equipo del auditor y sus miembros;</li> <li>- Fechas y lugares donde se realizaron las actividades de auditoría;</li> <li>- Los criterios de la auditoría;</li> <li>- Los hallazgos de la auditoría y opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado;</li> <li>- Las conclusiones de la auditoría.</li> </ul>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		REVISIÓN 001
			FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>			
<b>ÍNFORME DE AUDITORÍA</b>			
<b>Información general</b> Auditoría al Sistema de gestión de la calidad		<b>Procesos auditados:</b> Planeación Estratégica, Control de la calidad, Gestión Humana y Tecnológica	
<b>Unidad administrativa de Control:</b> Auditores del sistema de gestión de la calidad	<b>Designación del Líder del Equipo Auditor:</b> Dr. Aníbal Mantilla	<b>Designación de los miembros del Equipo:</b> Ing. Marcos Grandes Ing. Patricia Arcos Expertos: Ing. Carla Torres Observadores: Sr. Patricio Ramos	<b>Memorando de designación:</b> Memorando No. 0057-GER-CGE-2011  <b>Fecha:</b> Marzo 28 del 2011
<b>Ciudad:</b>	Quito	<b>imprevisto</b>	<b>Planificado</b>   X
<b>Entidad examinada</b>	Gerencia de Exploración y Producción	<b>Entidad examinada</b>	Coordinación de Gestión Empresarial
<b>Personal auditado:</b>	Ing. Tulio Miranda Ing. Wilson Castro Ing. Francisco Torres Ing. Carlos Rodas Ing. María Stronger	Gerente General L Coordinador de Gestión Empresarial Coordinador Coordinador Coordinador	
<b>Objetivos de la Auditoría:</b>	Verificar el cumplimiento de los requisitos para la certificación del sistema de gestión de la calidad de conformidad con la norma ISO 9001:2008		
<b>Alcance:</b>	15 de abril del 2011 al 30 de junio del 2011		
<b>Principales hallazgos:</b>			<b>Ref. Proceso - Criterio</b>
Se evidenció que el personal operativo auditado no conocía la política y objetivos.			Planeación Estratégica 5.3.d
Se encontró que la caracterización del proceso de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, se encuentra incompleta.			Mejoramiento continuo 8.2.1
Los requisitos de formación y habilidades para el personal de la Coordinación de Gestión Empresarial, aún no están definidas.			Gestión Humana 6.2.2 a
<b>Equipo de auditoría:</b>			<b>Firma</b>
Ing. Marcos Grandes Ing. Patricia Arcos			
<b>Líder de Equipo:</b> Dr. Aníbal Mantilla			
<b>1. Ciudad y fecha: Quito, 05 de julio de 2011</b>			
f) _____  Líder del equipo de auditoría			

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 521 1390 555"><b>3.4.5.2 APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE LA AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="359 633 1433 831">El informe de auditoría debe ser oportuno y cumplir el plazo establecido en el plan de auditoría. Cualquier retraso se debe comunicar al cliente de la auditoría, especificando las razones del mismo y acordar una nueva fecha para su presentación.</p> <p data-bbox="359 909 1433 1160">El informe de la auditoría debe ser revisado y aprobado de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría, para garantizar que su contenido sea de alta calidad. Debe mantener su naturaleza confidencial y una vez aprobado se distribuirá a los receptores designados por el cliente de la auditoría, haciendo constar su nombre en la lista de distribución.</p> <p data-bbox="272 1294 884 1328"><b>3.4.6 FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="359 1406 1433 1547">La auditoría finaliza una vez cumplida la comunicación de resultados, aprobado y distribuido el informe de auditoría, puesto que las actividades descritas en el plan de auditoría se han realizado en su totalidad.</p> <p data-bbox="359 1626 1433 1823">El trabajo de auditoría genera varios documentos que deberían conservarse o destruirse de acuerdo entre las partes, o según los procedimientos del programa de auditoría, cumplimiento de los requerimientos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.</p>		

Evaluación y Auditoría Hacia la Calidad	<b>GUÍA DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	REVISIÓN 001
		FECHA 2011-05-05
<b>3.4 DESARROLLO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA</b>		
<p data-bbox="252 506 1439 595"><b>3.4.7 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE UNA AUDITORÍA</b></p> <p data-bbox="360 674 1439 763">Como producto de las conclusiones del informe de la auditoria, se puede precisar la necesidad de acciones correctivas, preventivas, o de mejora.</p> <p data-bbox="360 842 1439 1088">Tales acciones son elaboradas por el auditado, implementadas en el tiempo establecido e informadas al cliente de la auditoría sobre su estado, generalmente no se considera parte de la auditoria, sino una auditoria posterior, que conlleva a la verificación de la implementación de las acciones correctivas y de su eficacia.</p>		



## **CAPÍTULO 4:**

# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

- El presente trabajo de investigación servirá para orientar y compartir los conocimientos adquiridos en la Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad.
- La auditoría al Sistema de gestión de la calidad, plantea el compromiso de la alta dirección para la realización de las auditorías, dotando al equipo auditor de las facilidades para la ejecución de su labor y aplicando el producto que de ella se genera, esto es el Informe Final de Auditoría de Gestión de la Calidad.
- La labor de auditoría, pretende asegurar un valor agregado a los procesos auditados para su mejora continua y aseguramiento de la calidad.
- El sistema de gestión de calidad debe ser sujeto de revisiones a través de la auditoría interna, con el propósito de verificar el cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2008, y otras disposiciones internas que aseguren el correcto uso de los recursos.
- La aplicación de los principios de un Sistema de Gestión de Calidad, a más de generar beneficios directos, contribuye a la identificación y disminución de los costos en la gestión.
- El mejoramiento continuo de los procesos es fundamental en las operaciones que se desarrollan y el éxito está en su constante evaluación para ofrecer servicios y productos de alta calidad, que superen las expectativas del cliente interno y externo; y, permitiendo crear ventajas competitivas en el mercado y un mejoramiento de la imagen de la organización.

- La presente guía pone a disposición de la alta gerencia, una herramienta de análisis y reforzamiento del control.
- El compromiso de la calidad se sustenta en la elaboración y aplicación de la presente guía, documento que contiene los procesos que se llevan a cabo en una auditoría.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda la aplicación del presente trabajo de investigación tanto a estudiantes y profesionales que requieran realizar auditorías y crear condiciones favorables para que la organización mantenga la calidad en sus procesos y productos.
- Difundir las ventajas de la calidad y sus múltiples bondades, puesto que encamina a la organización hacia la disminución de riesgos, incremento de la productividad y motivación del recurso humano.
- Lograr el compromiso por parte de la alta Gerencia para el aseguramiento en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008.
- Empezar un Plan de Capacitación para el personal de la Entidad, permitiendo que se familiaricen con las actividades básicas y procedimientos definidos por la Norma ISO, puesto que el éxito de la implementación de la Norma, depende en alto grado de la aceptación al cambio, y de una actitud pro-activa del talento humano.

- Evaluar posibilidades de ampliación de nuevos mercados con clientes certificados, a través de generar alianzas estratégicas con importantes empresas del sector.
- El resultado de la auditoría generará recomendaciones de mejora sobre los procesos críticos identificados, proporcionando valor agregado al control.

## BIBLIOGRAFÍA

- Badia, A. (2002): **Calidad Modelo ISO 9000:2000 versión 2000**, Barcelona. Deusto.
- Comité miembros de ISO (2002): **Norma Internacional ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario**. Suiza.
- Comité miembros de ISO (2005): **Norma Internacional ISO 2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario**. Suiza.
- Contraloría General del Estado, (2003): **Manual General de Auditoría Gubernamental**. Quito – Ecuador.
- Cuatrecasas, L. (2001): **Gestión Integral de la Calidad**. Ediciones Gestión 2000 S, A. España.
- Maldonado M. (2001). **Auditoría de Gestión de la Calidad**. Quito – Ecuador.
- Mills, D. (2003): **Manual de Auditoría de la Calidad**. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona - España.
- Rico, RR. (2001): **Calidad Estratégica Total: Total Quality Management**, Buenos Aires. Argentina.
- Rodríguez, M. (2009): **La Auditoría de Sistema de Gestión de la Calidad**. Loja – Ecuador. UTPL.

- Rubio, J. (2002): ***Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales OHSAS 18001***. Madrid. Editorial Díaz de Santos.
  
- Varios, (2010): ***Estructura Organizacional de Pretroproducción***, Quito.
- Varios, (2010): ***Planeación Estratégica Aplicada***, Mc Graw Hill, s/a. Colombia.
  
- Velásquez, M. (2007): ***Marco normativo de la auditoría y sistemas de gestión de la calidad***. Loja – Ecuador. UTPL.
  
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Modelado\\_de\\_procesos](http://es.wikipedia.org/wiki/Modelado_de_procesos) ,Wikipedia