



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Técnica Particular de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**Validación del proceso de auditorías internas de la Organización Pinturas
Cóndor S.A de la ciudad de Quito, en función de la norma ISO-19011: 2002. Año
2009**

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

Autores: Ing. Claudia Pamela Lugmaña Hidalgo
Dr. Iván Enrique Chicaiza Salguero

Director: Edwin Almeida

Centro universitario: Quito

2010

Edwin Almeida

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por los estudiantes: CLAUDIA PAMELA LUGMAÑA HIDALGO e IVAN ENRIQUE CHICAIZA SALGUERO, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Quito, 24 de junio del 2010

f).....

ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Nosotros Claudia Pamela Lugmaña Hidalgo e Iván Enrique Chicaiza Salguero, 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”.

CLAUDIA PAMELA LUGMAÑA HIDALGO
CI: 171558244-9

IVAN ENRIQUE CHICAIZA SALGUERO
CI: 060276147-0

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

CLAUDIA PAMELA LUGMAÑA HIDALGO
CI: 171558244-9

IVAN ENRIQUE CHICAIZA SALGUERO
CI: 060276147-0

DEDICATORIA

A DIOS, por darme la fuerza y la entereza para alcanzar esta nueva meta.

A mis padres, por ser el mejor ejemplo de lucha y de constancia que he recibido a lo largo de toda mi vida.

A mi hermanita, por su apoyo y su cariño, por ser uno de los soportes fundamentales de mi existencia.

A Iván, por ser el compañero de vida perfecto, por ser en mi vida como te he dicho muchas veces, la más linda de las respuestas, por ser mi amigo, mi esposo, mi otra mitad.

A mi bebé Adrián, por darme la felicidad completa, por ser la razón que motiva cada uno de mis esfuerzos, por ser la bendición más grande que he recibido.

Y a ti abuelita, que me cuidas desde el cielo, me bendices cada día y que siempre estarás junto a mí.

Con todo el amor del mundo para cada uno de ustedes.

.....
CLAUDIA PAMELA LUGMAÑA HIDALGO

A mi hijo Adrián por ser la fuerza que me impulsa día a día a seguir.

A mi esposa Pame por ser la persona que me ha brindado el amor y el soporte necesario para alcanzar todas mis metas y a quien amo con todo mi corazón.

Y a mis padres y hermano por la paciencia y apoyo que me han dado durante estos últimos meses.

.....
IVAN ENRIQUE CHICAIZA SALGUERO

AGRADECIMIENTO

El más profundo y sincero agradecimiento, primero a Dios por la oportunidad de haber culminado con éxito esta maestría, a nuestras familias por el apoyo constante que hemos recibido durante estos dos años de esfuerzo y sacrificio.

A la UTPL y a todos nuestros maestros por haber contribuido con su experiencia y conocimientos a nuestro desarrollo profesional a lo largo de este camino.

A Edwin, nuestro director de tesis, por su paciencia y colaboración en la realización de este proyecto de titulación.

A Miguel Ángel, por todo el apoyo y dedicación con que nos ayudaste y aclaraste cada una de las dudas que fueron surgiendo.

Y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron al logro de este objetivo.

CLAUDIA PAMELA LUGMAÑA HIDALGO

IVAN ENRIQUE CHICAIZA SALGUERO

Contenido

ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
AUTORÍA.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	1
CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL.....	4
1.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	4
Sistemas de Gestión de Calidad	10
Sistemas de Gestión Ambiental.....	12
Sistemas de Gestión de Seguridad.....	14
Sistemas integrados de Gestión.....	16
1.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	22
1.- Enfoque al cliente.....	23
2.- Liderazgo.....	24
3.- Participación del personal.....	25
4.- Enfoque basado en los procesos.....	26
5.- Gestión basada en sistemas.....	28
6.- El mejoramiento continuo.....	29
7.- Toma de decisiones basadas en hechos.....	30
8.- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.....	31
1.3 NORMAS ISO 9000:2000	31

ISO 9000:2005 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.....	34
ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. REQUISITOS.....	34
ISO 9004:2009 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. DIRECTRICES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO.	35
ISO 19011:2002 DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL.....	35
OTRAS NORMAS DE APOYO A LAS NORMAS DE LA FAMILIA ISO.....	35
1.3.1 ISO 19011:2002.....	38
CAPITULO II: DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN	44
2.1 ANTECEDENTES DE PINTURAS CÓNDOR S.A.....	44
2.2 MISION, VISION, VALORES DE LA ORGANIZACIÓN.....	45
Misión:.....	45
Visión:	45
Valores:.....	46
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	46
2.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	48
LINEA ARQUITECTONICA	48
LINEA METALMECANICA	57
LINEA DE LA MADERA	60
LINEA REPINTE AUTOMOTRIZ.....	63
LINEA INDUSTRIAL.....	69
LINEA RESINAS Y PEGANTES.....	73
LINEA DILUYENTES.....	75
CAPITULO III: AUDITORIA DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS. NORMA ISO 19011:2002.....	76

3.1	INTRODUCCIÓN A LAS AUDITORIAS. NORMA ISO 19011:2002	76
	RESEÑA HISTORICA	77
	FUNDAMENTOS TEORÍCOS.....	79
	AUDITORÍA.....	79
	OBJETIVOS DE LAS AUDITORIAS	80
	ALCANCE DE LAS AUDITORÍAS.....	81
	FINALIDAD Y UTILIDAD DE LA AUDITORIAS.....	81
	LA AUDITORIA COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN	82
	OBJETO Y AMPLITUD DE LA NORMA ISO 19011	83
	TIPOS DE AUDITORIA	84
	CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	86
	VENTAJAS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	87
3.2	CUALIFICACION DE LOS AUDITORES.....	88
	AREAS DE COMPETENCIA.....	88
3.3	PLANIFICACION DE LAS AUDITORIAS	92
	OBJETIVOS PRINCIPALES DE LA PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	92
	UTILIDAD DEL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN.....	93
	CONTENIDO DEL PLAN DE AUDITORIA.....	93
3.4	TÉCNICAS DE AUDITORIA.....	94
3.5	INFORME DE AUDITORIA.....	97
3.6	PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PINTURAS CÓNDOR S.A.....	101
	Explicación sobre la selección y designación de auditores internos y auditor líder	103
	Elaboración del plan de auditoría	104
	Reunión de apertura	105

Consecución y registro de evidencias	105
Reunión de cierre de la auditoría.....	105
Presentación del informe general de auditoría al Comité Ampliado de Gerencia ...	105
Informe de resultados de la auditoría en el Comité de Dirección de la Calidad	105
Implantación de las acciones	106
Seguimiento y cierre de las acciones tomadas	106
3.7 SITUACION ACTUAL A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 19011:2002	107
LISTA DE VERIFICACIÓN	110
CAPITULO IV: DISEÑO DE PLANES DE ACCION	178
4.1 DETERMINACIÓN DE FORTALEZAS DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS	178
4.2 DETERMINACION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS.....	180
4.3 ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCION PARA DISMINUIR DEBILIDADES DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PINTURAS CÓNDOR S.A.	183
4.3.1 PLANES DE ACCION RELACIONADOS A DOCUMENTACIÓN.....	184
4.3.2 PLANES DE ACCION RELACIONADOS A COMPETENCIA Y EVALUACION DEL EQUIPO AUDITOR.....	185
DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS	188
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	189
BIBLIOGRAFIA.....	193
ANEXOS	199
Anexo 1	200
Anexo 2.....	202
Anexo 3.....	203

Anexo 4.....	235
Anexo 5.....	240
Anexo 6.....	253
Anexo 7.....	260
Anexo 8.....	262
Anexo 9.....	263
Anexo 10.....	265
Anexo 11.....	267
Anexo 12.....	268
Anexo 13.....	269
Anexo 14.....	272
Anexo 15.....	273
Anexo 16.....	278

RESUMEN EJECUTIVO

Pinturas Cóndor S.A es una organización con más de 70 años en el mercado ecuatoriano, dedicada a la fabricación de: Pinturas, Resinas y Diluyentes, líder en participación en el mercado nacional y con perspectivas grandísimas de crecimiento a nivel internacional, para una empresa tan grande y reconocida como esta constituye uno de los principales motores de desarrollo el mantenerse vigente y competitiva en el mercado y son precisamente las auditorías internas el mejor termómetro para conocer la situación organizacional, detectar fortalezas y de igual manera hallar oportunidades de mejora, es por esto que Pinturas Cóndor S.A tiene un plan de auditorías internas que lleva a cabo con regularidad.

La principal motivación para realizar este proyecto de investigación: “Validación del proceso de auditorías internas de la Organización Pinturas Cóndor S.A de la ciudad de Quito, en función de la norma ISO 19011: 2002. Año 2009” es validar que tan útil está resultando esta herramienta en función de la norma ISO 19011: 2002 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambiental, tomando como parámetro de comparación esta última para determinar que tan eficientemente se están realizando estas auditorías y si cumplen con todos los criterios que establece esta norma.

Si bien la ISO 19011: 2002 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambiental no constituye una norma certificable, es de interés de Pinturas Cóndor S.A mantener su SGC (Sistema de Gestión de Calidad) óptimo utilizando como técnica de apoyo esta norma que a su vez es aplicable a ISO 9001: 2008, norma certificada por la empresa.

Al momento, en esta organización las auditorías internas se realizan tomando en cuenta que constituyen un requisito de la norma certificada pero no se ha profundizado en su verdadera importancia y el alcance que pueden llegar a tener si las sustentamos en una norma como ISO 19011: 2002 que nos proporciona directrices para la gestión y ejecución de las auditorías de calidad y ambientales.

De continuar esta situación, se seguiría perdiendo la posibilidad de incrementar los beneficios de una herramienta muy poderosa para ayudar a lograr la Calidad Total, fin que persigue de manera constante Pinturas Cóndor S.A.

Se ha planteado el desarrollo de este proyecto de titulación en cuatro capítulos, el primero de los cuales: MARCO REFERENCIAL, constituye el fundamento teórico de esta investigación, incluye información sobre Sistemas de Calidad, Principios de Calidad, Normas ISO y profundiza sobre la norma ISO 19011:2002, herramienta de medición utilizada en esta validación.

El segundo capítulo: DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN, hace referencia a los antecedentes de la organización auditada, su misión, visión, valores, estructura organizativa y portafolio de productos que posee Pinturas Cóndor S.A.

En el tercer capítulo: AUDITORIA DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS. NORMA ISO 19011:2002, se revisa a detalle como es el proceso de auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A y la situación actual frente a los requerimientos de la norma ISO 19011:2002.

Finalmente el capítulo cuatro: DISEÑO DE PLANES DE ACCION permite determinar en base al capítulo anterior cuáles son las fortalezas y debilidades del proceso de auditorías internas validado, con el fin de diseñar planes de acción que permitan transformar las falencias detectadas en oportunidades de mejora para la organización lo cual constituye el objetivo principal de este proyecto de titulación.

Esto en base del cumplimiento de los siguientes objetivos específicos:

- Entender el proceso actual de auditorías internas que efectúa Pinturas Cóndor S.A.
- Contrastar este proceso de auditorías internas con lo que dice la norma ISO 19011:2002.
- Determinar las fortalezas y oportunidades de mejora (debilidades) de este proceso luego de la comparación a efectuarse.

- Efectuar planes de acción que permitan mejorar las debilidades encontradas y al mismo tiempo incrementar las fortalezas detectadas en el proceso de auditorías internas.

La metodología utilizada para la realización de este proyecto de Titulación son entrevistas realizadas al Jefe del Sistema de Gestión con el fin de validar si el proceso de auditorías internas de la organización guarda cumplimiento con cada una de las cláusulas y sub-cláusulas de la norma ISO 19011:2002, utilizada como herramienta de verificación. Así mismo se procede a la recolección de toda la información necesaria para verificar que efectivamente se dé este cumplimiento con la norma.

Al final de este proceso de validación se pudo establecer planes de acción para la Organización auditada, dichos planes se estructuraron con el fin de transformar las falencias encontradas en el proceso de auditorías internas en fortalezas a futuro, estos planes se ponen en consideración de Pinturas Cóndor S.A para que sean ellos quienes decidan la implementación o no dentro de su proceso actual

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

1.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Sin dudas, la tendencia cada vez más creciente a la globalización de la economía y el comercio internacionales, junto a los logros científico técnicos alcanzados, han elevado considerablemente el papel de la calidad como factor determinante en los procesos de producción y en los servicios.

Se muestra a continuación un análisis de los diferentes enfoques de procesos estratégicos de la calidad. Se han seleccionado para este análisis a personalidades de reconocido prestigio a nivel mundial, algunos de los cuales forman parte del selecto grupo de los “guru” de la calidad en el ámbito internacional, y gracias a cuyos aportes teóricos y prácticos hoy la humanidad ha podido reconocer el papel relevante de la calidad.

Edward Deming

Toma como punto de partida el Ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar). Sobre esta base concibe 14 pasos. Estos son:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Detener la dependencia de la inspección masiva.
4. Finalizar la práctica de otorgar negocios solo por el patrón precio.
5. Mejorar constantemente y para siempre el sistema de producción y de servicio.
6. Instituir el entrenamiento.
7. Instituir el liderazgo.
8. Eliminar el temor.
9. Romper las barreras entre las áreas.
10. Eliminar las consignas, las exhortaciones y las metas para medir la fuerza de trabajo, cero defectos y nuevos niveles de productividad.
11. Eliminar las cuotas numéricas.

12. Eliminar las barreras que privan el orgullo del trabajo realizado con calidad.
13. Implantar un programa vigoroso de educación y automejora.
14. Iniciar la acción para logra la transformación.

Joseph M. Juran

Juran concibe el proceso para la calidad sobre la base de lo que él llama “la secuencia universal para llegar al descubrimiento”. Estos pasos son:

1. Prueba de la necesidad.
2. Identificación del proyecto.
3. Organización para guiar el proceso.
4. Diagnóstico, un descubrimiento en conocimientos.
5. Acción remediadora sobre el nuevo conocimiento.
6. Superar la resistencia al cambio.
7. Control al nuevo nivel, reteniendo las ganancias.

Además agrega a los principios de la calidad tres aspectos principales, que son conocidos como la trilogía de la calidad:

- 1.- Planeación de la calidad; que considera al proceso de preparación de un plan de calidad, para cumplir con las metas establecidas de calidad.
- 2.- Control de la calidad; que indica las actividades que se deben hacer para buscar el cumplimiento las metas de calidad en el proceso de productivo.
- 3.- Mejora de la calidad; que se refiere a los niveles de rendimiento y de superación de los estándares actuales de calidad de los procesos productivos.

Kauro Ishikawa

Analiza el proceso dentro de lo que el denomina “El Circulo de Control”, que tiene relación con el Ciclo PHVA de Deming. Para él los pasos son:

1. Determinar metas y objetivos.

2. Determinar métodos para alcanzar las metas.
3. Dar educación y capacitación.
4. Realizar el trabajo.
5. Verificar los efectos de la realización.
6. Emprender la acción apropiada.

Philip Crosby

Los pasos que concibe para el mejoramiento son 14, los cuales se exponen a continuación:

1. Compromiso de la dirección.
2. Equipo para el mejoramiento de la calidad.
3. Medición.
4. Evaluación del costo de la calidad.
5. Crear conciencia.
6. Acción correctiva.
7. Planear el día "cero defectos".
8. Educación al personal.
9. Día "cero defectos".
10. Fijar metas.
11. Eliminar las causas del error.
12. Reconocimientos.
13. Consejos de Calidad.
14. Repetir todo el proceso.

James Harrington

Este autor aunque no es considerado como clásico, si es reconocido por los trabajos que ha realizado en la IBM. Considera las siguientes etapas para el proceso:

1. Obtener el compromiso de la Alta Dirección.
2. Establecer el consejo directivo para el mejoramiento.
3. Obtener la participación total de la dirección.

4. Asegurar la participación de los equipos o grupos de trabajo.
5. Obtener la involucración individual.
6. Establecer equipos de mejoramiento del sistema.
7. Desarrollar actividades de involucrando a los suministradores.
8. Establecer la actividad de aseguramiento al sistema de calidad.
9. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.

Es evidente, que ninguno de los procesos citados anteriormente debe ser aplicado sino se tienen en cuenta las características particulares de la organización en la cual se desea poner en práctica, así como de su entorno y el momento específico en el cual se pretende utilizar.

Los principios filosóficos de la calidad indican la forma en cómo se hace el trabajo en las empresas; Crosby al igual que el de Deming consideran los principios de la productividad y de la competitividad, que apoyan la premisa de la “economía de la calidad” y dice que: “los productos y servicios deben hacerse bien desde la primera vez” y con “ cero defectos” lo que significa concentrarse en evitar defectos, y en prevenirlos, más que en localizarlos y corregirlos, para lo cual se necesita la evaluación y la medición de los defectos.

Para reducir los defectos en el proceso se deben de llevar acciones correctivas y preventivas, que busquen la eliminación de las causas de los problemas, para evitar que esos defectos se vuelvan a presentar.

La calidad es un concepto que está en relación a diferentes clientes, según su papel individual en la cadena de producción y comercialización, la cual depende de la perspectiva a partir de lo que se visualiza como calidad que puede ser basado en el juicio de los consumidores, en el criterio basado en el producto o en el criterio basado en el usuario.

La calidad es una estrategia para el mejoramiento continuo que abarca todos los niveles y áreas de responsabilidad. Combina técnicas fundamentales de

administración, esfuerzos existentes de mejoramiento y herramientas técnicas especializadas. Es un proceso de mejora continua que está dirigido a satisfacer conceptos amplios tales como metas de costos, calidad, entrega y el incremento de la satisfacción del cliente, esto último como objetivo primordial.

El alcance tradicional de las actividades de calidad está sufriendo un cambio radical e inesperado del énfasis histórico sobre la calidad de los productos y de los servicios, la cual se presenta ahora con un enfoque de mejora continua, donde la calidad está relacionada con la productividad y competitividad, está enfocada al cliente, está enfocada al proceso, es sistémica y se mide en base a resultados.

Cada vez se hace realidad la importancia de que la gerencia se identifique con el alcance, relevancia de la calidad total y la utilice en la comercialización de los productos y servicios, como ventaja competitiva, de tal forma, que le favorezca en la conquista de mercados, así como garantizar los ya ganados.

No se puede ignorar en los actuales escenarios lo significativo de que la empresa esté plenamente identificada con lo que representa la calidad total, especialmente. Ante la realidad de escenarios económicos altamente competitivos, de otra forma le costara adentrarse en los mercados.

Es necesario establecer claramente los estándares de calidad, y así poder cubrir todos los aspectos relacionados al sistema de calidad, avalado además de los requerimientos que las normativas de calidad internacional demandan.

La calidad total no se refiere solamente al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico esté comprometido con los objetivos empresariales.

Para que la calidad total se logre a plenitud, es necesario que se rescaten los valores morales básicos de la sociedad y es aquí, donde el empresario juega un papel fundamental, empezando por la educación previa de sus trabajadores para conseguir

una población laboral más predispuesta, con mejor capacidad de asimilar los problemas de calidad, con mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la calidad, con mejor capacidad de análisis y observación del proceso de manufactura en caso de productos y poder enmendar errores.

La calidad total en la organización de una empresa, debe ser el nervio y motor de la misma; si de verdad la empresa desea alcanzar el éxito debe cimentarse en estas dos palabras.

El mensaje de la calidad total debe ser comunicado a tres actores que son complementarios entre sí: Los Trabajadores. Los Proveedores, Los Clientes.

Se debe tener además presente que los fundamentos de la calidad total son:

- El objetivo básico: la competitividad
- El trabajo bien hecho.
- La mejora continúa con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por la calidad.
- El trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente.
- Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Prevención del error y eliminación temprana del defecto.
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguimiento de resultados.
- Indicadores de gestión.
- Satisfacer las necesidades del cliente: calidad, precio, plazo.

Una vez que la organización se ha identificado y puesto en práctica la calidad total, debe establecer todas las estrategias, acciones que le garanticen competitividad, tomando muy en cuenta, que competitividad significa un beneficio sostenible para su negocio. Competitividad es el resultado de una mejora de calidad constante y de innovación.

La conducción y operación exitosas de una organización requieren de una administración sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito con la aplicación y conservación de un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente el desempeño abordando las necesidades de todas las partes interesadas.

Sistemas de Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de calidad (SGC) es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones relacionado con la calidad de los productos o servicios suministrados, la economía de los procesos y rentabilidad de las operaciones, la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas y la mejora continua de las anteriores particularidades. Asimismo, los sistemas de gestión de calidad están basados en dos principios fundamentales:

1. Programar previamente las actividades a realizar.
2. Controlar el cumplimiento de la programación.

Lo que se busca es conseguir la calidad de productos o servicios mediante la calidad de los procesos. Es decir, si se obtiene un producto de calidad mediante la puesta en práctica de un proceso definido, la repetición invariable de ese proceso debe dar lugar a productos de calidad, entendiendo por productos de calidad aquéllos que satisfacen plenamente las expectativas del cliente.

Un sistema de gestión de calidad será, por tanto, un conjunto de procedimientos que definan la mejor forma de realizar los productos y que puedan ser verificados. Para ello se han establecido ciertos modelos o normas internacionales que regulan las condiciones mínimas que deben cumplir dichos procedimientos, lo cual no significa que dichas condiciones no puedan ser superadas por voluntad de la organización o por exigencias concretas de sus clientes.

Un sistema de gestión de calidad no es sólo para las grandes empresas, puede ser manejado para todo tipo de negocio y en todos los aspectos de la gestión así como mercadeo, en las actividades de ventas y gestión financiera. Sin embargo, es decisión

de cada organización, el alcance del sistema de gestión de calidad y que procesos incorpora.

Es importante que este sistema, no resulte en una burocracia excesiva o en exceso de papelería, tampoco debería impedir la flexibilidad de las organizaciones. Se debe aplicar un sistema de gestión de calidad para:

- El mejoramiento de un rendimiento de la organización, de la productividad.
- Enfrentar más claramente a los objetivos de la organización y a las expectativas de los clientes.
- Alcanzar y mantener la calidad de los productos y servicios.
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Tener confianza que la calidad está siendo alcanzada y mantenida.
- Proveer evidencia a los clientes actuales y potenciales de que la organización está haciendo bien las cosas.
- Abrir oportunidades de mercado.
- Tener la oportunidad de competir, con las mismas bases, con organizaciones mucho más grandes.

Así, la administración de una organización abarca la gestión de la calidad además de otras disciplinas de la gestión (ISO9000-2005). En la última década, se ha vivido un gran crecimiento en el número de empresas certificadas en un sistema de gestión de la calidad según la familia de normas ISO 9000. Atendiendo a alguno de los motivos siguientes: porque realmente cree en la filosofía de la calidad total y cómo esta repercute positivamente en los resultados de la empresa. Por exigencias de sus clientes y/o mercados presentes y/o futuros. Por “moda”

Se puede entonces referir dos grandes perfiles de empresa:

1. Empresas que se encuentran en el primer caso, totalmente comprometidas con la calidad total y que en un número importante ya trabajan con el Modelo de Excelencia Empresarial de la EFQM (European Foundation for Quality Management).

2. Empresas que se han certificado debido más a circunstancias “externas” que por su compromiso con la calidad total.

El problema de este segundo enfoque es que, en general, tienen sistemas de calidad bastante poco desarrollados y adecuados a la empresa y que han resultado ser un “parche” dentro de los procesos de la empresa. En este caso, en lugar de mejorar los resultados de los procesos y la empresa, han acabado empeorándolos.

La solución a este problema sólo puede ser una aunque sea drástica: rediseñar el sistema de gestión de la calidad empezando la casa por los cimientos y no por el tejado.

Partiendo de diagnóstico profundo que contemple las siguientes acciones: los procesos de la empresa, las ineficiencias que genera el actual sistema de calidad, el sistema de información existente y cómo interactúa con el sistema de calidad y con los procesos de negocio, conocimiento y motivación de los integrantes de la empresa al respecto del sistema de calidad, grado de enfoque al cliente de la organización, gestión de recursos humanos

Tras ello, definir un plan de acción que conlleve a que el sistema de gestión de la calidad sea un primer paso para la mejora de los resultados empresariales.

La Norma ISO 9001:2008 describe un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable genéricamente a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño o su personalidad jurídica, dando prioridad a los clientes y tratando de ser compatibles con otros sistemas de gestión empresarial, como el Medioambiental y el de Prevención de Riesgos Laborales. La Gestión de la Calidad se ha convertido, por tanto, no ya en una alternativa a implantar por la empresa, sino una exigencia indispensable para la supervivencia de la misma y su posible competitividad en los mercados actuales.

Sistemas de Gestión Ambiental

Los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) permiten incorporar el medio ambiente a la gestión general de la empresa, dándole un valor estratégico y de ventaja competitiva.

Un Sistema de Gestión Ambiental dota a la empresa de una herramienta de trabajo para sistematizar las buenas prácticas realizadas hasta el momento y asegurar su mejora paulatina.

Se trata de un plan estratégico que, de acuerdo con la política ambiental de la empresa, determina los objetivos y metas a corto, medio y largo plazo y coordina los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para su consecución.

Concretamente se puede definir un Sistema de Gestión Medioambiental como aquel Sistema de Gestión integrado en la gestión general de la empresa, que incluye la estructura, planificación, procesos y recursos para desarrollar, implantar, revisar y mantener al día la Política Medioambiental de la organización empresarial. La característica primordial de estos Sistemas de Gestión Medioambiental reside en la posibilidad de evolución ante un cambio de las circunstancias tanto internas como externas de la empresa.

Para diseñar e implantar un Sistema de Gestión Ambiental, actualmente existen normas de carácter voluntario, mediante las cuales la empresa puede obtener la certificación o el registro. La norma de ámbito internacional ISO 14001 “Sistemas de Gestión Ambiental – Especificación con directrices para su uso”, y el Reglamento europeo del Consejo, “por el que se permite que las empresas del sector industrial se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales” (también llamado Reglamento EMAS).

El primer paso para que una empresa decidida a implantar un Sistema de Gestión Medioambiental debe ser el análisis de los puntos fuertes y débiles mediante la realización de una revisión medioambiental que identifique los aspectos medioambientales, la legislación aplicable, y las prácticas y procedimientos de gestión ambiental existentes en la empresa así como una evaluación de la información obtenida a partir de las investigaciones sobre incidentes previos. La norma ISO 14001:1996 indica la correspondencia de esta con la serie de Normas ISO 9000 relativas a los sistemas de la calidad, los vínculos y las correspondencias técnicas

generales entre la norma ISO 14001:1996 y la norma ISO 9001:1994 (reemplazada actualmente por la ISO 9001:2008).

Sistemas de Gestión de Seguridad

Los sistemas de gestión modernos consideran que la responsabilidad por la seguridad es inherente, irrenunciable e intransferible de cada persona que interviene en los procesos. La gestión de seguridad tiene sus antecedentes en los procedimientos tradicionales los cuales han adolecidos de falta de integralidad, de ahí que se referirán las características fundamentales de las experiencias más conocidas: Modelo de gestión de Seguridad (HEINRICH) basado en el conocimiento de los riesgos potenciales en general, su detección y enumeración de los riesgos precedentes en caso particular de análisis, la selección de las medidas para reducir o eliminar los riesgos detectados a la aplicación de las medidas y control de los resultados.

Un modelo más actual es el Modelo de gestión de la Seguridad e Higiene Ocupacional (HSE). Es un sistema más complejo planteado por el Health Safety Executive de Gran Bretaña. El modelo consta de 5 pasos:

1. Establezca su política: en función de las necesidades debe designarse una o varias instituciones competentes y se debe formular, poner en práctica y revisar periódicamente una política coherente, definida por escrito, donde se acuerdan las responsabilidades de cada cual dentro de la organización. Los procedimientos para identificar y controlar los riesgos deben incluirse en esta política y quedar definidos por escrito.
2. Organice sus fuerzas: tiene que organizar sus fuerzas, es decir, que formar una cultura positiva hacia un sistema de Gestión de Seguridad e Higiene Ocupacional en toda la empresa, logrando la participación activa de todos los integrantes de la organización.
3. Planee y establezca sus procedimientos: La dirección de la empresa debe planear y establecer procedimientos adecuados para la gestión de la seguridad, la planeación

debe aparecer de forma clara y precisa, se necesita saber cómo se hará cada acción y como se cumplirá con todos los requisitos y necesidades

4. Mida su efectividad: En este paso se mide la efectividad del sistema, aquí se revisa, examina e inspecciona todo lo referente a seguridad lo cual permite instruirse y penetrar en los fallos, de ahí que este paso constituya un lazo para la retroalimentación de la elaboración de procedimientos y normas.

5. Revise y audite: Es en este último paso donde se permite conocer el grado en que se cumple con todo lo que está regulado (incluyendo la legislación).

Implantar un sistema de gestión de seguridad y salud laboral / ocupacional propicia las bases para minimizar los riesgos relevantes a salud, accidentes y otros por seguridad e higiene. Inclusive reducir litigación por efectos sobre personal externo a la organización. Esta gestión proporciona un mejor desempeño de las actividades y procesos resultando en reducción de costos la cual favorece la imagen de la organización ante la comunidad y mercado a la cual la organización provee y beneficios a las utilidades - rentabilidad de la misma.

Para implantar y certificar en materia de seguridad y salud ocupacional se emplean esquemas como OHSMS BS 8800, OHSAS 18001, ILO-OHS 2001, existen otros esquemas desarrollados nacionalmente que incluyen igualmente la reducción de riesgos mediante seguridad y salud (sin necesidad de certificar).

La necesidad de certificar o no es una decisión que tomará la organización considerando: Marco legal, Marco regulatorio de las regiones tanto de venta como de elaboración, Historial de litigación y riesgo, Situación actual, Potencial de integración al sistema de gestión vigente (ej. calidad, ambiente...), Beneficios ante la comunidad y clientes, Apoyo de mantenimiento de prácticas y métodos efectivos en reducción de riesgos

Existen más de una docena de esquemas, guías y códigos en materia de seguridad y salud que se han desarrollado o están por desarrollarse. Australia, Jamaica, Japón, Corea, Reino Unido, Holanda, Noruega, Sur África, España y otros han desarrollado

esquemas Las normativas existente en materia de sistemas de gerencia, ISO 9000:2005 e ISO 14000:1996 ya contemplan aspectos aplicables a la seguridad y salud ocupacional / industrial.

Uno de los aspectos claves para el éxito de un Sistema de Gestión, sea este de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud o Integral, consiste en que la organización entienda el porqué se certifica y como se inserta esto en el manejo del negocio y la estrategia de cada Compañía, sobre todo en grandes empresas, que poseen una diversidad de escenarios operativos, gran cantidad de actividades de apoyo y de servicios, variedad de procesos y gran cantidad de personas tanto propias como de empresas contratistas y subcontratistas.

Si bien, la implementación del Sistema es muy importante como punto de partida, la mantención y mejoramiento del mismo requiere de una estrategia que garantice a través del tiempo y en todo momento la existencia de un Sistema vivo y en continuo mejoramiento, que contribuya efectivamente al mejoramiento de los resultados de los proceso involucrados.

Sistemas integrados de Gestión

Toda organización desarrolla un conjunto de procesos para satisfacer necesidades explícitas o implícitas de diversas partes interesadas en su desempeño y de la sociedad en general, por lo que debe cumplimentar una serie de requisitos derivados no sólo del mercado (requisitos de calidad, competitividad y rentabilidad) sino también requisitos legales, ambientales y de salud y seguridad en el trabajo, entre otros. En las organizaciones, todas las actividades están estrechamente interrelacionadas e interactúan formando una red de procesos que deben ser gestionados con un enfoque sistémico, es decir, con un sistema de gestión coherente y visible, que permita el cumplimiento de todos los requisitos.

Históricamente, en las organizaciones han proliferado múltiples sistemas y subsistemas de gestión, cada uno de ellos encaminado a cumplimentar una serie de actividades de carácter técnico-especializado. Sin embargo, en la base de las estructuras organizacionales, lo que se tiene es el proceso, y el personal que lo

realiza, el cual debe satisfacer los requisitos planteados por cada subsistema. Igualmente, en el vértice de la pirámide organizacional, la gerencia debe velar por la planificación, organización, ejecución y control de todas las actividades con vistas a dar cumplimiento a la misión y los objetivos de la organización, satisfaciendo múltiples intereses.

La forma habitual de realizar la gestión hasta el momento ha sido planificar separadamente las actividades de cada subsistema funcional y luego cada gestor individual aplica esta planificación a los procesos y exige su cumplimiento por el personal involucrado. Sin embargo, cada vez más las organizaciones ven la necesidad de planificar, organizar y controlar sus actividades con un enfoque de integración ya que todas ellas forman parte del sistema de gestión. Es así que, en la actualidad, las organizaciones que han implementado alguno de los sistemas normalizados de gestión (Calidad, Ambiente y Salud y Seguridad en el Trabajo), ven las similitudes existentes entre ellos, en cuanto a principios de gestión y requisitos generales, y tienden hacia la integración de dos o más sistemas.

La integración, sin embargo, no es un proceso espontáneo, ya que la implementación de cada sistema de gestión por separado y más aun, de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) requiere de un cambio en la cultura organizacional, en la forma de pensar y actuar de los trabajadores y directivos, que deben comprender los nuevos requisitos que impone cada uno de los actores sociales y la necesidad de responder a ellos de manera equilibrada, sin detrimento de uno u otro requisito, en el momento de la toma de decisiones gerenciales. De igual forma, deben ser eliminadas las barreras entre las funciones e interiorizar el enfoque de procesos como estructuras básicas que posibilitan el cumplimiento de los objetivos de la organización, con sus múltiples entradas y salidas y las interrelaciones entre ellos. Para que el sistema de gestión sea integrado no basta con que estén alineados los subsistemas uno al lado del otro, sino que deben entrelazarse para formar un todo armónico.

Un sistema integrado de gestión (SIG) cubre todos los aspectos de la organización, desde el aseguramiento de la calidad del producto e incremento de la satisfacción del cliente hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de

prevención de la contaminación y el control de los riesgos de salud y seguridad ocupacional.

El primer elemento del Sistema integrado de gestión es el compromiso de la dirección, puesto de manifiesto en la o las Políticas de Calidad y Riesgos. Se trata de una declaración autorizada por la alta dirección de la organización, de sus intenciones y principios, que establece los objetivos globales de la Calidad, el Medio Ambiente la Seguridad y Salud Ocupacional.

Esta incluyen el compromiso de mejora continua, cumplimiento de la legislación vigente, así como de otros asumidos por la organización en materia de calidad de los procesos, cuidado y protección del Medio Ambiente o la seguridad y salud de las personas, marco de referencia, dentro del cual se debieran realizar todas las actividades al interior de la Compañía.

El segundo elemento del Sistema integrado de gestión, corresponde al de Planeación, el que se desarrolla a la luz de la Visión, Misión, Valores y Políticas, de tal forma que, quien planifica no solo debe conocerlos, sino que debe compartirlos y ponerlos de manifiesto en cada una de las actividades y decisiones que toma en el día a día.

Es en esta etapa donde se identifican los requisitos de los productos o servicios, aspectos ambientales significativos, riesgos intolerable y requisitos legales u otros compromisos contraídos, en relación a los distintos procesos que conforman la red de procesos de la empresa, para así definir los controles operacionales necesarios, que garanticen el cumplimiento de los requerimientos del producto o servicios, evitando los impactos ambientales asociado a los Aspectos Ambientales Significativos, manteniendo los riesgos en niveles aceptables y razonables sin afectar la posición competitiva de la empresa.

El elemento Implementación y Operación, incluye todo aquello que pondremos en práctica en nuestros procesos para:

- Asegurar el cumplimiento de la o las Políticas de Calidad de Riesgos, la legislación u otros compromisos adquiridos.

- Satisfacer los requisitos del producto o servicio en cada proceso.
- Contribuir al logro de los Objetivos Estratégicos de la Compañía.
- Mantener bajo control tanto los aspectos ambientales significativos y los riesgos intolerables.

Aunque no existe una regla general que obligue a las empresas a certificar primero en Calidad y después en Medio ambiente o en Seguridad y Salud ocupacional, es importante considerar que es la norma ISO 9001:2008 la que promueve el enfoque basado en los procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente interno y externo mediante el cumplimiento de sus requisitos del producto o servicio.

La implementación de esta Norma permite “ordenar la casa” a través de la “Gestión de Procesos” que considera a la organización como un sistema interrelacionado de procesos y subprocesos, que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción de cada cliente interno. También aparece la figura del líder o dueño del proceso, quien participa en las actividades, es responsable y tiene el control del proceso desde el principio hasta el final, definiendo acciones y tomando decisiones claves, haciendo posible una gestión ínter funcional generadora de valor.

Cada documento que forma parte de un proceso y que pretende asegurar su buen funcionamiento, vale decir, reglamentos, procedimientos generales, procedimientos específicos, procedimientos de operación, mantenimiento etc., deben ser revisados bajo la perspectiva de generar valor. El Líder o Dueño del proceso debe definir que documentos y registros son necesarios, para mantener una adecuada estandarización de las actividades propias del proceso y que garanticen dar cumplimiento a los requisitos del producto / servicio, manteniendo bajo control los aspectos ambientales y los peligros generadores de riesgos intolerables.

El cuarto elemento es el de “verificación y acción correctiva”, es fundamental por dos razones, en primer lugar ayuda a verificar los “signos vitales” del Sistema integrado de gestión y por otra permite asegurar un mejoramiento continuo en los procesos.

De acuerdo a las normas, se dispone de cuatro herramientas para desarrollar este elemento:

- Las Auditorias
- Los Registros
- Los reportes y registros de Accidentes/incidentes y de no conformidades/acciones correctivas.
- Las Mediciones y seguimiento

Las auditorias en general, sean estas internas o externas están dirigidas a auditar al Sistema y a verificar que lo que decimos que hacemos, es lo que realmente hacemos y que además se ajusta a los requerimientos normativos.

El personal operativo auditado, debe entender siempre que lo que el auditor busca en una auditoria es en primer lugar verificar que existe un sistema, como así mismo, una concordancia entre lo escrito en la documentación de los procesos y lo observado en la práctica.

Es bueno para la “buena salud del Sistema integrado de gestión”, fomentar la autoevaluación en cada una de las Unidades Operativas, para la revisión del funcionamiento del sistema, auditando procesos de manera cruzada por ejemplo.

Las tres Normas requieren que la organización establezca y mantenga procedimientos para identificar, mantener y disponer los registros de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, así como de los resultados de las auditorias y revisiones de los respectivos sistemas. Siempre es óptimo echar mano a los registros e información que utilizamos diariamente para ver el funcionamiento de nuestros procesos, evitando tanto como sea posible agregar nuevos.

Aunque ninguna de las normas, ni ISO 14001 ni tampoco OHSAS 18001 proporcionan lineamientos específicos sobre la forma de hacer y de gestionar el reporte de incidentes/accidentes y no conformidades, sí exigen que exista un método o procedimiento que garantice el registro, análisis y propuesta de acciones correctivas para todos los accidentes tanto ambientales como a las personas, indistintamente de

la gravedad de los mismos. Lo importante es que el registro exista y que se demuestre que las acciones correctivas son llevadas hasta la resolución del caso en el sentido de evitar la recurrencia de lo acontecido.

Las llamadas No-Conformidades, término reservado para describir cualquier desvío con respecto a los acuerdos, leyes, regulaciones y procedimientos contemplados en el Sistema integrado de Gestión, deben ser registradas y solucionadas mediante el análisis de las mismas y propuesta de las acciones correctivas pertinentes. Su registro queda de libre elección de la Empresa y no es especificado por la Norma.

Finalmente, con toda la información suministrada por el sistema en base a las auditorías internas y los indicadores de resultados principalmente, la alta dirección de la organización debe revisar, a intervalos que ella misma determine, el sistema integrado de gestión, su continua idoneidad, adecuación y eficacia, y tomar las decisiones pertinentes en materia de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, en base a una información documentada y fiable. Es en esta etapa de revisión gerencial donde se toman las grandes decisiones respecto al rumbo que se desea para el Sistema Integrado de Gestión

La tendencia mundial está orientada hacia la integración de sistemas de gestión en la organización, entendiendo la calidad, el medio ambiente y la salud y seguridad ocupacional como los principales aspectos de la misma. Actualmente se considera que una organización se gestiona con sistemas integrados cuando cumple los requisitos de las normas: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:1999 y tiene implementados estos sistemas.

Beneficios de gestionar con un sistema integrado de gestión:

- Ahorro de recursos (tiempo y dinero) para la implementación del sistema integrado de gestión, esto es, una menor inversión que la necesaria para los procesos de implementación de manera independiente.

- Estar preparados para competir, al contar con la certificación de organismos internacionales de validez mundial, que permiten satisfacer en forma simultánea los diversos requisitos actuales del mercado mundial.
- Tener la posibilidad de acceder a mejores condiciones en las primas de seguros, préstamos, etc. por la reducción de los riesgos laborales y por un manejo ambiental responsable.
- Tener la posibilidad de obtener ingresos adicionales por la comercialización de residuos sólidos (aceites usados, chatarra, plásticos).
- Incrementar las competencias, entrenamiento y rendimiento de los miembros de la organización, como individuos y como equipo.
- Elevar la motivación y la moral del personal, por sentirse parte fundamental de la mejora continua de su organización.
- Lograr una concientización de todos los colaboradores de la organización sobre la preservación del medio ambiente y un ambiente de trabajo más seguro para todos.
- Mejorar la imagen de la organización con sus clientes, con los organismos del Estado y con la sociedad en general.
- Contar con planes de emergencia que integren los aspectos ambientales y los de salud y seguridad ocupacional.

1.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

En la norma ISO 9000 en su versión del año 2000 se introducen los ocho principios de la calidad de los que puede decirse que hacen parte de las mejores prácticas de organización empresarial actual.

Como herramienta de organización los ocho principios se integran a otras formas simples de sistematización o generación de rutinas, que permiten mejoras en la calidad de trabajo empresarial y personal.

Estos principios son los siguientes:

1.- Enfoque al cliente.

Las organizaciones (y las personas) dependen de sus clientes y por tanto deben entender sus necesidades actuales y prever las futuras, con el objetivo de excederlas en todo momento.

En la implementación inicial de un programa de calidad basta con la información de quienes atienden a los clientes para definir qué es lo que esperan: de una buena tormenta de ideas se pueden obtener indicadores y derivados de ellos, metas de atención al cliente. Además se consigue de los participantes la comprensión del objetivo y el compromiso con el mejoramiento, razones suficientes para que sean involucrados todos los empleados de la organización en sus diferentes niveles.

Cientes son también los proveedores, los empleados y los socios de la organización. Compras, recursos humanos y alta gerencia les atienden y deben establecer los correspondientes indicadores y metas.

Beneficios clave:

- Aumento de los clientes y de la porción del mercado, obtenido mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumenta la fidelidad del cliente, lo que le lleva a reiterar tratos comerciales.

La aplicación del principio de enfoque al cliente conduce a lo siguiente:

- Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.

- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas (tales como los propietarios, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad local y la sociedad en su conjunto)

2.- Liderazgo.

Los líderes deben aceptar que las organizaciones, cualquier institución, sólo tiene dos propósitos objetivos: sobrevivir y crecer. Poner otros propósitos al mismo nivel es producto de la subjetividad personal o colectiva de la dirección y siempre lleva a los participantes o empleados a la confusión improductiva. Los dos objetivos, crecer y sobrevivir se consiguen sobre dos pilares: los clientes y los empleados.

Para que los empleados entiendan y respondan a los propósitos éstos deben ser objetivos. Los que no son del todo claros en su formulación, si es necesario explicarlos, probablemente no sean tan importantes y quizá sean subjetivos. Las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral son una guía adecuada para que el líder y el equipo puedan establecer indicadores adicionales objetivos y relevantes.

Para redondear la tarea, una visión de futuro define las oportunidades de desarrollo que, empleados y colaboradores más cercanos a cada uno de los grupos de clientes, pueden identificar puntualmente en el mercado para ser aprovechados por la organización.

Los objetivos del líder son establecer: metas definidas con objetividad, propósitos claros, indicadores auxiliares relevantes y una nítida visión del futuro.

Beneficios clave:

- Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas de una manera unificada.
- Disminuirá la comunicación eficiente entre los distintos niveles de la empresa.

La aplicación del principio de liderazgo conduce a lo siguiente:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas, incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Establecer metas y objetivos desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.
- Establecer la confianza y eliminar los temores.
- Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas.

3.- Participación del personal.

Las personas, en todos los niveles, son la esencia de la organización. Informarlos y educarlos sobre los objetivos y métodos de la organización les permite comprometerse, y al hacerlo, utilizar a plenitud sus habilidades en beneficio de la organización y de su propio crecimiento o experiencia. Cada uno debe saber cuál es su papel y cuales sus indicadores de desempeño.

Y cada uno debe saber cómo le complementan y apoyan el grupo y la organización.

En su perspectiva personal cada empleado tiene sus propios objetivos: sobrevivir y crecer, en su calidad de vida. Puesto que esas definiciones personales serán subjetivas, sólo cada uno puede saber qué le estimula a trabajar mejor. Como cliente de la organización el empleado también espera que sean identificadas y excedidas sus necesidades; algunas de ellas, la autorrealización por ejemplo, quizás de mayor impacto en la motivación que el salario mismo.

Es prioritario vincular las personas con un perfil adecuado a su cargo. Con el mejor nivel posible en aptitudes y actitudes, incluyendo si es posible grandes talentos. La mayoría de los objetivos se consiguen con el trabajo duro y cotidiano, pero alguna vez

se obtienen resultados brillantes o especiales por el destello de un talento. Y no olvidar que se aprende de los errores, algunos empleados son valiosos porque conocen los que errores que no se deben cometer.

El buen trato personal es producto de las expectativas de las dos partes: mejores expectativas, mejores resultados. Cada par organización-persona establece su propia espiral productiva; satisfactoria o no para ambos, pero siempre simétrica en cuanto dependiente de las expectativas.

Beneficios claves:

- Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización.
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización.
- Responsabilidad de los individuos respecto a su propio desempeño.
- Disposición de los individuos a participar en y contribuir a la mejora continúa.

La aplicación del principio participación del personal conduce a que sus integrantes:

- Comprendan la importancia de su contribución y función en la organización.
- Identifiquen las restricciones en su desempeño.
- Hagan suyos los problemas y se sientan responsables de su solución.
- Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales.
- Busquen activamente mejorar su competencia, su conocimiento y su experiencia.
- Compartan libremente su conocimiento y experiencias.
- Discutan abiertamente los problemas y los asuntos de la organización.

4.- Enfoque basado en los procesos.

Se obtienen resultados con mayor eficiencia cuando las actividades y sus recursos son administrados como procesos.

La organización por procesos también requiere de un concepto fundamental simple. Lo primero es definir el flujo de de las actividades actuales (en un diagrama) y reconsiderarlo al detalle para evitar las interfases, cambios de área o de persona responsable de cada tarea.

Cada proceso tiene como principio y fin un cliente, pero no es ajeno en su responsabilidad con el cliente final.

Para reforzar y poner en marcha un proceso tal como se ha definido, es conveniente enfocarlo a su cliente, dotarlo de indicadores, objetivos, recurso humano y un responsable o líder, de la misma forma que ha sido realizado en trabajo con la organización en su conjunto.

Otra vez aquí, como en el enfoque al cliente, la participación de los empleados es determinante para conseguir la comprensión del objetivo y el compromiso para superar las metas, y otra vez aquí ello es razón suficiente para que sean involucrados todos los empleados en sus diferentes niveles.

Beneficios clave:

- Costos más bajos y períodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos conduce a lo siguiente:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave.
- Identificar las interfases de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales que mejorarán las actividades clave de la organización.

- Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre los clientes, los proveedores y otras partes interesadas.

5.- Gestión basada en sistemas.

Identificar, entender y administrar los procesos y sus interrelaciones consigue una visión de la organización como sistema. Quién es quién, dónde está, cual es su tarea, como contribuye al equipo y a la consecución de los objetivos. Cada persona se sabe importante en su lugar y responsabilidades.

Como resultado la gerencia puede organizar y dirigir con claridad y racionalidad, en situaciones que no llevan a sorpresas internas y permiten la confianza de los componentes del equipo en el conjunto de la organización. De ambas partes se genera la actitud de transparencia y conocimiento de la situación actual, basados en los indicadores y las cifras, con lo cual es posible la discusión abierta y la búsqueda de soluciones adecuadas y a tiempo para los problemas actuales o previstos.

Beneficios claves:

- Integración y alineación que mejor lograrán los resultados deseados.
- Capacidad de centralizar los esfuerzos en los procesos claves.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas respecto de la consistencia, la eficacia y la eficiencia de la organización.

La aplicación del principio de gestión basada en sistemas conduce a lo siguiente:

- Estructurar un sistema para lograr los objetivos de la organización en la forma más eficaz y eficiente.
- Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema.
- Enfoques estructurados que armonizan e integran los procesos.
- Brindar una mejor comprensión de las funciones y las responsabilidades necesarias para lograr los objetivos comunes y consecuentemente reducir las barreras de funciones cruzadas.
- Comprender las capacidades organizacionales y establecer las restricciones de los recursos previamente a la acción.

- Mejorar continuamente el sistema mediante la medición y la evaluación.

6.- El mejoramiento continuo.

Con indicadores y procesos bien definidos, los objetivos de mejora resultan siempre evidentes. Pero el orden de prioridades, acorde con los recursos económicos y humanos, no siempre es igual de obvio. La gerencia puede provocar laxitud si sus objetivos son fáciles, o apatía si parecen imposibles.

Los objetivos de mejora continua son cuantitativos, y sólo por acumulación producen cambios importantes, por eso la referencia al pasado resulta un gran estimulante para los responsables de las actividades.

Por la misma razón no hay que olvidar la posibilidad y/o la necesidad de planear cambios cualitativos que logren nuevos niveles de calidad por sí mismos; aunque signifiquen mayor riesgo, porque también suelen tener un mayor coste de oportunidad, en el sentido y perspectiva financiera. Esos cambios cualitativos suelen tener dos fuentes: una idea brillante o una tecnología más actual.

La mejora continua es una actividad fundamental que involucra el bien máspreciado de la empresa: su recurso humano, es la tarea gerencial que requiere del entrenamiento y las metas claras como enfoque al cliente en el trabajo interno.

Beneficios claves:

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar oportunamente ante las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora continua conduce a lo siguiente:

- Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.

- Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- Hacer de la mejora continua de los procesos, productos y los sistemas el objetivo de cada individuo de la organización.
- Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.
- Reconocer y tomar conocimiento de las mejoras.

7.- Toma de decisiones basadas en hechos.

Los hechos y los datos se reflejan en: indicadores, objetivos y cumplimiento de objetivos. Una secuencia clara, que guía a cualquiera de los actores del proceso y a cada grupo, en el mejoramiento de sus resultados.

El único problema que puede dificultar el adecuado funcionamiento de la secuencia es la falta de entrenamiento o formación.

La perspectiva de aprendizaje en el cuadro de mando integral es soporte vital para el desarrollo del personal, de los procesos y de la organización como sistema.

Beneficios claves:

- Decisiones informadas.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos.

La aplicación del principio de toma de decisiones basadas en hechos conduce a lo siguiente:

- Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables.
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.

8.- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

La organización, sus clientes, proveedores, empleados y socios son interdependientes. Unas relaciones de mutuo beneficio convienen a todos, y de ello deben ser conscientes todas las partes implicadas.

Beneficios claves:

- Aumento de la capacidad para crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimización de los costos y de los recursos.

La aplicación del principio de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor conduce a:

- Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Formación de equipos de expertos y de recursos con los socios.
- Identificación y selección de los proveedores.
- Comunicación clara y abierta.
- Información y planes futuros compartidos.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.

1.3 NORMAS ISO 9000:2000

El crecimiento de la competitividad empresarial obligó a las organizaciones a idear e implementar nuevas y mejores prácticas empresariales relacionadas con la calidad. Estas prácticas, eran muy diversas y dificultaban el intercambio comercial de bienes y servicios entre los diferentes países por poseer cada uno características (costumbres, idioma, idiosincrasia, etc.) particulares y diferentes al resto de los demás países.

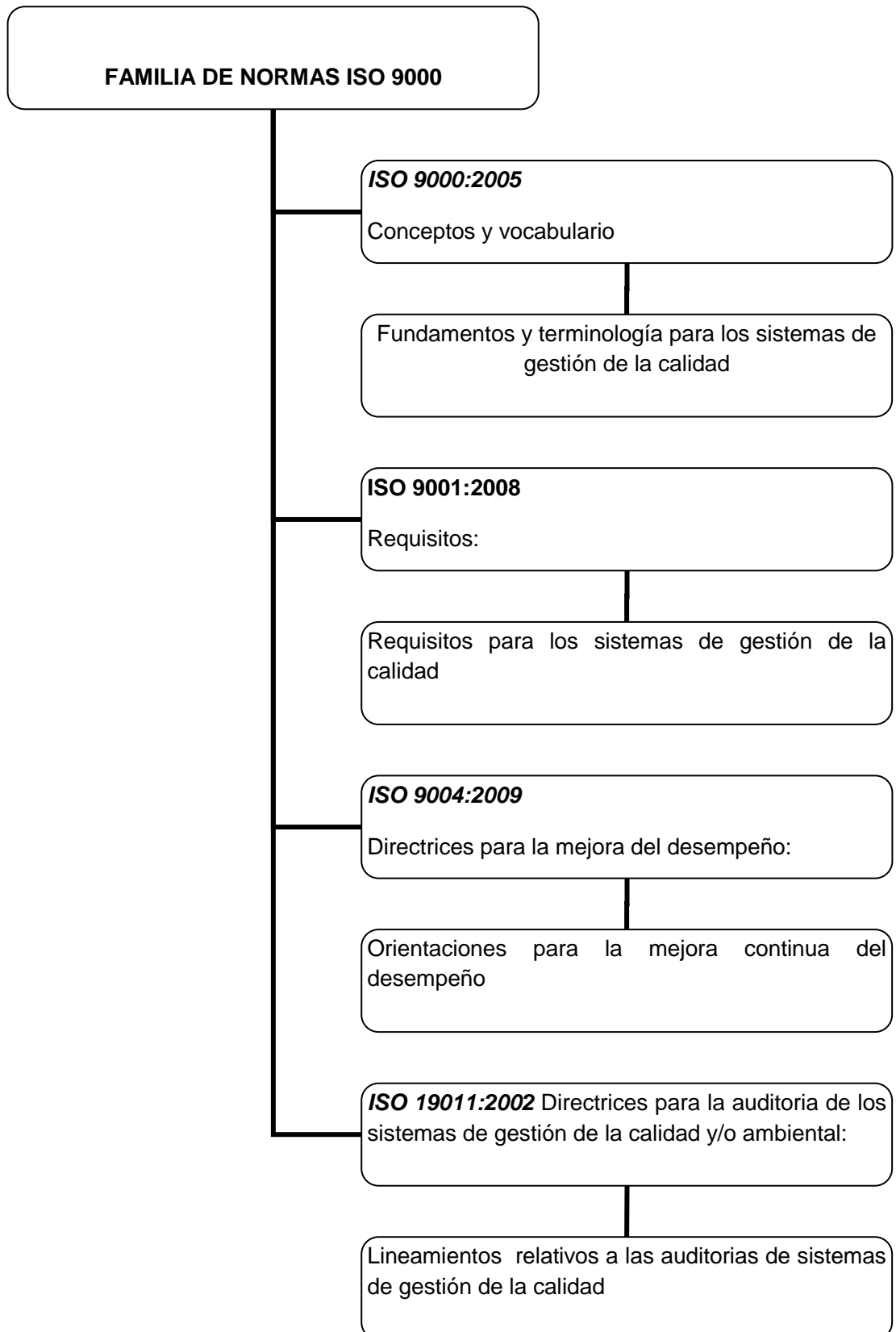
Los países involucrados se vieron en la necesidad de crear un parámetro internacional que regule las prácticas organizativas y que permita un intercambio confiable de bienes y servicios de calidad. Es así que surgen las normas ISO 9000, como estándares que permiten seleccionar, implementar y mantener sistemas que aseguren realmente la calidad de los bienes producidos y que respalden el prestigio de unas empresas frente a otras.

ISO 9000 es el nombre genérico con el que coloquialmente se designa a una familia de NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD. El prefijo ISO responde a las iniciales de la "International Organization for Standardization" (Organización Internacional de Normas), entidad sin ánimo de lucro en la que participan más de 80 países de todo el mundo. ISO tiene su sede en Ginebra (Suiza), y se dedica a la tarea de redacción y publicación de normas de todo tipo.

Las normas de la familia ISO 9000 son elaboradas y actualizadas por el Comité Técnico 176 (TC 176), constituido por expertos de varios países, concretamente por expertos en la aplicación de sistemas de CALIDAD en diferentes tipos de industrias.

Las normas ISO 9000 se han hecho populares en los años 90 gracias al interés creciente por la calidad en el mundo industrializado y a la globalización de los mercados, hechos éstos que junto con el mecanismo de la Certificación, han actuado como catalizadores en la difusión de estas normas en el mundo empresarial. A principios de 1998 existen ya más de 100.000 empresas certificadas a nivel mundial.

Familia de las normas ISO:



ISO 9000:2005 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

Además de establecer un punto de partida para comprender las normas, define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización. La norma plantea una metodología para utilizar en el desarrollo del vocabulario, que consta de una serie de gráficos y su interrelación.

ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. REQUISITOS.

Esta norma es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, para así conseguir la satisfacción del cliente. Está orientada hacia la eficacia del sistema.

Constituye la norma internacional de referencia para la certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Consta de los siguientes elementos fundamentales:

- Responsabilidad de la dirección (política de la calidad, objetivos, responsabilidad y autoridad, comunicación interna y revisión por la dirección).
- Provisión de recursos (recursos humanos, formación, infraestructura y ambiente de trabajo).
- Realización del producto (planificación, procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo, compras, producción y prestación del servicio y control de los dispositivos de seguimiento y medición).
- Medida, análisis y mejora (seguimiento y medición, control de los productos no conformes, análisis de datos y mejora continua).

Esto significa un cambio respecto a la antigua norma de 20 elementos en la Norma ISO 9001. La nueva estructura basada en el proceso es más genérica que la actual estructura de veinte elementos, y adopta el enfoque de gestión del proceso que se utiliza ampliamente en los negocios de hoy en día.

Esta nueva estructura también es coherente con el ciclo de mejora continua (PDCA), "planificar-realizar-verificar-actuar" utilizado en las Normas ISO 14000 referentes a los sistemas de gestión medioambiental.

ISO 9004:2009 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. DIRECTRICES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO.

Esta norma no proporciona directrices como lo hace la 9001, por lo tanto no constituye una norma para objetivos de certificación, en cambio su propósito principal es proporcionar ayuda para la mejora global del sistema de gestión de la calidad, con el fin de beneficiar las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como su eficacia. Incluye en forma de recuadros la Norma ISO 9001.

Mientras que ISO 9001 busca brindar aseguramiento de la calidad a los procesos de fabricación de productos y aumentar la satisfacción de los clientes, ISO 9004 asume una perspectiva más amplia de gestión de la calidad y brinda orientación para mejoras futuras. Esta norma reemplaza a ISO 9004-1:1994.

ISO 19011:2002 DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL.

Esta norma es una sustitución de las anteriores normas de auditoría, ISO 10011. Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores. Adicionalmente define los requisitos para auditores tanto en materia de calidad como en materia ambiental.

OTRAS NORMAS DE APOYO A LAS NORMAS DE LA FAMILIA ISO.

ISO 10005:2002, Directrices para los planes de Calidad.

Proporciona directrices para ayudar en la preparación, estudio, aceptación y revisión de los planes de la calidad. Mejora sustancialmente la versión anterior acorde al nuevo enfoque de la norma.

Esta norma fue preparada para dirigir la necesidad de una guía para los planes de calidad, como una actividad independiente o en el contexto de establecer un sistema de calidad.

ISO 10006:2002, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos.

Brinda directrices para la gestión de proyectos. Ayuda a entender la gestión de la calidad en proyectos.

ISO 10007:2003, Gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración.

Proporciona directrices para asegurar de que un producto complejo sigue funcionando cuando se cambian los componentes individualmente.

ISO 10012-2002. Sistema de gestión de Mediciones – Requisitos para procesos de medición y equipos de medición.

Proporciona directrices adicionales sobre la aplicación del control estadístico del proceso.

ISO 10013:2000. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de los manuales de la calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios confeccionados a la medida de sus necesidades específicas.

ISO 10014. Gestión de la calidad – Directrices para la realización de beneficios financieros y económicos.

Esta norma proporciona orientaciones sobre cómo lograr beneficios financieros y económicos de la aplicación de la gestión de la calidad.

ISO 10015:2001. Gestión de la calidad – Directrices para formación.

Esta norma internacional proporciona directrices para ayudar a las organizaciones y a su personal en los temas relacionados con la formación. Puede ser aplicada cada vez que se requiera una directriz para interpretar referencias a la “educación” y “formación” dentro de la familia de normas ISO 9000 de aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad.

ISO 10017. Orientaciones sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000

Proporciona orientaciones sobre la selección de las técnicas estadísticas apropiadas que pueden ser de utilidad en el desarrollo, implementación o mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

ISO 10002. Sistema para la resolución de reclamaciones externas.

Esta Norma Internacional provee la orientación para el diseño e implementación de un eficaz proceso de manejo de reclamos para todo tipo de transacciones comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con comercio electrónico. Esta norma se propone beneficiar a las organizaciones y aquellas partes que realizan un reclamo a una organización.

ISO 17025. Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de calibración y ensayo.

Contiene requisitos que los laboratorios de ensayo y calibración tienen que cumplir para demostrar que disponen de un sistema de gestión de la calidad, que son

técnicamente competentes y que son capaces de producir resultados técnicamente válidos

ISO 10019. Directrices para la selección de consultores de sistemas de Gestión de Calidad y uso de sus servicios.

En el proceso de realización de un Sistema de Gestión de Calidad, las organizaciones deben decidir hacerlo con su propio personal, sin embargo, muchas utilizan los servicios consultores externos. En la selección de un consultor por una organización es importante que el resultado del Sistema de Gestión de la Calidad sea capaz de cumplir con los objetivos planeados por la organización de una manera eficaz y eficiente con respecto al costo.

1.3.1 ISO 19011:2002

Las directrices para las auditorías de sistemas de gestión ambiental y/o calidad han sido producidas en conjunto por los subcomités internacionales de auditorías ISO/TC 207/SC 2 e ISO/TC 176/SC 3, simplificando la documentación de normas que los auditores internos y externos necesitan para referirse.

ISO 19011:2002 es el resultado de cuatro años de trabajo y reemplaza seis normas existentes, ISO 10011-1, 10011-2 y 10011-3 e ISO 14010, 14011, 14012 armonizando prácticas entre los diferentes grupos.

Brinda directrices para auditoría por primera, segunda y tercera parte de sistemas de gestión tanto ambiental como de calidad. Aunque la mayor parte de la norma es pertinente para auditorías del Sistema de Gestión de Calidad por tercera parte, no todas sus cláusulas tienen aplicación directa. La norma contiene opciones relacionadas con los métodos de auditoría y la competencia del auditor, pero el contenido no es obligatorio. Las directrices tienen como propósito ser flexibles y la aplicación puede diferir según el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización para auditar. Depende de cada organismo auditor por tercera parte utilizar las directrices en la medida en que sean adecuadas a sus necesidades y a la pertinencia a sus prácticas de trabajo.

Aunque el alcance de esta norma está limitado a los sistemas de gestión de calidad y ambiental, se puede considerar el aplicarla a otros tipos de auditoría.

Donde se han implementado sistemas de gestión de calidad y ambiental al mismo tiempo, el usuario decidirá si las auditorías son conducidas separada o conjuntamente.

La introducción de la norma declara que la Serie ISO 9000 y la Serie ISO 14000 enfatizan la importancia de las auditorías como herramienta de gestión para el seguimiento y la verificación de la implementación efectiva de la política de calidad y/o ambiental de una organización. Las auditorías son también una parte esencial de las actividades de evaluación de la conformidad, tales como las certificaciones/verificaciones externas, el control y la evaluación de la cadena de abastecimiento.

Esta norma está dirigida a ayudar a las organizaciones en los procesos de mejora continua de sus sistemas de gestión, facilitar la integración del sistema de gestión de la calidad con el sistema de gestión ambiental, permitir auditorías de uno o ambos sistemas, ahorrar dinero y disminuir los problemas de las unidades de trabajo que son auditadas.

Las nuevas directrices proveen un enfoque uniforme para las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental. Gran cantidad de organizaciones implementan ambos sistemas (ya sea como sistemas separados o como un sistema integrado), es por ello que muchas de ellas quieren armonizar y, cuando sea posible, combinar las auditorías de esos sistemas. La ISO 19011, por lo tanto, sirve para satisfacer una real necesidad del mercado y una mejor armonización de las áreas de calidad y ambiental.

La norma es relevante para auditores, tanto externos como internos, y para aquellos que gestionan los programas de auditorías.

Además esta norma internacional proporciona una guía sobre:

- Los principios de la auditoría,
- Manejo de un programa de auditoría.

- Actividades de auditoría.
- Competencia y evaluación de los auditores.

Principios de auditoría:

El auditor deberá estar familiarizado con los cinco principios de auditoría y aplicarlos al proceso de auditoría.

- **Conducta ética – el fundamento de la profesionalidad**

La confianza, la integridad, la confidencialidad y la discreción son esenciales en la auditoría.

- **Presentación imparcial**

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y con exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y no resueltos o de las opiniones divergentes entre el equipo auditor y el auditado.

- **Cuidado profesional debido**

Los auditores proceden con cuidado de acuerdo con la importancia de la tarea que deben desempeñar y la confianza puesta en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. El tener la necesaria competencia es un requisito previo importante.

- **Independencia**

Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia.

- **Evidencia**

La evidencia en la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría es llevada a cabo durante un periodo de tiempo especificado y con recursos finitos. El uso apropiado de la toma de muestras está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

Manejo de un programa de auditoría:

Por lo general, esto es responsabilidad de la dirección del organismo auditor por tercera parte y no de un auditor. Es conveniente que los auditores estén conscientes de que los programas de auditoría se monitorean y revisan a intervalos apropiados. Los auditores deberán suministrar entradas para la mejora de los programas de auditoría.

Actividades de auditoría:

Esta directriz enfatiza la importancia y las técnicas para planificar, llevar a cabo y reportar una auditoría y es de relevancia particular para el auditor. Es recomendable que los auditores estén familiarizados con la directriz de la sección 6 de ISO 19011 sobre estos aspectos.

Competencia y evaluación de los auditores:

La directriz sobre competencia y evaluación de los auditores proporciona un nuevo énfasis en la importancia de la competencia del equipo así como la del individuo, lo cual reemplaza los criterios de calificación preceptivos establecidos formalmente en ISO 10011-2.

La competencia se define ahora como “atributos personales demostrados y capacidad demostrada para aplicar el conocimiento y las habilidades”. Actualmente se da menos importancia a los niveles prescritos de educación, experiencia en el sitio de trabajo y en auditoría y a la cantidad de auditorías completadas. Estos se utilizan ahora como entradas para el conocimiento y las habilidades necesarias para la competencia del auditor.

La mayor parte de estas directrices serán utilizadas por los organismos auditores de tercera parte al establecer sus propios criterios de competencia para los auditores. Sin embargo, los auditores individualmente deberían ser conscientes del contenido de estas competencias de tal forma que puedan mantener, mejorar y trabajar dentro de los límites de su competencia laboral.

TERMINOS Y DEFINICIONES UTILIZADAS EN LA NORMA.

Auditoría.- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas objetivamente a fin de determinar hasta qué punto los criterios de auditoría se cumplen.

Criterio de auditoría.- Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como una referencia.

Evidencia de la auditoría.- Registros, declaraciones de hecho u otra información que son relevantes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgos de la auditoría.- Resultados de la evaluación de las evidencias de la auditoría frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de la auditoría.- Resultado de una auditoría, proporcionada por el equipo auditor después de la consideración de los objetivos de la auditoría y de todos los hallazgos de la auditoría.

Cliente de la auditoría.- Organización o persona que solicita una auditoría.

Auditado.- Organización objeto de una auditoría.

Auditor.- Persona con la competencia para realizar una auditoría.

Equipo auditor.- Uno o más auditores que realizan una auditoría, ayudado por expertos técnicos, si es necesario.

Experto técnico.- Persona que aporta conocimientos específicos o experiencia al equipo auditor.

Programa de auditoría.- Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempos específicos y dirigidos hacia un propósito específico.

Plan de auditoría.- Descripción de las actividades y los preparativos de una auditoría.

Alcance de la auditoría.- Extensión y límites de una auditoría.

Competencia.- Capacidad demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

CAPITULO II: DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 ANTECEDENTES DE PINTURAS CÓNDOR S.A

Pinturas Cóndor S.A es una empresa ecuatoriana, de más de 69 años, que tiene el orgullo de ser líder en el mercado ecuatoriano de pinturas.

La empresa fue fundada el 26 de abril de 1939 en la ciudad de Quito. El primer nombre comercial de la empresa fue “Cóndor Industria Química Borja & Leib”. Inicialmente y durante muchos años funcionó como una pequeña fábrica de pinturas, situada en un pequeño galpón.

En febrero de 1949, después de 10 años de su fundación, conjuntamente con otros socios minoritarios, la familia Rhietof ingresó como accionista, tomó la compañía bajo su control, cambió el nombre comercial a “Cóndor Industria Química S.A” y así marchó durante 23 años.

En el mes de agosto del año 1972, el Sr. Frank Seelig, un empresario muy conocido dentro de su medio y Gerente General de Acero Comercial compró Cóndor Industria Química S.A y renunció a la Gerencia de Acero Comercial para hacerse cargo de su nueva fábrica.

Desde 1972, hasta el presente Cóndor no ha dejado de crecer, bajo el liderazgo del Sr. Seelig pasó del galpón en que venía funcionando a la actual localización de 6 hectáreas en el sur de Quito. Coincidentalmente en los años setentas, se aplicó a nivel macroeconómico, un modelo de desarrollo interno de crecimiento, en el cual se fomentaba la sustitución de las importaciones. Este contexto interno ayudó no solamente a Cóndor a crecer excepcionalmente durante muchos años sino también a muchas otras empresas.

Debido a la globalización y por el aumento de una competencia cada vez más fuerte a nivel nacional e internacional, en el año de 1998, el Sr. Frank Seelig decidió fortalecer la posición de su empresa de pinturas, resinas y diluyentes y las fusionó a todas ellas,

bajo el nombre de la empresa más antigua y representativa de su grupo de empresas, y la empresa se llamó Pinturas Cóndor S.A.

Cóndor quiere ser la mejor en todo. Fue la primera empresa en el Ecuador en implementar sistemas de Calidad tales como la Certificación ISO 9001, en el año 1996. Fue la primera empresa ecuatoriana en obtener el Premio Nacional a la Calidad en el año 2005 y repetir este galardón en el año 2007 y es la única empresa ecuatoriana ganadora del Premio Iberoamericano a la Calidad en el año 2008.

Pinturas Cóndor es una empresa que se preocupa y piensa en la gente, tiene como objetivo construir los ambientes laborales, que garanticen la generación de los excelentes resultados que se han logrado en el pasado.

Actualmente opera con un portafolio de productos amplísimo formado por más de 100 productos además de su propia cadena comercializadora de Pinturas: EXPOCOLOR y empresas asociadas a este grupo corporativo como: Pinturas 123.

2.2 MISION, VISION, VALORES DE LA ORGANIZACIÓN.

Misión:

Generar bienestar y alegría a nuestros consumidores, entregando productos y servicios que excedan sus expectativas, trabajando eficientemente con un equipo de gente comprometida e innovadora.

Visión:

“Ser la Corporación Internacional preferida del consumidor ecuatoriano de pinturas y productos complementarios, referente por su **innovación, tecnología y responsabilidad social**”

Valores:

Honestidad: Cuidamos los bienes y recursos de la Corporación. Protegemos la información, el conocimiento propio y actuamos con transparencia en todas las actividades hacia afuera y dentro de la misma.

Lealtad: Cumplimos con los compromisos contraídos, con las políticas y los procedimientos. Cuidamos y fortalecemos la imagen del Grupo Corporativo Cóndor.

Responsabilidad: Cumplimos con las funciones, objetivos y horarios asignados. Actuamos conscientemente para situaciones de riesgo interno y externo. Brindamos apoyo a la comunidad con actividades que aporten a su crecimiento.

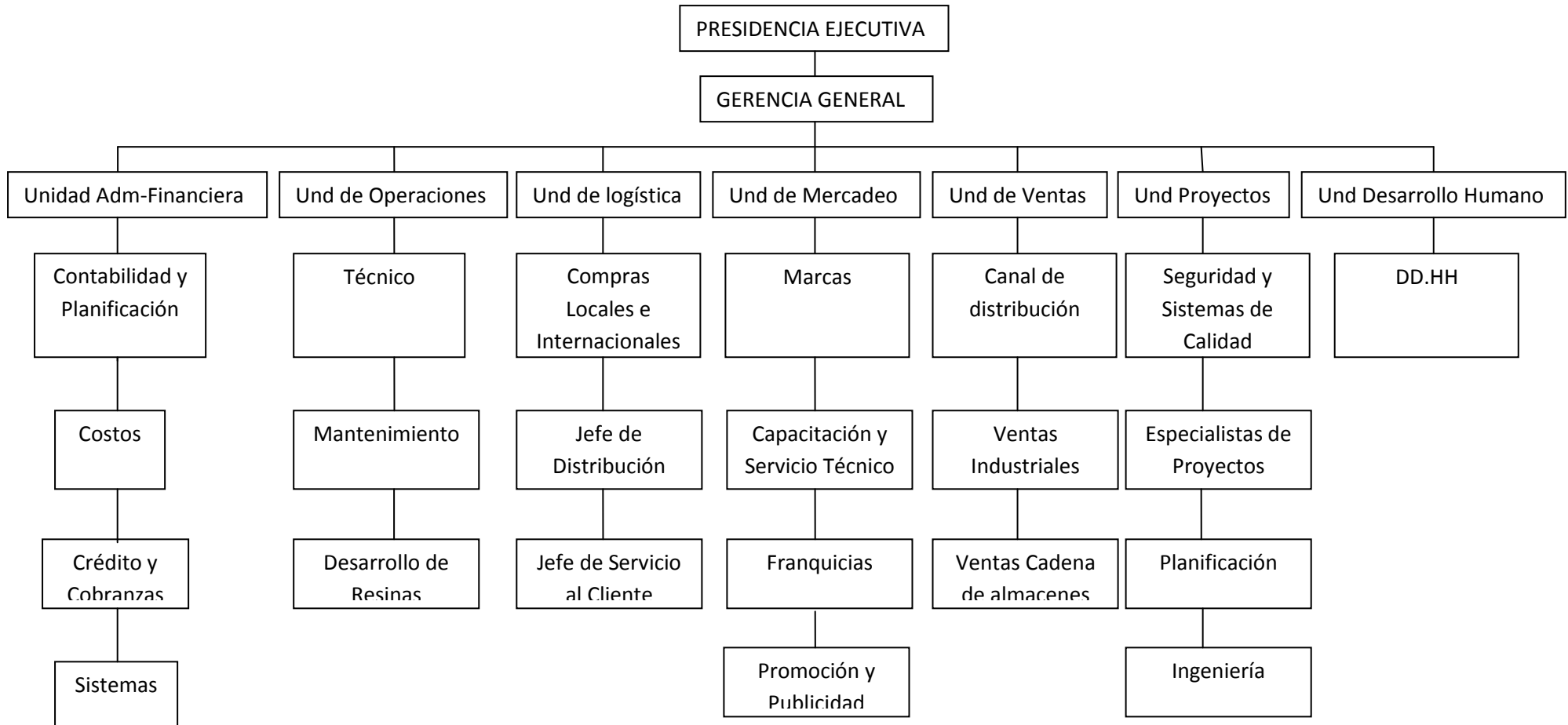
Respeto: Aceptamos a las personas como son. Escuchamos con buena disposición, brindando siempre un trato cordial.

Servicio: Cumplimos con las promesas adquiridas con los clientes internos y externos. Agregamos valor en todas las actividades desarrolladas por la Corporación, actuando con base en la cultura de Servicio al Cliente Cóndor.

Compromiso: Somos un equipo de personas que trabajan con pasión para poner muy en alto el nombre de la Corporación Cóndor, de todos sus productos y servicios.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El organigrama estructural de Pinturas Cóndor S.A, se presenta a continuación:



2.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

Esta empresa con más de 70 años en el mercado ecuatoriano, maneja un portafolio amplísimo de productos, dividido en seis líneas: Arquitectónica, Metalmecánica, Repinte automotriz, Industrial, Madera, Resinas y pegantes, Diluyentes.

Este portafolio se clasifica por líneas de la siguiente manera:

LINEA ARQUITECTONICA

Tabla N°1: Línea arquitectónica – AQUA SEAL IMPERMEABILIZANTE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
AQUA SEAL IMPERMEABILIZANTE	Azul Blanco Rojo Teja Azul Cielo Rojo Oxido Verde	0.95 litros 3.785 litros 5 gal	18

Tabla N°2: Línea arquitectónica – ESTUCADO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ESTUCADO	Blanco	litro 4 litros 5 gal	3

Tabla N°3: Línea arquitectónica – CAUCHO INDUSTRIAL

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CAUCHO INDUSTRIAL	Blanco Marfil Blanco Hueso Verde Crayola Turquesa Durazno Blanco Griego Mandarina Tropical Amarillo Otoñal Gardenia Amarillo Suave Azul Hortensia Baby Verde Azul Kid's Lavanda Minirosa Coral Amarillo Sol Verde Menta	1/4 gal 1 gal 5 gal	34

Tabla N°4: Línea arquitectónica – ECONOMIC

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ECONOMIC	Blanco Crema Blanco Hueso Salmón Durazno Blanco Suave Caramelo Beige Noble Amarillo Alegre Cactus Azul Tranquilo Verde Emotivo	1/4 gal 1 gal 5 gal 200 litros	17

Tabla N°5: Línea arquitectónica – ETERNACRIL

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ETERNACRIL	Ladrillo Naranja Negro Rojo Rojo Oxido Teja Vieja Verde	1 gal 5 gal	12

Tabla N°6: Línea arquitectónica – EXPOELASTOMERICO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
EXPO ELASTOMERICO	Base D Base P Base T	1 gal 5 gal	4

Tabla N°7: Línea arquitectónica – EXPOLATEX

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
EXPOLATEX	Base P Blanco Geranio	1 gal 5 gal	3

Tabla N°8: Línea arquitectónica – SUPER CORONA PREMIUM

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
SUPER CORONA PREMIUM	Base A Base D Base P Base T Blanco	1 gal 5 gal	6

Tabla N°9: Línea arquitectónica – SUPER CORONA INTENSO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
SUPER CORONA INTENSO	Blanco Negro Verde Rojo Amarillo Ocre Azul	1/4 gal 1 gal 5 gal	12

Tabla N°10: Línea arquitectónica – LATEX FORTE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
LATEX FORTE	Blanco Palo de Rosa Blanco Luna Blanco Hueso Bambú Rojo Amarillo Magnolia Terracota Amarillo Almendra Azul Nocturno Arena Verde Hoja Verde Ingles Azul Mediterráneo Mezcla	1/4 gal 1 gal 5 gal	16

Tabla N°11: Línea arquitectónica – L.V.A TROPICALIZADO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
L.V.A.Tropicalizado	Base A		
	Base D		
	Base L		
	Base P		
	Base T		
	Blanco		
	Crema		
	Blanco Hueso		
	Coral		
	Melocotón		
	Marfil		
	Rojo		
	Prety Woman		
	Capuchino		
	Terracota	1/4 gal	
	Amarillo	1 gal	38
	Mostaza	5 gal	
	Azul Balandra		
	Verde Primavera		
	Verde Manzana		
	Brandy		
	Mezcla Lila		
	Té Verde		
	Pacífico Ice		
	Moka		
	Bondad		
	Inocencia		
Simpatía			
Paz			
Felicidad			
Amistad			

Tabla N°12: Línea arquitectónica – SUPER CORONA PLATINUM

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
SUPER CORONA PLATINUM	Base P Base T Blanco	1 gal 5 gal	6

Tabla N°13: Línea arquitectónica – LIMPIEX NEUTRALIZANTE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
LIMPIEX Neutralizante	Transparente	4 litros	1

Tabla N°14: Línea arquitectónica – SELLACRIL

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
SELLACRIL Sellador Acrílico	Blanco	4 litros 5 gal	2

Tabla N°15: Línea arquitectónica – SELLADOR ASFALTICO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
SELLADOR ASFALTICO	Negro	1 gal	1

Tabla N°16: Línea arquitectónica – TOSCANA

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
TOSCANA	Base Neutra Blanco	1 gal	2

Tabla N°17: Línea arquitectónica – SUPER CORONA SATINADO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
SUPER CORONA SATINADO	Base A		
	Base D		
	Base L		
	Base P		
	Base T		
	Blanco		
	Granada		
	Venecia		
	Artemisa		
	Beige		
	Angkor		
	Acropolis		
	Taj Mahal	1/4 gal	
	Timbuctu	1 gal	38
	Zeus	5 gal	
	Blanco Hueso		
	Versalles		
	Babilonia		
	Atenas		
	Rodhas		
Alejandro			
Satisfacción			
Placer			
Bienestar			
Serenidad			
Euforia			
Sorpresa			

Tabla N°18: Línea arquitectónica – PERMALATEX TROPICALIZADO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
PERMALATEX Tropicalizado	Base A		
	Base D		
	Base L		
	Base P		
	Base T		
	Blanco		
	Blanco Ostra		
	Aqua		
	Menta		
	Nuez		
	Anis		
	Mandarina		
	Melón		
	Durazno		
	Avellana		
	Ladrillo	1/4 gal	
	Golden	1 gal	
	Ocre	18.93 litros	
	Tabaco	50G	
	Celeste		
	Azul Cielo		
	Blanco Hueso		
	Verde		
	Verde Oliva		
	Azul Rey		
	Apple Marti		
	Canela		
Arrebato			
Provocación			
Bonanza			
Alegría			
Optimismo			
Ternura			
Mezcla			

Tabla N°19: Línea arquitectónica – AQUA STOP

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
AQUA STOP Impermeabilizante	Blanco	litro 3.785 litros	2

Tabla N°20: Línea arquitectónica – BUCANERO DEPORTIVO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
BUCANERO DEPORTIVO	Verde	1 gal	1

Tabla N°21: Línea arquitectónica – CONDOREMPASTE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDOREMPASTE COMPONENTE B	Blanco	2Kg	1

Tabla N°22: Línea arquitectónica – CONDOREMPASTE EXTERIOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDOREMPASTE EXTERIOR	Blanco	kit A+B	1

Tabla N°23: Línea arquitectónica – CONDOREMPASTE INTERIORES

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDOREMPASTE INTERIORES	Blanco	20Kg	1

Tabla N°24: Línea arquitectónica – CONDORESTUCO EXTERIOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORESTUCO Exterior	Blanco	4 Litros 5 Galones	2

Tabla N°25: Línea arquitectónica – CONDORESTUCO INTERIOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORESTUCO Interior	Blanco	litro 4 litros 5 gal	3

Tabla N°26: Línea arquitectónica – CONDORLASTIC

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORLASTIC	BASE D BASE P BASE T	1G 5G	6

Tabla N°27: Línea arquitectónica – CONDORLASTIC FLEX

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORLASTIC FLEX	Blanco	1 litro 4 litros	2

Tabla N°28: Línea arquitectónica – CONDORLASTIC IMPERMEABILIZANTE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORLASTIC IMPERMEABILIZANTE	Blanco	1 litro 4 litros	2

LINEA METALMECANICA**Tabla N°29: Línea Metalmecánica – ANTICORROSIVO INDUSTRIAL**

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ANTICORROSIVO INDUSTRIAL	Blanco Mate Gris Mate Negro Mate	0.95 litros	3

Tabla N°30: Línea Metalmecánica – ANTIOX CONVERTIDOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ANTIOX Convertidor	Blanco Brillante	1/4 gal	28
	Blanco Mate		
	Negro Brillante		
	Negro Mate		
	Rojo Oxido Brillante	1 gal	
	Rojo Oxido Mate	50gal	
	Naranja Brillante		
	Naranja Mate		
	Gris Brillante		
	Gris Mate		

Tabla N°31: Línea Metalmecánica – ANTIOX CONVERTIDOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
OXIFIN PLUS	Negro Mate	1/4 gal	6
	Gris Mate	1 gal	
	Rojo Oxido Mate	5 gal	

Tabla N°32: Línea Metalmecánica – ESMALTE TAN SATINADO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
TAN Satinado	Base A	1/4 gal	9
	Base D		
	Base P	1 gal	
	Base T		
	Blanco		

Tabla N°33: Línea Metalmecánica – ESMALTE ALQUIDICO BRILLANTE 2 EN 1

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ESMALTE ALQUIDICO Brillante 2en1	Blanco Negro Blanco Hueso Naranja Azul Francés Verde Caoba Marfil Rojo Durazno Tangarina Amarillo Caterpillar Castaño Terracota Roble Amarillo Azul Español Gris Eucalipto Cedro Azul Aluminio	1/4 gal	21

Tabla N°34: Línea Metalmecánica – ESMALTE TAN LISTO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
TAN Listo	Blanco Gris Negro Rojo Verde	1/4 gal 1 gal	15

Tabla N°35: Línea Metalmecánica – ESMALTE TAN

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ESMALTE Tan	Base A		
	Base D		
	Base P		
	Base T		
	Blanco Mate		
	Blanco		
	Negro Mate		
	Negro		
	Marfil		
	Naranja		
	Azul Francés		
	Verde Esmeralda		
	Blanco Griego		
	Caoba	1/4 gal	
	Blanco Hueso	envase 125	
	Rojo Fiesta	1 gal	91
	Durazno	envase 500	
	Amarillo Caterpillar	50G	
	Roble Claro	5 gal	
	Rojo Siena		
	Amarillo		
	Mediterráneo		
	Azul Español		
	Gris		
	Verde Antiguo		
	Verde Claro		
	Turquesa		
Azul Colonial			
Oro			
Barniz Brillante			
Aluminio			
Mezcla Turquesa			

LINEA DE LA MADERA

Tabla N°36: Línea Madera – DECORLAC MASILLA PARA MADERA

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
DECORLAC Masilla para Madera	Beige	1 kg.	1

Tabla N°37: Línea Madera – DECORLAC SELLADOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
DECORLAC Sellador	Tranparente	0.95 litros 3.785 litros 18.93 litros	3

Tabla N°38: Línea Madera – DECORLAC

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
DECORLAC	Blanco Brillante Blanco Mate Caramelo Miel Negro Brillante Rojo Inglés Vino Tinto Transparente Brillante Transparente Mate	0.95 litros 3.785 litros 18.93 litros	22

Tabla N°39: Línea Madera – DECORLAC FONDO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
DECORLAC Fondo	Blanco	0.95 litros 3.785 litros 18.93 litros	3

Tabla N°40: Línea Madera – ESPLENGLOSS

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ESPLENGLOSS	Mate Transparente	0.95 litros 3.785 litros 18.93 litros	4

Tabla N°41: Línea Madera – FURNITAL

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
FURNITAL	Transparente	1 gal	2

Tabla N°42: Línea Madera – KLIMA BARNIZ

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
KLIMA Barniz	Transparente	1/4 gal 1 gal	2

Tabla N°43: Línea Madera – T KILL PRESERVANTE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
T KILL Preservante	Transparente	1/4 gal 1 gal	2

Tabla N°44: Línea Madera – VERNIN ALTOS SOLIDOS

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
VERNIN Altos Sólidos Laca	Transparente Brillante Mate	1/4 gal 1 gal	3

Tabla N°45: Línea Madera – TINT TINTE PARA MADERA

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
TINT Tinte Para Madera	Amarillo Café Cedro Cherry Negro Rojo	500 ml 1/4 gal 1 gal	10

Tabla N°46: Línea Madera – VERNIN ALTOS SOLIDOS SELLADOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
VERNIN Altos Sólidos Sellador	Amarillento	1/4 gal 1 gal 5 gal	3

Tabla N°47: Línea Madera – VERNIN ALTOS SOLIDOS SELLADOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
VERNIN Laca	Brillante	1/4 gal 1 gal	2

Tabla N°48: Línea Madera – VERNIN SELLADOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
VERNIN Sellador	Ambar	1 gal 5 gal	2

LINEA REPINTE AUTOMOTRIZ**Tabla N° 49: Línea Repinte Automotriz - ACRYLAC**

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ACRYLAC	Barniz Verde Transparente	0.95 litros	3

Tabla N°50: Línea Repinte Automotriz – BATEPIEDRA

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
BATE PIEDRA	Negro	1/4 gal 1 gal. 5 gal.	3

Tabla N°51: Línea Repinte Automotriz – DESOXICONDOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
DESOXICONDOR	Transparente	1/4 gal 1 gal.	2

Tabla N°52: Línea Repinte Automotriz – FONDOLAC

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
FONDOLAC	Blanco Gris	1/4 gal 1 gal 5 gal	5

Tabla N°53: Línea Repinte Automotriz – POLYFILL

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
MASILLA Poliester Polyfill	Beige	1 kg 2 kg	2

Tabla N°54: Línea Repinte Automotriz – MASKING LIQUIDO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
MASKING LIQUIDO	Rojo Transparente	litro	1

Tabla N°55: Línea Repinte Automotriz – MUSTANG MASILLA

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
MUSTANG Masilla Plástica	Gris	1/4 gal 1 gal 5 gal 200 litros	4

Tabla N°56: Línea Repinte Automotriz – CONDORLAC MASILLA

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORLAC Masilla	Rojo Oxido	1/4 gal	1

Tabla N°57: Línea Repinte Automotriz – PROMOTOR DE ADHERENCIA

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
PROMOTOR ADHERENCIA Plástico	Transparente	1/4 gal	1

Tabla N°58: Línea Repinte Automotriz – PULICONDOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
PULICONDOR	Blanco Rojo Oxido	5 gal	3

Tabla N°59: Línea Repinte Automotriz – UNIPRIMER

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
UNIPRIMER Fondo	Gris Verde Oliva	1 gal	4

Tabla N°60: Línea Repinte Automotriz – CONDOREMOVEDOR

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDOREMOVEDOR	Transparente	1/4 gal 1 gal	2

Tabla N°61: Línea Repinte Automotriz – CONDORTHANE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORTHANE Poliuretano Fondo	Gris Beige	0.95 litros 3.785 litros	3

Tabla N°62: Línea Repinte Automotriz – CONDORTHANE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORTHANE Catalizador	High Performance Poliuretano Poliuretano S R Base Poliuretano Fondo Poliuretano	473 ml 200 ml	5

Tabla N°63: Línea Repinte Automotriz – CONDORLAC

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORLAC	Negro	1/4 gal 1 gal 18.93 litros	24
	Negro Mate		
	Negro Mezcla		
	Entonador Marrón		
	Rojo Toluidine		
	Naranja Molibdeno		
	Amarillo Cromo Medio		
	Rojo Ferrite		
	Amarillo Limón		
	Amarillo Ferrite		
	Azul de Prusia		
	Aluminio Fino		
	Entonador Azul		
	Entonador Verde		
	Entonador Dorado		
	Rojo Permanente F5RK		
	Blanco		
	Blanco Mate		
	Blanco Mezcla		
	Aluminio Grueso		
Transparente Brillante			

Tabla N°64: Línea Repinte Automotriz – CONDORTHANE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORTHANE WASHPRIMER	Verde	500 ml 2 GAL	2

Tabla N°65: Línea Repinte Automotriz – CONDORTHANE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORTHANE Poliuretano	Azul Blanco Negro Verde Amarillo Ferrite Amarillo Medio Amarillo limon Azul Verdoso Brown Entonador Dorado Naranja Rojo fuego Rojo Ferrite Vino Violeta Azulado Verde Amarillento Rojo Limpio Barniz Poliuretano SR Barniz High Performance Barniz Poliuretano	0.95 litros 3.785 litros	22

Tabla N°66: Línea Repinte Automotriz – SINTETICO AUTOMOTRIZ

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
SINTETICO Secado Rápido	Blanco Negro Entonador Marrón Rojo Toluide Naranja Molibdeno Amarillo Cromo Medio Rojo Ferrite Amarillo Cromo Limón Amarillo Ferrite Aluminio Fino Azul Verde Transparente Mezcla	1 gal 5gal	15

Tabla N°67: Línea Repinte Automotriz – CONDORTHANE POLIESTER

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORTHANE Poliéster	Blanco	0.95 litros 3.785 litros	55
	Blanco Entonador		
	Blanco Transparente		
	Negro		
	Negro Grafito		
	Negro Entonador		
	Marrón		
	Marrón Dorado		
	Violeta Azul		
	Violeta Rojizo		
	Azul Indio		
	Azul Verdoso		
	Azul		
	Azul Océano		
	Azul Ultra Verdoso		
	Verde Azuloso		
	Verde Amarillento		
	Ocre Opaco		
	Ocre Transparente		
	Amarillo Naranja		
	Amarillo Cromo Medio		
	Amarillo Cromo		
	Naranja Brillante		
	Rojo Opaco		
	Rojo Limpio		
	Rojo Transparente		
	Rojo Oscuro		
	Rosa		
	Café Oscuro		
	Aluminio Superfino		
	Aluminio Fino		
	Aluminio Fino Medio		
	Aluminio Medio		
Aluminio Grueso			
Aluminio Lenticular Fino			
Aluminio Brillante			
Aluminio Extragrueso			
Perla Amarilla			

**Tabla N°68: Línea Repinte Automotriz – CONDORTHANE POLIESTER
(Continuación)**

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
CONDORTHANE Poliéster	Perla Amarilla Oro Perla Azul Perla Azul Fina Perla Blanca Perla Blanca Fina Perla Bronce Perla Cobre Perla Roja Perla Roja Fina Perla Roja Interferencia Perla Verde Perla Verde Azulosa Perla Verde Ultrafina Perla Violeta Transparente mezcla Aditivo de Efecto Mezcla	0.95 litros 3.785 litros	55

LINEA INDUSTRIAL

Tabla N°69: Línea Industrial – ANTICORROSIVO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ANTICORROSIVO Industrial	Gris Mate	50G	1

Tabla N°70: Línea Industrial – BARNIZ

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
BARNIZ Para Metales	Amarillento	5 gal	1

Tabla N°71: Línea Industrial – BUCANERO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
BUCANERO ACRILPOLIURETANO	Base A Base P Blanco	1 gal	3

Tabla N°72: Línea Industrial – BUCANERO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
BUCANERO ALQUIDICO	Gris Aluminio	0.95 litros	3

Tabla N°73: Línea Industrial – BUCANERO CATALIZADORES

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
BUCANERO Catalizador Poliuretano	Blanco	0.95 litros	1
BUCANERO Catalizador Epóxico	Crema	0.95 litros	1
BUCANERO Catalizador Epóxico-Coaltar	Crema	0.95 litros	1

Tabla N°74: Línea Industrial – BUCANERO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
BUCANERO Epóxico Cadena Cruz	Base Accent Base Pastel Blanco Gris	2 gal 10 gal US	6

Tabla N°75: Línea Industrial – BUCANERO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
BUCANERO Epoxico-Coaltar	Negro	10 gal US	1

Tabla N°76: Línea Industrial – ESMALTES HORNEABLES

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ESMALTE Horneable Epóxico	Blanco	20 gal US 4 gal US	2

Tabla N°77: Línea Industrial – ESMALTES HORNEABLES

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ESMALTE Horneable Epóxico Catalizador	Transparente	20 gal US 4 gal US	2

Tabla N°78: Línea Industrial – ESMALTE INDUSTRIAL

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ESMALTE Industrial	Amarillo Borja Amarillo Banalight Blanco Rojo Mate Gris Mate Gris Claro Mate Gris Claro Gris Oscuro Tangarina Turqueza Gris	50 Gal	15

Tabla N°79: Línea Industrial – RECUBRIMIENTO PARA METALES

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
RECUBRIMIENTO Para metales	Amarillento	5 gal.	1

Tabla N°80: Línea Industrial – ESMALTES HORNEABLES

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ESMALTE Horneable	Blanco Blanco Fil Negro Verde Castrol Rojo Shell Amarillo Shell Amarillo Banalight Amarillo Mazarent GrisTropifruta Azul PDV Azul Tropifruta Azul Valvoline Rojo Texaco	50G 200 litros	13

Tabla N°81: Línea Industrial – ESMALTES INDUSTRIALES SECADO RAPIDO

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
ESMALTE Industrial De Secado Rápido	Negro Blanco Verde Oxigeno Gris CO2 Violeta Helio Azul Oxigeno Amarillo Nitrógeno Rojo Acético Gris Rojo Hidrógeno	5gal.	13

Tabla N°82: Línea Industrial – MARKA ACUOSA

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
MARKA Acuosa	Blanco	1 Gal	4
	Amarillo	5 Gal	

Tabla N°83: Línea Industrial – MARKA SOLVENTE

PRODUCTOS	COLORES	REFERENCIAS	ITEMS
PINTURA DE DEMARCACION ACRILICA	Blanco	1 Gal	4
	Amarillo	5 Gal	

LINEA RESINAS Y PEGANTES**Tabla N°84: Línea Resinas y Pegantes – RESAFLEX**

PRODUCTOS	REFERENCIAS	ITEMS
RESAFLEX grafiado	1000 Kg tambor 200 kg. 4 kg 20 Kg 1/4 Gal	9
RESAFLEX grafiado 55%	1000 kg 200 Kg 1 kg.	3

Tabla N°85: Línea Resinas y Pegantes – PEGAS

PRODUCTOS	REFERENCIAS	ITEMS
PEGANTE Industrial	tambor 200 Kg.	1
PEGANTE Para Cartón	tambor 200 Kg.	1
RESINCOLA Para Madera	4 kg 20 Kg 1000 kg	4
RESINCOLA Para Parquet	4 kg 20 Kg 200 Kg	5
RESINCOLA Uso Múltiple	4 kg 20 Kg	2

Tabla N°86: Línea Resinas y Pegantes – RESINAS VARIAS

PRODUCTOS	REFERENCIAS	ITEMS
ALQUIDICAS	Tambor 200 Kg	68
EXPORESINA	18.93 kg tambor 200 Kg.	2
HOMOPOLIMERO Vinílico	tambor 200 Kg.	1
HOMOPOLIMERO Vinílico AV	tambor 200 Kg.	2
LATEX 100% Acrílico	tambor 200 Kg.	1
LATEX Elastomérico	tambor 200 Kg.	1
POLIESTER Para Masilla	tambor 226 Kg.	2
POLIESTER para uso general	tambor 226 Kg. 3.785 litros	2
POLIESTER Translúcido	tambor 226 Kg. 3.785 litros	2
RESINA Acrílica flexible	200 Kg	3
RESINA Glicero Maleica	200 Kg	1
Resina Hidroxilada	200 Kg	5
RESINA Industrial Vinil Acrílica	1 gal 5 gal 200 Kg	5

LINEA DILUYENTES**Tabla N°87: Línea Diluyentes –DILUYENTES**

PRODUCTOS	REFERENCIAS	ITEMS
THINNER Acrílico	1 gal Tambor 50G	2
CARBOLINE Thinner No.33	1 gal	1
CONDORDILUYENTE Esmalte Horneable	Tambor 50G	1
AGUARRAS	Tambor 50G	1
EXPOTHINNER	Tambor 50G	1
MUSTANG Desengrasante	litro	1
RETARDADOR N°110	1 gal	1
TECNITHINNER Laca	1/4 gal 1 gal tambor 50gal	24
THINNER 123SM	tambor 50gal	1
THINNER Bucanero	1 gal	1
THINNER Bucanero Poliuretano	1 gal	1
THINNER Carboline No. 2	1 gal	1
THINNER Carboline No. 25	1 gal	1
THINNER Condorthane Estándar	1 litro 1 gal tambor 50gal	3
THINNER Grado Uretano Evaporación Rápida	1 litro	1
THINNER Grado Uretano Slow	1 litro 1 gal Tambor 50gal	3
THINNER LACA OBB	Tambor 200 kg.	1

CAPITULO III: AUDITORIA DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS. NORMA ISO 19011:2002

3.1 INTRODUCCIÓN A LAS AUDITORIAS. NORMA ISO 19011:2002

La auditoría proporciona evidencia objetiva de la necesidad de reducir, eliminar y especialmente de prevenir no conformidades. En el mundo actual la calidad es de suma importancia en las organizaciones. Las grandes empresas se hacen más competitivas dentro de su ramo y cada vez adoptan más estrategias a fin de garantizar el éxito.

Estas organizaciones están adoptando herramientas de optimización, basadas en los nuevos enfoques gerenciales (gestión estratégica y modelos de medición de gestión, en las Teorías de Calidad y de Gestión del Servicio), a fin de alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan el alcance de los Planes Estratégicos del Negocio, enfocados al cumplimiento de la Misión, Visión, Valores, etc., elementos que conjugados comprometen tanto a empleados como supervisores a la identificación con la organización, a través un sentimiento de compromiso para alcanzar los objetivos de la misma.

Por esta razón es importante hacer auditorías de calidad para demostrar la conformidad con las normas establecidas en la ISO 19011.

La norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental reemplaza a la serie anterior ISO 10011 de auditorías de sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona lineamientos para las auditorías de primera, segunda y tercera parte de sistemas de gestión de la calidad y ambientales.

Aunque la mayor parte de la norma es aplicable a auditorías de tercera parte, no todos sus apartados son directamente aplicables. La norma presenta opciones relacionadas con métodos de auditoría y con las competencias de los auditores, pero su contenido no es de cumplimiento obligatorio.

RESEÑA HISTORICA

Las primeras manifestaciones de auditorías se ubican muy atrás en el tiempo, por lo que podemos señalar que es tan antigua como la propia historia de la humanidad.

Esta actividad auditora como actividad de control de la actividad económica-financiera de cualquier institución, surge en el momento mismo en que la propiedad de unos recursos financieros y la responsabilidad de asignar estos a usos productivos, ya no están en manos de una misma y única persona, como ocurre en cualquier institución de cierto tamaño y complejidad.

Fue entonces cuando, como consecuencia del desarrollo extraordinario de las sociedades anónimas como forma jurídica de empresa, surgió la necesidad de que la información contable facilitada a los accionistas y a los acreedores, respondiera realmente a la situación primordial y económica-financiera de la empresa.

La auditoría como profesión fue reconocida en Gran Bretaña por la ley de sociedades en 1862, en la que se establecía la conveniencia de que las empresas llevaran un sistema contable y la necesidad de que afectaran una revisión independiente de sus cuentas. La profesión del auditor se introdujo en los Estados Unidos de América hacia 1900 y años más tarde en América Latina.

En esta época que la ubicamos en la mitad del siglo XIX, los objetivos de la auditoría eran fundamentalmente dos: la detección y prevención de errores.

Con el devenir del tiempo y en una época más reciente surge la auditoría operacional o de gestión, la auditoría gubernamental y la auditoría administrativa.

En los últimos tiempos surgen ya auditorías más específicas como la auditoría social, la auditoría informática y auditoría ambiental.

Las primeras aplicaciones generales de auditoría de calidad de alta dirección se hicieron en Japón, poco después de la segunda guerra mundial muchas empresas japonesas tenían dificultad para vender sus productos en accidente. La principal razón era la baja calidad.

Para este punto en Occidente se tenía desde hace tiempo la idea de que los productos japoneses eran crónicamente malos. Hacerlos vendibles y dar vuelta a la reputación de su calidad nacional exigió cambios revolucionarios, cambios que solo podían realizarse con el personal de liderazgo de alta dirección. Un elemento fundamental de esta orientación fueron las auditorías de la calidad dirigidas por aquellas.

Varias décadas después, muchas empresas de occidente, también se enfrentaba con la necesidad de hacer cambiar revolucionarios en su enfoque de calidad. Estos cambios no eran solo cuestión de mejorar la conformidad a las políticas y los objetivos.

El concepto de inspección mediante terceras personas no es nuevo. Por ejemplo, la verificación de barcos por Lloyd's Register of Shipping empezó hace dos siglos. Rennie, Morris y Blackburn (1979) describen como el enfoque ha cambiado de una comprobación mediante ensayo y examen de componentes en determinados estudios de la fabricación, a la evaluación del sistema de calidad, más inspecciones periódicas del producto final.

La valoración por una tercera persona es, con frecuencia, asociado a una "certificación" formal y a veces, unida a una lista de valoraciones aprobadas o a la emisión de un símbolo de una marca.

La norma internacional ISO 19011, ha sido preparada conjuntamente por el comité técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Sub. Comité 3, Tecnologías de apoyo y el Comité Técnico ISO/TC 207 Gestión Ambiental, Subcomité 2, Auditoría ambiental e investigaciones ambientales relacionadas. Esta primera edición de la norma ISO 19011 anula y reemplaza a las normas ISO 10011-1:1990, ISO 10011-2:1991, ISO 10011-3; 1991, ISO 14010:1996, ISO 14011:1996 E ISO 14012:1996.

En enero del 2002 se llevó a cabo en Vancouver-Canadá la reunión final de este grupo responsable y se decidió que el documento pasará al status de "final Draft internacional Standard"

Esta norma proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental, así como la competencia y la evaluación de los auditores.

FUNDAMENTOS TEORÍCOS

AUDITORÍA

La palabra auditoría viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos.

La auditoría puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso».

Por otra parte la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa.

Es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia.

De la definición podemos deducir los siguientes aspectos:

a) Existe un Sistema de Calidad previamente establecido.

b) Se cumple el Sistema de Calidad.

c) El sistema es adecuado.

Como condición previa a la auditoria es necesario que existan unas reglas de juego conocidas por ambas partes, auditor y auditado, que afectan a la empresa. Estas reglas consisten en las normas ISO de la serie 9000.

Las auditorias de Calidad pueden ser internas o externas, y no necesariamente tienen que cubrir la totalidad del Sistema de una vez, sino que pueden cubrir elementos del mismo. La independencia se asegura mediante auditores que no tengan responsabilidad directa sobre el área auditada y preferiblemente trabajando en colaboración con personal relevante de la misma.

Aunque auditorias y auditores son sinónimos de evaluación y evaluadores, debe considerarse que la auditoria es un examen de una actividad simple, elemento, departamento, etc., mientras que una evaluación se refiere a un conjunto de auditorías o a una auditoria que abarque todo el Sistema de Calidad.

OBJETIVOS DE LAS AUDITORIAS

El objetivo general de una auditoría es la identificación de cualquier problema existente o potencial relacionado con la calidad y el medio ambiente, tomando siempre como base de partida la normativa de calidad y ambiental vigente. Sin embargo, dependiendo de la situación de la empresa, los objetivos de la auditoría de calidad y ambiental pueden ser más o menos precisos o estar más o menos limitados con respecto a la política de calidad y ambiental que se desee aplicar.

Las auditorías se realizan para evaluar los sistemas de gestión de la calidad y ambiental empleados por la empresa y proporcionar a la misma un conocimiento de su situación. De esta manera, se puede facilitar a las empresas un procedimiento que le permita controlar sus actividades y asegurarse que las mismas no provoquen efectos perjudiciales para la calidad y el medio ambiente.

ALCANCE DE LAS AUDITORÍAS

La auditoría es un instrumento indispensable en la gestión empresarial, su carácter periódico hace que la calidad y el medio ambiente formen parte de la política general y de la filosofía de la empresa, y por lo tanto, de la gestión integral de la empresa.

El alcance y los objetivos de la auditoría deben fijarse claramente antes de su inicio. Se deben cumplir con su reglamentación y normativa de la calidad y ambiental vigentes, tanto a nivel local como a nivel internacional, para conseguir preservar todo el patrimonio natural.

Al definir el alcance de una auditoría se deberá tener en cuenta el tipo de instalación que se pretende auditar, los elementos de la misma que se van a auditar y la profundidad con que se debe realizar la auditoría, ya que, según lo que se quiera conocer, se pueden realizar diferentes tipos de auditoría.

En cualquier caso, el alcance de cada auditoría debe quedar claramente definido, determinándose de manera explícita:

1. Los temas que abarca.
2. Las actividades que son objeto de la auditoría.
3. Las normas de calidad y comportamiento ambiental.
4. El período que abarca la auditoría.

La auditoría se convierte por tanto en un elemento importante dentro de un amplio programa para conocer primero el balance de calidad y del medio ambiente de la empresa, y después actuar en consecuencia. No debe ser considerada como una obligación y una forma de evitar sanciones, multas o retirada de licencias. Debe tener otras finalidades y otros alcances, y por tanto un sentido más amplio, pues una correcta gestión beneficia a la calidad, al medio ambiente y a la empresa.

FINALIDAD Y UTILIDAD DE LA AUDITORIAS

Las auditorías se realizan con la finalidad de determinar:

- La adecuación del sistema de calidad y ambiental de una organización a una norma de referencia específica o estándar.
- La conformidad de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad y medio ambiente según lo definido en la documentación (manual de calidad y/o ambiental, manual de procedimientos, especificaciones de compra, etc.)
- La eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de calidad y ambiental de una organización, y de las medidas correctoras/preventivas adoptadas. Hay que tener en cuenta, no obstante que la filosofía de los programas de aseguramiento de la calidad está basada en la prevención, más que en la detección de los problemas, y por ello debemos dar mayor importancia a:
 1. Detectar pronto el problema.
 2. Conocer la profundidad del mismo.
 3. Descubrir la causa principal del problema.

Las auditorías proporcionan a la dirección de la empresa evidencias objetivas basadas en hechos. Esto permite a la dirección tomar decisiones basándose en hechos y no en hipótesis.

LA AUDITORIA COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

La auditoría es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad y el medio ambiente en el seno de una organización.

Su realización se inicia en una o varias de las situaciones siguientes:

- **Por solicitud de la Administración:** La Administración puede someter a auditoría el sistema de gestión de la Calidad y Ambiental de un centro de fabricación como una medida más dentro del proceso de homologación de un producto.

- **Por exigencia de un cliente:** Un cliente puede exigir la auditoría del sistema de Calidad y Ambiental del suministrador antes de iniciar o durante el desarrollo de una actividad contractual.
- **Por solicitud a una entidad de verificación:** Cualquier organización puede solicitar la certificación de que su sistema de Calidad y Ambiental es conforme al modelo adoptado y, en consecuencia someterse a una auditoría.
- **Por exigencia del sistema de Calidad y Ambiental propio:** Según cuál sea el modelo de gestión de la Calidad o Ambiental adoptado, las auditorías internas se realizarán por personal interno con una regularidad periódica.

La auditoría puede ser el fruto del propio sistema de Calidad o Ambiental de la Organización, o bien obedecer a pautas ajenas en manos de terceros: sea del ente de certificación, de un cliente o de la propia administración.

En cualquiera de los casos, la alta dirección deberá poner los medios adecuados para su realización, así como para la identificación y mejora de las áreas no conformes con el medio exigido.

Por ello, es responsabilidad de la dirección establecer un programa de auditorías internas y verificar su adecuada implementación. Desarrollar un programa de auditorías meramente para satisfacer las exigencias de un determinado cliente o entidad es absurdo. Este equívoco puede conducir a la empresa a despreciar todo el potencial de mejora que se halla inmerso en un programa de auditoría, y considerarlo como una imposición formal desprovista de contenido y de posibilidades de mejora.

OBJETO Y AMPLITUD DE LA NORMA ISO 19011

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

Esta norma es aplicable a todas las organizaciones que tienen que realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la Calidad y/o Ambiental o que gestionan un programa de auditoría.

La aplicación de esta Norma Internacional a otros tipos de auditorías es posible en principio, siempre que se preste especial atención a la identificación de la competencia necesaria de los miembros del equipo auditor.

TIPOS DE AUDITORIA

Existen varias formas de clasificar las auditorías: del Sistema de Calidad, del proceso, del producto, que a su vez pueden ser Internas o Externas y también pueden ser: de adecuación o de cumplimiento.

- **Auditorías del Sistema de Calidad**

Las auditorías del Sistema de Calidad de una empresa son una actividad que se realiza para comprobar, mediante el examen y la evaluación de evidencias objetivas, que el Sistema de Calidad es adecuado y ha sido desarrollado, documentado y efectivamente implantado de acuerdo con los requisitos especificados.

- **Auditoría de Calidad del proceso**

La auditoría de Calidad del proceso consiste en el examen sistemático e independiente de los elementos de un proceso para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen a las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se llevan a cabo efectivamente y son aptas para alcanzar los objetivos.

- **Auditoría de Calidad del Producto**

La auditoría de Calidad del producto consiste en la estimación cuantitativa del cumplimiento de las características requeridas en el producto.

- **Auditorías Internas**

Es importante para la empresa comprobar la efectividad de su Sistema de Calidad, siendo la propia empresa quien investiga sus propios sistemas, procedimientos y actividades para cerciorarse que son adecuados y que se cumplen.

Proporcionan información de si sus políticas están siendo cumplidas, de si los sistemas son tan eficientes y efectivos como deberían ser y si se precisa algún cambio. Pueden establecer una línea de comunicación por toda la compañía y convertirla en un gran elemento motivador.

- **Auditoría externa**

Es la auditoria desarrollada por una empresa sobre sus propios suministradores o subcontratistas, o que realiza un cliente sobre ella.

- **Auditorias por Tercera Parte**

Es la auditoría externa efectuada por un organismo independiente de las partes, que verifica la efectividad del Sistema de Calidad y el cumplimiento de las normas internacionales de Calidad (ISO).

Tiene varias ventajas, ya que al estar hecha por alguien independiente y con credibilidad, es probable que los clientes decidan no efectuar otras auditorias, con el consiguiente ahorro económico y de tiempo para ambas partes (cliente y suministrador).

- **Auditoria de Adecuación**

Es también conocida como auditoria del Sistema o auditoria de Dirección. Es una labor de despacho, que determina si el Sistema de Calidad documentado mediante el Manual de Calidad, sus procedimientos asociados, instrucciones de trabajo y registros, cumplen adecuadamente con los requisitos de una Norma, y si proporciona evidencias objetivas de que el sistema ha sido diseñado para ello.

- **Auditoria de Cumplimiento**

Es la auditoria por la cual se trata de determinar el nivel de implantación del Sistema de Calidad.

CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

El programa de Auditoría, envuelve en su elaboración todo lo que será realizado durante el proceso de la Auditoría.

Por esta razón tiene un campo de acción tan dilatado que requiere evidentemente una disciplina mental y una capacidad profesional apreciable.

El carácter de flexibilidad del programa de Auditoría, aconseja en la práctica no detenernos en minucias exageradas, siendo preferible la elaboración de planes o programas de ámbito más general, dejándose las particularidades para ser estudiadas en cada oportunidad por los responsables de su ejecución.

Junto con cada plan se debe hacer un cronograma de trabajo con el nombre de los responsables de su ejecución.

Entre las características que debe tener el programa de Auditoría, podemos anotar:

1. Debe ser sencillo y comprensivo.
2. Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
3. El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
4. Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.
5. El programa debe permitir al Auditor examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.
6. Las Sociedades Auditoras, acostumbran tener formatos pre- establecidos los cuales deben ser flexibles para que puedan ser adecuados a un determinado tipo de empresa.
7. El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido crítico de parte del Auditor.

VENTAJAS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

Es la experiencia del Auditor, el que se encarga de dar las pautas y aspectos necesarios e importantes a ser tomados en el programa de Auditoría que elabora para poder realizar un trabajo Profesional determinado.

El programa de Auditoría bien elaborado, ofrece las siguientes ventajas:

1. Fija la responsabilidad por cada procedimiento establecido.
2. Efectúa una adecuada distribución del trabajo entre los componentes del equipo de Auditoría, y una permanente coordinación de labores entre los mismos.
3. Establece una rutina de trabajo económico y eficiente.
4. Ayuda a evitar la omisión de procedimientos necesarios.
5. Sirve como un historial del trabajo efectuado y como una guía para futuros trabajos.
6. Facilita la revisión del trabajo por un supervisor o socio.
7. Asegura una adherencia a los Principios y Normas de Auditoría.
8. Respalda con documentos el alcance de la Auditoría.
9. Proporciona las pruebas que demuestren que el trabajo fue efectivamente realizado cuando era necesario.

3.2 CUALIFICACION DE LOS AUDITORES

La directriz sobre la competencia y evaluación de los auditores da un nuevo énfasis en la importancia de la competencia del individuo y del equipo auditor en vez del criterio de cualificación para auditores que estaba en la norma ISO 10011-2.

La competencia ahora es definida como los atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades. Se da ahora, menos importancia en los niveles de educación prescritos, la experiencia de trabajo y auditoría y número de auditorías realizadas. Estas ahora se utilizan como entradas a los conocimientos y habilidades necesarias para la competencia de un auditor.

AREAS DE COMPETENCIA

Las personas encargadas de realizar auditorías internas deberán de estar cualificadas para ello, para lo que deberán poseer tanto el conocimiento como la personalidad.

El conocimiento puede ser definido como lo que se añade a la mente de una persona, desde su nacimiento hasta su muerte, y generalmente como resultado de la experiencia.

La personalidad engloba esos atributos que, aunque son capaces de desarrollarse y ampliarse durante nuestras vidas, están basados en lo innato y natural.

CONOCIMIENTO

Las habilidades requeridas en este punto serán:

- **Educación.-** Se trata básicamente de poder leer y escribir de forma fluida y tener capacidad para expresar las ideas con claridad.
- **Formación en calidad.-** La necesidad principal es la de conocer y comprender las normas o especificaciones con las que se realizará la auditoría. El problema principal es que existe, con demasiada frecuencia, una diferencia entre la intención del redactado de una norma y la interpretación del auditor.

- **Formación en auditoría.-** Éstas son las habilidades que están directamente implicadas con los requisitos especiales de la recolección de datos, la evaluación de los mismos y su reducción a información. Incluyen también el análisis de esta información y su montaje en una forma adecuada de informe para la satisfacción de los requisitos de la auditoría, tal y como han sido especificados por el cliente.
- **Conocimientos y habilidades técnicas.-** Lo que se busca es un grado razonable de comprensión, que permita que los auditores comprendan las operaciones y procesos que se están revisando. Esta comprensión debería incluir la clase de lenguaje o jerga técnica utilizada en este campo, para que puedan utilizar toda la información que se les facilite. También se exige este conocimiento técnico para que los auditores puedan formular sus preguntas, de forma que tengan sentido y sean comprensibles para el auditado.

En el trabajo del auditor existe una verdadera necesidad de equilibrio entre la experiencia y la formación.

- **Idiomas.-** Es claro que el idioma que un auditor necesitará utilizar depende del lugar en que deba funcionar en el mundo, si los auditores operan dentro de las fronteras nacionales este aspecto no entrará en juego. Sin embargo, en cuanto la operación auditora cruce cualquier frontera la capacidad del auditor de leer y hablar otros idiomas se volverá muy importante.
- **La experiencia de trabajo.-** La norma ISO exige un mínimo de experiencia de cuatro años en un lugar de trabajo, seguidos o a intervalos, siempre que, como se indica, dos de estos años sean en “actividades de garantía de calidad”.
- **La experiencia en auditorías.-** Este requisito es una medida de experiencia práctica en auditoría antes de ser reconocido como un auditor plenamente cualificado. Es claro que lo mejor para el personal auditor es haber sido introducido a la práctica de la auditoría a través de una cuidadosa supervisión, mientras se trabaja como auditor en prácticas. Además esta experiencia en auditorías debe ser razonablemente actual.

PERSONALIDAD

Se necesita que el auditor sea una persona madura y equilibrada. El auditor potencial deberá estar libre de prejuicios y ser imparcial. Es importante que cualquier auditor al que se tome en consideración para el trabajo sea juzgado en términos de las cualidades siguientes:

- **Imparcialidad.-** En el caso de los auditores, existe una necesidad real de que sean capaces de obtener y evaluar los datos recogidos durante la auditoría de una forma justa, imparcial y objetiva. Es imposible sobreestimar la importancia de esta objetividad e imparcialidad básica. Es un factor esencial a la hora de examinar los atributos personales de cualquier auditor.
- **Honestidad.-** Cualquier auditor debe ser honesto en el sentido convencional, sobre todo en la forma en que trata las pertenencias, información y recursos con los que entra en contacto durante cualquier auditoría. Ningún auditor puede ser, o debe esperarse que sea, nada más que escrupulosamente honesto en sus tratos con la propiedad, recursos o información del auditado.

El auditor debe ser, en todo momento, fiel y honesto con el propósito de la auditoría.

- **Conciencia y sensibilidad.-** Es necesario que el auditor tenga conciencia y sea sensible a los efectos de la auditoría sobre otro personal, habitualmente el del auditado. Debe también tener conciencia y ser sensible a la interacción e intercambio personal que tiene lugar durante cualquier auditoría.

También es esencial que el personal auditor tenga presente, en esta época, la necesidad de ser sensible ante el racismo, sexismo, los prejuicios contra las personas mayores y otras formas de prejuicio.

Otra cuestión que también se menciona en esta sección de la ISO 10011-2, es que los auditores deben reaccionar con mucho cuidado a los convencionalismos y cultura nacional de los países en que realicen las auditorías.

- **Tenacidad.-** Hay que aceptar que el auditado utilizará toda clase de obstáculos, retrasos y distracciones para desviarse del proceso auditor. El auditor por lo tanto, ha de ser lo suficientemente duro y firme para reconocer estas distracciones y resistirse a ellas. Si todo esto falla, tendrá que recurrir a la tenacidad para volver sobre sus pasos y comprobar todos los requisitos que puedan haber sido pasados por alto.

Debe tomarse buena nota de las no-conformidades más graves con la norma exigida, o los fallos en poner en práctica la política y los procedimientos de la empresa. Una auditoría es una “instantánea en el tiempo” del estado del área bajo revisión, y por lo tanto las cosas deben decirse tal como se han visto.

- **Comportamiento bajo presión.-** Los auditores deben poseer la fuerza mental, estabilidad y paciencia necesarias para hacer frente a situaciones estresantes y reaccionar ante ellas, de una forma eficaz. Lo que se necesita es frialdad ante el fuego, acompañado de la habilidad de elegir una reacción que no sólo solucione la situación problemática actual, sino que tenga presente la necesidad de seguir alcanzando los objetivos de la auditoría.
- **Análisis y toma de decisiones.-** Se necesita un enfoque equilibrado para analizar los datos descubiertos y también la forma en que se convierten en conclusiones para los resultados de la auditoría. Ningún descubrimiento debe ser enterrado, ignorado o embellecido. Lo que se requiere es que los resultados se presenten de una forma que tengan en cuenta las reacciones naturales de los implicados en estos descubrimientos.

El redactado de la norma ISO que dice que los auditores deben llegar a unas conclusiones, generalmente aceptables, no debe tomarse en el sentido que cada conclusión debe ser aceptada por todo el mundo.

3.3 PLANIFICACION DE LAS AUDITORIAS

La formulación del plan de auditoría es responsabilidad básica del auditor principal, y establece la organización y los métodos por medio de los cuales se realizara la auditoria. El cliente debe aprobar el plan y estar de acuerdo con él y además ha de ser comunicado a los auditores implicados y al auditado.

Aunque se trata de una tarea sencilla, requiere un conocimiento básico de la organización y del emplazamiento que va ser auditado. Por lo tanto, a menos que el auditor principal tenga un conocimiento personal de lo antedicho, la información necesaria habrá de obtenerse de algún otro modo.

La planificación de la auditoría comprende el desarrollo de una estrategia global con base en el objetivo, alcance del trabajo y la forma en que se espera que responda la organización de la entidad que se proponga examinar.

El programa de auditoría se utiliza para transmitir instrucciones al equipo de trabajo en cuanto a la labor a realizar y facilitar un control y seguimiento más eficaz del trabajo realizado.

La planificación de la auditoría comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la entidad.

Al planificar su trabajo, el auditor debe considerar, entre otras cuestiones, las siguientes:

1. Una adecuada comprensión del negocio de la entidad, del sector en que ésta opera, y la naturaleza de las transacciones.
2. Los procedimientos que sigue la entidad y la uniformidad con que han sido aplicados, así como los registros utilizados para registrar los mismos.

OBJETIVOS PRINCIPALES DE LA PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

- Conocer la estructura organizacional
- Familiarizarse con las operaciones

- Estudiar la reglamentación aplicable
- Evaluar los controles internos y riesgos asociados
- Identificar las áreas u objetivos a auditarse
- Preparar un plan de trabajo y estimado de tiempo

UTILIDAD DEL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN

- Asegura cumplimiento del auditor con las normas de auditoría
- Provee guías para la realización y distribución de las tareas
- Permite al auditor detectar fallas o deficiencias en los controles internos

CONTENIDO DEL PLAN DE AUDITORIA

El contenido de cualquier plan variara de acuerdo a las circunstancias de la auditoria en cuestión a continuación se sugiere los títulos de un modelo típico de plan de auditoría:

- Clase de auditoría.
- Objetivos de la auditoria.
- Alcance de la auditoria.
- Identificación del equipo auditor.
- Identificación de los documentos/información que se necesitan, antes que el equipo auditor llegue al lugar, con fechas, siempre que sean necesarias.
- Nombres de los representantes del cliente, equipo auditor y auditado.
- Áreas y funciones de la organización del auditado, que han de ser examinadas.
- Calendario y horario propuesto (debe indicar que será variable si las circunstancias cambian)
- Métodos de comunicación
- Métodos de solución de problemas.
- Recursos e instalaciones necesarios.
- Idioma de la auditoria.

3.4 TÉCNICAS DE AUDITORIA

Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr la información y la comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

Su objetivo consiste en proporcionar elementos técnicos que puede utilizar el auditor para obtener la información necesaria que fundamente su opinión profesional sobre la entidad sujeta a examen.

Existen algunos tipos de técnicas de auditoría:

a) **Técnicas oculares.-** Dentro de las cuales encontramos las siguientes:

- **Observación.-** Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias o de apreciar la manera en que los empleados de la compañía llevan a cabo los procedimientos establecidos.
- **Comparación.-** Es el estudio de los casos o hechos para igualar, describir, diferenciar, examinar con fines de descubrir semejanzas o diferencias.
- **Revisión.-** Consiste en el examen ocular y rápido con fines de separar mentalmente las operaciones que no son normales o que reviste un indicio especial en cuanto a su originalidad o naturaleza.
- **Rastreo.-** Es utilizada para dar seguimiento y controlar una operación de manera progresiva, de un punto a otro de un proceso interno determinado o, de un proceso a otro realizado por una unidad operativa dada.
- **Análisis.-** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza, su relación y conformidad con los criterios normativos y técnicos existentes.

b) **Técnicas verbales.-** Son las siguientes:

- **Investigación.-** Consiste en obtener información verbal de los empleados de la entidad a través de averiguaciones y conversaciones.
- **Entrevistas.-** Es posiblemente la técnica de auditoría más importante y primordial.

De la información obtenida con esta técnica se sacarán finalmente, todas las conclusiones, evidencias y resultados de la auditoría.

Para aplicar esta técnica se deben utilizar los siguientes palabras clave: Qué?, Por qué?, Cuándo?, Cómo?, Dónde? y Quién?

Qué?.- Esta palabra clave provoca que el auditado empiece a hablar de las tareas que realiza y ello permite entrar, inmediatamente, en el proceso de comparación de la auditoría. Ello permite que cualquier diferencia entre la función laboral, tal como está definida y establecida, y lo que se describe quede abierta a una ulterior investigación y preguntas.

Por qué?.- La adición de esta corta palabra aumentará las respuestas obtenidas hasta un grado absolutamente fuera de proporción con su tamaño. Así pues el uso del por qué permitirá que el auditor pueda conseguir comprender lo que se está haciendo y los objetivos de esta trabajo.

Cuándo?.- Utilizar el Cuándo produce unas respuestas que no sólo proporcionan información detallada sobre un área concreta, sino que también permite que el auditor saque sus deducciones.

Cómo?.- Esta es una pregunta verdaderamente muy importante ya que es demasiado frecuente que se sepa lo que se va a hacer, por qué se va a hacer y cuándo, pero hay veces en que no se concede al Cómo toda la consideración que merece. Cómo empieza a conducir al auditor y a la auditoría hacia la verificación práctica de lo que se ha manifestado en las fases previas.

Dónde?.- Es importante comprender dónde suceden o se realizan las cosas. Es fácil que el auditor asuma que la operación tiene lugar dentro del área en que se encuentran en el momento de la pregunta. Puede que éste no sea siempre el caso y la utilización de Dónde pueda llevar al auditor a un área que no se ha tenido en cuenta, o incluso de la que no se sabía nada.

Quién?.- El auditor debe asegurarse, siempre, de que está enterado de Quién está implicado o involucrado con la actuación del área de operaciones que se encuentra bajo revisión.

c) Técnicas escritas.- Encontramos las siguientes:

- **Confirmación.-** Es la técnica que permite comprobar la autenticidad de los registros y documentos analizados, a través de información directa y por escrito, otorgada por funcionarios que participan o realizan las operaciones sujetas a examen.
- **Tabulación.-** Es la técnica de auditoría que consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones.
- **Conciliación.-** Implica hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.
- **Comprobación.-** Se aplica en el curso de un examen, con el objeto de verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuadas por una empresa, mediante la verificación de los documentos que las justifiquen.
- **Computación.-** Se utiliza para verificar la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado.

3.5 INFORME DE AUDITORIA

El informe de auditoría constituye el producto final de la misma, en él se consignan los hallazgos o no conformidades encontrados en el proceso de auditoría, la importancia del mismo se mide por la calidad de sus observaciones, recomendaciones y conclusiones.

Existen básicamente dos tipos de informe: El informe estándar o llamado también opinión sin salvedad y el informe con salvedades.

El primero se presenta en el caso en que no existen limitaciones significativas que afecten la realización de la auditoría, y cuando la evidencia obtenida en la auditoría no revela deficiencias significativas en los estados financieros o circunstancias poco usuales que afecten el informe del auditor independiente.

El segundo se presenta cuando existen ciertas circunstancias que no permiten que el auditor emita una opinión sin salvedad (opinión limpia) y por el contrario, debe emitir una opinión con salvedad, esta salvedad puede darse debido a limitaciones en el alcance o debido a desviaciones de principios de contabilidad.

Cualquiera que sea el tipo de informe que estemos redactando, los contenidos del mismo deben tener suficiente importancia para justificar su inclusión debiendo evitarse los temas de menor importancia, este siempre deberá cumplir con determinadas características que se detallan a continuación:

- **Oportunidad.-** Debe emitirse a la mayor brevedad posible para que la información contenida en el mismo nos dé oportunidad de efectuar rápidas acciones correctivas.
- **Suficiencia.-** El informe de auditoría no debe ser excesivamente largo, debe contener con concisión la información necesaria para que se cumplan los objetivos de la auditoría y se comprenda de manera adecuada los contenidos presentes en el informe.

- **Utilidad.-** Debe aportar elementos que propicien la optimización del uso de los recursos de la organización auditada.
- **Objetividad.-** Esta es una cualidad muy importante en cualquier tipo de informe, los datos consignados no deben prestarse a malas interpretaciones, para lo cual los resultados deben exponerse con imparcialidad.
- **Claridad.-** El lenguaje utilizado para la redacción debe ser sencillo y sin utilizar tecnicismos.
- **Calidad convincente.-** Los resultados obtenidos deben responder a los objetivos planteados, las conclusiones y recomendaciones serán fundamentadas en los hechos expuestos.
- **Concisión.-** El informe de auditoría no debe ser más extenso de lo necesario para exponer el mensaje de lo encontrado en el proceso.
- **Tono constructivo.-** El Informe debe tener un tono constructivo apropiado a la circunstancia para la cual fue solicitado, deben tomarse en consideración las virtudes de la cortesía y el respeto; además no deben menospreciarse los métodos de trabajo o cualquier accionar del cliente.
Se debe tener cuidado en seguir una misma forma de redacción a lo largo de todo el informe; generalmente se escribe en tercera persona; y los títulos o encabezamientos de las observaciones deben llamar la atención hacia una inmediata corrección o acción de parte de la empresa auditada.
- **Evidencia suficiente.-** El Informe debe basarse en evidencias, las mismas que deben estar amparadas en documentos, pruebas u otros elementos de juicio objetivos, que permitan demostrar la validez de las observaciones; así mismo esa objetividad debe incluir una clara diferenciación entre lo que son: hechos, opiniones y, declaraciones.
- **Integridad.-** El informe debe ser integral, es decir, no debe emitirse informes por separado, de otros especialistas; además debe contener todos los elementos o partes que lo integran, desde la introducción hasta las recomendaciones, con el fin de tener una información completa.

El informe de auditoría debe proporcionar un registro completo de la auditoría, preciso, conciso y claro, y debe incluir, o hacer referencia a los siguientes elementos:

- **Objetivos de la auditoría.-** Se deben incluir dentro del informe de auditoría porque en los objetivos planteados se ponen de manifiesto cuales son las necesidades del cliente, el por qué requiere la auditoría. Si con el fin de analizar el sistema de gestión de calidad puesto en práctica o ya sea con fines de certificación.
- **El alcance de la auditoría.-** Es incorporado en el informe debido a que marca la extensión y los límites de la auditoría, hasta donde el cliente quiere llegar para poder cumplir los objetivos planteados, al definirlo se pone a buen recaudo la ejecución del equipo auditor que únicamente llegará hasta donde el alcance definido se lo permita.
- **Identificación del cliente de la auditoría.-** Es importante esta identificación porque no siempre el cliente es también el auditado y hay que recordar que quien contrata la auditoría es el cliente y es a él a quien le pertenece toda la información obtenida de la misma, por lo tanto el informe de auditoría es propiedad del cliente.
- **Identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor.-** El líder del equipo auditor es el responsable final de la conducción de todas las fases de la auditoría, dirigiendo, gestionando y controlando la auditoría de principio a fin, por lo tanto en el informe debe estar señalado quien asumió esta responsabilidad dentro del equipo auditor, de igual manera deben estar identificados todos los demás auditores ya que fruto de su trabajo salieron a relucir todos los hallazgos que siendo corregidos permitirán llevar a cabo de manera eficaz el proceso de mejora continua.
- **Fechas y lugares donde se realizaron las actividades in situ.-** Este dato debe consignarse en el informe debido a que las fechas en las que se realizaron las actividades deben corresponder con las fechas detalladas en cada observación o acción correctiva planteada, de manera que no sean motivo de discrepancia ni de falta de aceptación del informe.
- **Los criterios de auditoría.-** Tienen importancia dentro del informe ya que son los datos que se utilizan para la comparación con la realidad encontrada y mediante este proceso se determina si existe o no conformidad, dentro de estos criterios podemos encontrar: normas, leyes, reglamentos, requisitos del

sistema de gestión de calidad, requisitos contractuales, códigos de conducta, etc..

- **Hallazgos de auditoría.-** Son el desarrollo de los comentarios con los atributos completos que deben constar en el informe ya que surgen como resultado de evaluar la evidencia de la auditoría, demuestran que el trabajo para el cual el equipo auditor ha sido contratado fue efectuado, estos hallazgos pueden expresar conformidades o no conformidades con los criterios establecidos y en caso de ser no conformidades nos dan la oportunidad de mejora.
- **Conclusiones de auditoría.-** Son muy importantes ya que de cada hallazgo se puede extraer la parte medular, aquella que nos permita en pocas palabras resumir la situación en la que ha sido encontrada la organización auditada, que le dé la pauta al cliente de cuales son los mejores caminos a seguir para cumplir con todos los objetivos que a nivel empresarial se haya planteado.
- **Los planes de acción del seguimiento acordados.-** La auditoría termina con la entrega del informe aprobado a menos que se haya definido con el cliente que esta incluya planes de seguimiento a las acciones correctivas que se requiera para evaluar su efectividad o no, por eso es importante incorporar este punto en el informe siempre y cuando se haya definido ya que en estos planes de acción se incorporan las fechas, responsables y acciones a tomar como parte de este seguimiento.
- **Las opiniones divergentes.-** En la reunión de clausura en la que se exponen los hallazgos y los resultados que ha arrojado la auditoría pueden presentarse estas opiniones divergentes o desacuerdos entre el auditado y el equipo auditor, en lo posible en dicha reunión debe tratar de llegarse a un consenso sobre estos puntos pero si no se logra es importante consignarse en el informe estas opiniones divergentes para que el cliente tenga una idea clara de la opinión tanto del auditado como del equipo auditor.

3.6 PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PINTURAS CÓNDROR S.A

El objetivo principal de este proyecto de titulación: “Validación del proceso de auditorías internas de la Organización Pinturas Cóndror S.A de la ciudad de Quito, en función de la norma ISO-19011: 2002. Año 2009”, consiste en validar mediante un correcto entendimiento el proceso de auditorías internas de esta organización para determinar utilizando como herramienta la norma ISO 19011:2002 cuáles son las fortalezas y oportunidades de mejora de dicho proceso.

Los objetivos específicos planteados para la investigación son los siguientes:

- Entender el proceso actual de auditorías internas que efectúa Pinturas Cóndror S.A.
- Contrastar este proceso de auditorías internas con lo que dice la norma ISO 19011:2002.
- Determinar las fortalezas y oportunidades de mejora (debilidades) de este proceso luego de la comparación a efectuarse.
- Efectuar planes de acción que permitan mejorar las debilidades encontradas y al mismo tiempo incrementar las fortalezas detectadas en el proceso de auditorías internas.

Este proyecto de investigación tiene relevancia debido a que ofrece una alternativa viable y posible que permita mejorar un proceso de auditoría interna que en la actualidad se realiza dentro de la organización, pero no aprovechando su verdadero potencial como herramienta para detectar tanto fortalezas como oportunidades de mejora, para fortalecer este proceso se utilizará la norma ISO 19011:2002 que servirá de guía para evaluarlo y mejorarlo y permitir que aporte un verdadero valor agregado para la organización.

Se parte del siguiente marco legal de la organización auditada:

Pinturas Cóndror S.A, es una sociedad anónima, fundada el 26 de abril de 1939 como una pequeña fábrica de pinturas, con el paso de los años se fue ampliando hasta

convertirse en un referente como es en la actualidad, dentro de su complejo industrial se encuentran sus tres plantas de fabricación: Pinturas, resinas y diluyentes.

Las actividades básicas de PINTURAS CÓNDOR S.A. son:

En la Planta de pinturas: la producción, mediante molienda y dilución, de pinturas y recubrimientos para el sector arquitectónico, metal mecánica, maderera, ensamblaje - repinte automotriz, mantenimiento - proceso y su comercialización.

En la planta de resinas: la producción y comercialización de resinas alquídicas, poliésteres, emulsiones vinil acrílicas, emulsiones acrílicas, pegantes vinílicos, ésteres de colofonia, pegantes de PVC.

En la planta de diluyentes: la producción mediante la mezcla y homogeneización de solventes así como su comercialización.

Pinturas Cóndor S.A, fue la primera empresa en el Ecuador en implementar sistemas de Calidad tales como la Certificación ISO 9001, en el año 1996. Fue la primera empresa ecuatoriana en obtener el Premio Nacional a la Calidad en el año 2005 y repetir este galardón en el año 2007 y es la única empresa ecuatoriana ganadora del Premio Iberoamericano a la Calidad en el año 2008.

Pinturas Cóndor S.A, tiene su Sistema de Sistema Integrado de Gestión estructurado de acuerdo a la norma ISO 9001 versión 2000-Icontec y está desarrollado para asegurar la conformidad de los productos con los requisitos especificados por los clientes, buscando minimizar los riesgos de productos deficientes, a través del ciclo de calidad de los productos. Este ciclo comienza con la conceptualización del producto y continúa a través de todas las fases de aceptación de pedidos, control de diseño, compras, control de procesos, inspección y pruebas, manejo, almacenamiento, empaque, comercialización y servicio posventa. Asimismo en consecuencia lograr la mayor participación en el mercado y la rentabilidad de la empresa

Alcance de la certificación, Diseño, producción, comercialización y transporte de pinturas, resinas, pegantes, diluyentes y productos complementarios para acondicionamiento de superficies en la Planta Industrial.

En la actualidad se realizan dentro de la organización, además de las auditorías externas de re-certificación, dos auditorías internas del Sistema Integral por año que sirven para validar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma, la corrección de las no conformidades detectadas en auditorías anteriores y como herramienta para la detección de posibles problemas que deben corregirse antes de las auditorías externas.

Estas auditorías internas se realizan con una plantilla de auditores propia que incluye: 15 auditores vigentes y 15 auditores nuevos que al momento participan en el proceso de auditorías internas en calidad de observadores.

Este proceso de auditoría comienza con la planificación del programa de auditoría que se realiza dentro del marco de una reunión convocada para tal efecto en que se define qué áreas serán revisadas por cada uno de los auditores, tomando en cuenta que las áreas críticas deberán ser auditadas por los auditores con más experiencia, además se define los auditores observadores que acompañarán el proceso y los días en que se realizará dicha auditoría.

Si bien no se considera dentro de esta planificación la realización de una reunión de apertura, se realizan reuniones de enlace dentro del proceso de auditoría en sí para alinear puntos de vista y comentar los resultados de las auditorías parciales realizadas por cada uno de los auditores, se mantiene de igual manera la realización de la reunión de cierre en la que se comunican los resultados finales del proceso de auditoría interna.

Explicación sobre la selección y designación de auditores internos y auditor líder

Previo a la ejecución de la auditoría al Sistema Integrado de Gestión, el Representante del Gerente General seleccionará y designará a los Auditores Internos requeridos a partir del Listado de Auditores Internos Calificados. (Anexo 1). Estos auditores deben tener independencia de las funciones auditadas. El Auditor Líder será el Representante de la Gerencia o cuando asigne a uno de los Auditores internos que cumplan los siguientes requerimientos:

- Haber realizado al menos 3 auditorías consecutivas.

- Para la realización exclusiva de la primera auditoría interna combinada de Calidad y Medio Ambiente de Pinturas Cóndor, será suficiente haber sido seleccionado como auditor interno, haber recibido y aprobado el entrenamiento correspondiente y haber participado como observador durante las tres primeras auditorías.

El nuevo Auditor no podrá desempeñarse independientemente sin haber cumplido al menos 3 auditorías internas como observador y previo a la capacitación recibida para esta formación.

Elaboración del plan de auditoría

El Representante de la Gerencia ó Auditor Líder seleccionado, elaborará un plan para la ejecución de la auditoría, el cual quedará documentado mediante el registro diseñado para tal efecto (Anexo 4). El plan debe incluir:

- Objetivos
- Alcance
- Documentos de referencia, tales como:
 - Norma ISO 9001: 2000, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001:2007, RESPONSABILIDAD INTEGRAL
 - Manual Integrado de Gestión
 - Manual Metrológico
 - Procesos y Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión
- Programación de la auditoría, incluyendo:
 - Fechas
 - División de Auditores en grupos si es necesario, y el Auditor Líder de cada grupo
 - Cargos o nombres de las personas a entrevistar
 - Elaboración o actualización de las listas de verificación correspondientes a las funciones a auditar.

Reunión de apertura

Ya no se ejecuta esta actividad para auditorías internas, debido a la madurez que hay en el sistema.

Consecución y registro de evidencias

La actividad consiste en llevar a cabo el plan de sesión de auditoría, con el fin de reunir la información prevista.

Los registros son llenados por el auditor en ejecución de la auditoría.

- **Registro de no conformidades.-** Al momento de ejecutar la auditoría se utilizará el formulario de "Lista de verificación" (Anexo 2). Una vez finalizado la auditoría, el auditor levantará en el sistema intranet de la organización las No Conformidades detectadas. Con fines de trazabilidad, el Representante de la Gerencia deberá plasmar en un informe (Anexo 3) el número de la acción levantada por cada No Conformidad levantada.
- **Observaciones de auditoría.-** se documentará en un registro (Anexo 2) y en el de informe (Anexo 3). Las observaciones pueden levantarse como acciones preventivas en el sistema intranet de la organización.

Reunión de cierre de la auditoría

Actividad en la que el Representante de la Gerencia ó Auditor Líder exponen a los auditados y auditores, las evidencias encontradas en la auditoría con el propósito de informarles sobre las No Conformidades detectadas, observaciones y conformidades.

Presentación del informe general de auditoría al Comité Ampliado de Gerencia

El Representante de la Gerencia o Auditor Líder preparará un informe dirigido al Comité Ampliado de Gerencia máximo 15 días después de haberse ejecutado la auditoría, mediante el registro (Anexo 3) . El envío será por correo electrónico.

Informe de resultados de la auditoría en el Comité de Dirección de la Calidad

Con el fin de que se analicen los resultados y se tomen las acciones correctivas o preventivas necesarias, el Representante del Gerente General presentará al Comité

de Dirección de la Calidad, el informe general y un resumen de los resultados de la auditoría interna efectuada.

Implantación de las acciones

Cada responsable de área implantará las acciones correctivas definidas, a fin de corregir las no conformidades detectadas en el desarrollo de las auditorías. La implantación quedará documentada en el intranet de la organización.

Seguimiento y cierre de las acciones tomadas

Los promotores de las acciones serán quienes realicen el seguimiento respectivo a las acciones de las No Conformidades levantadas, según la fecha de ejecución del responsable en tomar la acción. Una vez verificado su ejecución, el promotor notificará mediante correo electrónico al Representante de la Gerencia a fin de que proceda a cerrar y notificar al promotor. La eficacia se medirá según las fechas acordadas.

3.7 SITUACION ACTUAL A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 19011:2002

Una vez entendido el proceso de auditorías internas de la Organización Pinturas Cóndor S.A, se procede a la revisión de cuál es la situación actual frente a los requerimientos de la norma ISO 19011:2002, norma que utilizamos como herramienta de mejora en este proceso de auditorías internas.

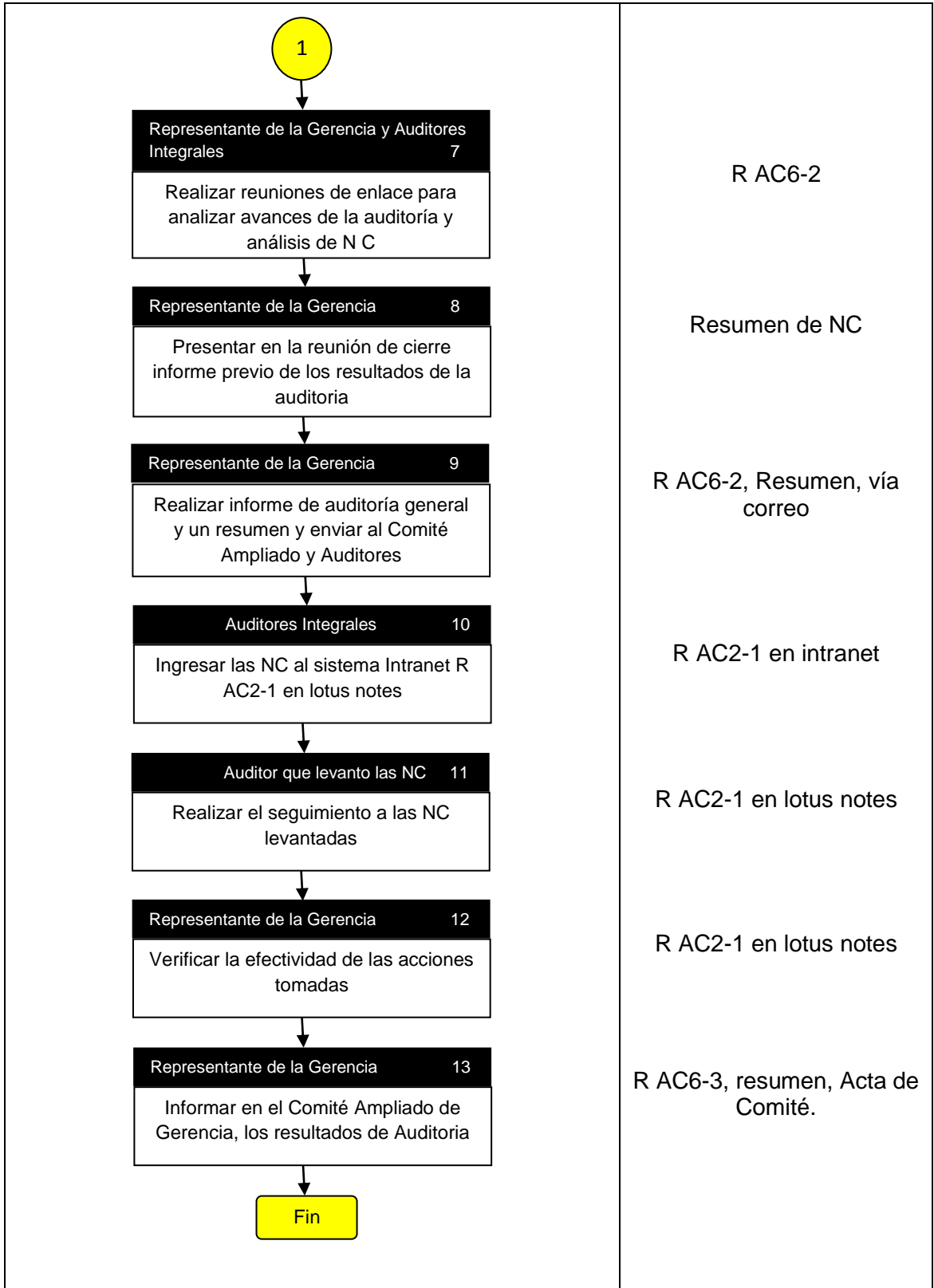
Se utiliza listas de verificación para guiar este proceso y se toma como referencia la misma lista de verificación utilizada en las auditorías internas de la organización, la metodología utilizada para tal efecto es: Entrevistas al representante de la Dirección encargado del Sistema con el fin de validar cada punto de la norma y determinar cuáles son las oportunidades de mejora del proceso de auditoría interna de la organización auditada.

En estas reuniones se profundizó el conocimiento acerca de la organización, su compromiso con el sistema implantado, su profundo compromiso de trabajar en el mejoramiento continuo, de recibir los resultados de esta validación de manera que constituyan para ellos una herramienta útil que les permita superar cualquier falencia que puedan tener dentro de su proceso y que les permita reforzar su compromiso con la Calidad Total.

El proceso de auditoría interna combinada que se realiza en Pinturas Cóndor S.A se resume en el siguiente diagrama de flujo:

Diagrama N°1: Diagrama de Flujo del Proceso de Auditorías Combinadas de Pinturas Cóndor S.A

ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<p style="text-align: center;">Inicio</p>	
<p style="text-align: center;">Representante de la Gerencia 1</p> <p style="text-align: center;">Realizar la programación de la Auditoría Interna</p>	<p style="text-align: center;">AC6-D</p>
<p style="text-align: center;">Representante de la Gerencia 2</p> <p style="text-align: center;">Convocar a auditores seleccionados para analizar el programa de auditoría</p>	<p style="text-align: center;">AC6-A, AC6-B, AC6-D, R AC6-3</p>
<p style="text-align: center;">Auditores Internos 3</p> <p style="text-align: center;">Preparar plan de auditoría, lista de verificación y documentos de apoyo</p>	<p style="text-align: center;">R AC6-2, AC6-E</p>
<p style="text-align: center;">Representante de la Gerencia 4</p> <p style="text-align: center;">Comunicar a los auditados, auditores y facilitadores sobre el plan de auditoría</p>	<p style="text-align: center;">AC6-D, R AC6-2, via mail.</p>
<p style="text-align: center;">Representante de la Gerencia y Auditores integrales 5</p> <p style="text-align: center;">Notificar al auditado e informar sobre el desarrollo del plan</p>	<p style="text-align: center;">R AC6-2, AC6-D</p>
<p style="text-align: center;">Auditores Integrales 6</p> <p style="text-align: center;">Auditar de acuerdo al plan</p>	<p style="text-align: center;">R AC6-2, Procesos, procedimientos, ISO 9001, ISO 14000, OSHAS 18001, RI</p>
<p style="text-align: center;">1</p>	



LISTA DE VERIFICACIÓN

“Validación del proceso de auditorías internas de la Organización Pinturas Cóndor S.A de la ciudad de Quito, en función de la norma ISO-19011: 2002. Año 2009”

Tabla N°89: Cláusula 5 Norma ISO 19011:2002. (5.1 a 5.2.2)

PROCESO/ACTIVIDAD: Validación del proceso de auditorías internas **Nombre del auditor:** Pamela Lugmaña-Iván Chicaiza

Fecha: 23-09-2009

INFORMACIÓN A AUDITAR	INFORMACIÓN A OBTENER	LUGAR (ofic, planta, lab, taller)	PERSONA DE CONTACTO Nombre de persona	TIEMPO (min)	Notas (OBSERVACIONES)	RESULT. DE CONF C, NC, O	HALLAZGOS Conformidad, no conformidad u observación
5. Gestión de un programa de auditoría							
5.1 Generalidades	El programa de auditoría puede incluir una o más auditorías, que pueden tener diversos objetivos				La organización cuenta con auditorías externas de re-certificación, además de dos auditorías internas para revisión y validación del sistema.		

	<p>Aquellos responsables de la gestión del programa de auditoría deben:</p> <p>a) definir, implementar, controlar, revisar y mejorar el programa de auditoría;</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	El representante de la Gerencia debe establecer un plan para la ejecución de la auditoría mismo que quedará documentado en el Anexo 4. Este plan incluye: Objetivos, alcance, documentos de referencia, programa de auditoría	C	RAC 6-2 (Anexo 4)
	b) identificar y proveer recursos para el programa de auditoría.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	El programa de auditorías internas dentro de la organización se encuentra plenamente posicionado y vigente, funciona con su propia plantilla de auditores internos capacitados	C	Listado de Auditores Internos Calificados RAC6-1 (Anexo 1)
	Si la organización que se va a auditar opera tanto un sistema de gestión de la calidad como un sistema de gestión ambiental, puede incluirse auditorías combinadas en el programa de auditoría. En este caso debería prestarse atención a la competencia del equipo auditor.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	La organización Pinturas Cóndor S.A maneja un Sistema Integrado de Gestión, dentro del programa de auditorías se incluye la revisión de los tres sistemas que involucra: Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.	C	Informes de auditorías combinadas RAC6-3 (Anexo 3)

5.2 Objetivos y extensión de un programa de auditoría.							
5.2.1 Objetivos de un programa de auditoría	Deben establecerse los objetivos de un programa de auditoría para dirigir la planificación y realización de las auditorías. Estos objetivos pueden basarse considerando:	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	En el programa de auditoría se define claramente los objetivos de la misma: “Auditar a lo largo del proceso: indicadores, control de documentos (registros y procedimientos), acciones correctivas o preventivas, mejoras y que los responsables estén acordes a los organigramas estructurales”	C	AC6-D: Plan año 2007 y 2008 (Anexo 5)

5.2.2 Amplitud de un programa de auditoría	<p>La amplitud de un programa de auditoría puede variar y estará influenciada por el tamaño, así como por los siguientes aspectos:</p> <p>a) el alcance, el objetivo y la duración de cada auditoría que se realice;</p> <p>b) la frecuencia de las auditorías que se realicen;</p> <p>c) el número, la importancia, la complejidad, la similitud y la ubicación de las actividades que se auditen;</p> <p>d) las normas, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, y otros criterios de auditoría;</p> <p>e) la necesidad para la acreditación, o de la certificación/registro</p> <p>f) los resultados de las auditorías previas o de la revisión de un programa de</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	<p>Dado el tamaño de la organización auditada y el tiempo de duración de cada proceso de auditoría interna (2 días como máximo), en el programa de auditoría se contemplan los procesos y procedimientos clave a auditar, además se toma en cuenta la información obtenida en auditorías anteriores (no conformidades detectadas) con el fin de sacar el mayor provecho al proceso de auditoría a realizar, respondiendo de esta manera al requerimiento de la norma ISO 19011:2002, en su cláusula 5, subcláusula 5.2.1.</p>	C	AC6-D: Plan año 2007 y 2008 (Anexo 5)
--	---	------------------------------------	----------------------------	----	---	---	---------------------------------------

	auditoría previo; g) los aspectos lingüísticos, culturales y sociales; h) las inquietudes de partes interesadas; i) los cambios significativos en una organización o en sus operaciones.						
--	---	--	--	--	--	--	--

Tabla N°90: Cláusula 5 Norma ISO 19011:2002. (5.3 a 5.6)

PROCESO/ACTIVIDAD: Validación del proceso de auditorías internas **Nombre del auditor:** Pamela Lugmaña-Iván Chicaiza

Fecha: 28-10-09

INFORMACIÓN A AUDITAR Proceso, procedimiento, registro, política, instructivos (Documentos de referencia)	INFORMACIÓN A OBTENER Aquello que se va a usar para encontrar hallazgos y evidencias	LUGAR (ofic, planta, lab, taller)	PERSONA DE CONTACTO Nombre de persona	TIEMPO (min)	Notas (OBSERVACIONES)	RESULTADO DE CONF C, NC, O	HALLAZGOS Conformidad, no conformidad u observación
5.3 Responsabilidades, recursos y procedimientos del programa de auditoría.							
5.3.1 Responsabilidades del programa de auditoría	La responsabilidad de la gestión de un programa de auditoría debe asignarse a uno o más personas con	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	La responsabilidad del programa de auditoría recae en el Jefe del Sistema de Gestión de la	O	Informes de auditorías combinadas RAC6-3 (Anexo 3)

	<p>conocimientos generales de los principios de la auditoría, de la competencia de los auditores y de la aplicación de técnicas de auditoría.</p> <p>Aquellos a los que se ha asignado la responsabilidad para la gestión del programa de auditoría deben:</p> <p>a) establecer los objetivos y la extensión del programa de auditoría;</p> <p>b) establecer las responsabilidades, los procedimientos, y asegurarse de que se proporcionan los recursos;</p> <p>c) asegurarse de la implementación del programa de auditoría;</p> <p>d) controlar,</p>				<p>Calidad, dentro de la organización auditada este cargo lo ocupa el Ing. Miguel Ángel Villalba, mismo que se encarga de gestionar todo el programa de auditoría incluyendo: Objetivos, extensión, implementación y control del programa de auditoría.</p> <p>Existe documentación de respaldo de las auditorías integradas 1, 2, 3 y 4 sin embargo no existe respaldos de información (evidencia de registros) de la auditoría integrada 5.</p>		
--	---	--	--	--	---	--	--

	<p>revisar y mejorar el programa de auditoría; y</p> <p>e) asegurarse de que los registros del programa de auditoría se mantienen.</p> <p>f) Realizar seguimiento, revisar y mejorar las actividades de la auditoría.</p>						
5.3.2 Recursos del programa de auditoría	<p>Cuando se identifiquen los recursos para un programa de auditoría, debe tenerse en consideración:</p> <p>a) los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, dirigir y mejorar las actividades de la auditoría.</p> <p>b) las técnicas de auditoría;</p> <p>c) los procesos para alcanzar y</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	<p>El programa de auditorías internas de Pinturas Cóndor es de conocimiento de todos los integrantes de la organización desde el nivel gerencial hasta las bases, se encuentra plenamente instituido y cuenta con los recursos financieros necesarios para su realización.</p> <p>Si bien cuenta con su propia plantilla de auditores internos no existe un proceso</p>	O	<p>No existe un proceso definido que permita asegurar que cada uno de los auditores de la plantilla interna alcance y mantenga su competencia como auditor.</p>

	<p>mantener la competencia de auditor, y para mejorar el desempeño del auditor</p> <p>d) la disponibilidad de auditores y expertos técnicos que tengan la competencia apropiada a los objetivos del programa de auditoría particular;</p> <p>e) la duración de las auditorías;</p> <p>f) el tiempo de viaje, alojamiento y otras necesidades de la auditoría.</p>				claro y detallado de cómo mejorar el desempeño de cada uno de los auditores de esta plantilla.		
5.3.3 Procedimientos del programa de auditoría	<p>Los procedimientos del programa de auditoría deben establecer e incluir:</p> <p>a) la planificación y el calendario de auditorías;</p> <p>b) la seguridad de la</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	<p>Existe dentro del Sistema Intranet de la Organización un procedimiento:</p> <p>PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS INTEGRALES DEL SISTEMA DE</p>	O	<p>Procedimiento:</p> <p>Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)</p>

	<p>competencia de los auditores y de los jefes del equipo auditor;</p> <p>c) la selección de los equipos auditores apropiados, y la asignación de sus funciones y responsabilidades;</p> <p>d) la realización de las auditorías;</p> <p>e) la realización de un seguimiento de la auditoría;</p> <p>f) el mantenimiento de los registros del programa de auditoría;</p> <p>g) el control del desempeño y la mejora del programa de auditoría</p> <p>h) La comunicación de los logros globales del programa de auditoría a la alta dirección.</p> <p>Para organizaciones</p>				<p style="text-align: center;">GESTIÓN</p> <p>Este procedimiento contempla y hace referencia mediante sus anexos y documentos de apoyo a la planificación y calendario de auditorías, selección de equipos auditores, realización de auditorías, seguimiento de la auditoría registrada, mejora del programa de auditoría, comunicación de logros del programa de auditoría.</p> <p>Sin embargo no permite establecer de manera clara ni garantizar la seguridad de la competencia del equipo auditor ni de los jefes del equipo auditor.</p>		
--	---	--	--	--	--	--	--

	pequeñas, las actividades anteriormente descritas pueden tratarse en un único procedimiento.						
5.4 Implementación del programa de auditoría	<p>a) asegurarse de la designación de los equipos auditores;</p> <p>b) facilitar los recursos requeridos para los equipos auditores;</p> <p>c) asegurarse del cumplimiento de los auditores de acuerdo con el programa de auditoría.</p> <p>d) asegurarse del control de los registros de las actividades de la auditoría</p> <p>e) asegurarse de la revisión y aprobación de los informes de auditoría, y asegurarse de su distribución al cliente de la auditoría y a otras partes</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	El programa de auditoría de la organización Pinturas Cóndor S.A incluye como información: designación de equipos auditores, asegura el cumplimiento de las funciones de los auditores de acuerdo al programa de auditoría, indica los registros y documentos de apoyo que deben diligenciarse durante el proceso, asegura la revisión de los informes levantados y garantiza el seguimiento de la auditoría en caso de ser necesario.	C	AC6-D: Plan año 2007 y 2008 (Anexo 5)

	especificadas						
	f) asegurarse del seguimiento de la auditoría, si procede.						
5.5 Registros del programa de auditoría	<p>Los registros deben conservarse para demostrar la implementación del programa de auditoría y deben incluir:</p> <p>a) registros de auditoría individuales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • planes de auditoría; • informes de auditoría; • informes de no-conformidades; y • informes de acciones preventivas y correctiva; <p>b) resultados de la revisión del programa de auditoría;</p> <p>c) registros del personal de</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	<p>Si bien existe un manejo documental (registros y documentos de apoyo establecidos), no se controla al 100% el manejo de los registros, prueba evidente de este problema es que no se tiene información del informe de la última auditoría realizada al Sistema Integral (Informe N°5), así como tampoco se manejan registros relacionados con las competencias del equipo auditor y con la evaluación de su desempeño, así como de mantenimiento y mejora de la competencia.</p>	NC	<p>No existe información relacionada a la ejecución de la auditoría N° 5 al Sistema Integrado de la Organización Pinturas Cóndor S.A</p> <p>Así como tampoco existe información (registros) acerca del mantenimiento y mejora de la competencia del equipo auditor de la Organización.</p>

	<p>auditoría, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • competencia del auditor y evaluación del desempeño; • selección del equipo auditor; y <p>mantenimiento y mejora de la competencia</p> <p>Los registros deben conservarse y controlarse con la seguridad apropiada.</p>						
5.6 Seguimiento y revisión del programa de auditoría	<p>Esta revisión del programa de auditoría debe considerar, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la aptitud de los equipos auditores para implementar el plan de auditoría • la conformidad con los programas y calendarios de la auditoría • la retroalimentación de los clientes de 	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	<p>Dentro del procedimiento:</p> <p>Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6) se incluye el seguimiento y revisión a las no conformidades detectadas así como la comunicación de los resultados al Comité ampliado de Gerencia, a pesar de que no existe un</p>	C	<p>Procedimiento:</p> <p>Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)</p>

	<p>la auditoría, de los auditados y de los auditores.</p> <p>La revisión del programa de auditoría debería considerar, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los resultados y las tendencias del seguimiento. • la conformidad con los procedimientos • las necesidades y expectativas cambiantes de las partes interesadas; • los registros del programa de auditoría; • las prácticas alternativas o nuevas para la auditoría; • la coherencia en el 				<p>seguimiento sobre todos los puntos que menciona el punto 5.6 de la norma ISO 19011:2002, como por ejemplo:</p> <p>Necesidades y expectativas cambiantes de las partes interesadas, prácticas alternativas o nuevas para la auditoría, la coherencia en el desempeño entre los equipos auditores en situaciones similares, estas no quitan efectividad a la revisión realizada sobre el proceso de auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

	desempeño entre los equipos auditores en situaciones similares.						
--	---	--	--	--	--	--	--

Tabla N°91: Cláusula 6 Norma ISO 19011:2002. (6.1 a 6.2.4)

PROCESO/ACTIVIDAD: Validación del proceso de auditorías internas **Nombre del auditor:** Pamela Lugmaña-Iván Chicaiza

Fecha: 03-12-2009

INFORMACIÓN A AUDITAR	INFORMACIÓN A OBTENER	LUGAR (ofic, planta, lab, taller)	PERSONA DE CONTACTO Nombre de persona	TIEMPO (min)	Notas (OBSERVACIONES)	RESULTADO DE CONF C, NC, O	HALLAZGOS Conformidad, no conformidad u observación
6.Actividades de auditoría							
6.1 Generalidades	El grado de aplicación de las disposiciones de este capítulo depende del alcance y complejidad de cada auditoría específica y del uso previsto de las conclusiones de la auditoría.						
6.2 Inicio de la auditoría							

6.2.1 Designación del auditor jefe	Los responsables de gestionar el programa de auditoría deben designar un auditor jefe para cada auditoría específica.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	<p>Dentro del proceso de auditoría interna definido por la organización, se procede a designar al auditor líder o jefe que auditará las áreas o procesos críticos planificados, como la revisión con la Gerencia.</p> <p>Además el Anexo AC6-A (Anexo 7) hace referencia a lo siguiente: El Auditor Líder será el Representante de la Gerencia o cuando asigne a uno de los Auditores internos que cumplan los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haber realizado al menos 3 auditorías consecutivas. - Para la realización exclusiva de la primera auditoría interna combinada de Calidad y Medio Ambiente de Pinturas Cóndor, 	C	Documento de apoyo AC6-A (Anexo 7)
------------------------------------	---	------------------------------------	----------------------------	----	--	---	------------------------------------

					será suficiente haber sido seleccionado como auditor interno, haber recibido y aprobado el entrenamiento correspondiente y haber participado como observador durante las tres primeras auditorías.		
6.2.2 Definición de los objetivos, alcance y criterios de auditoría	<p>Dentro de los objetivos generales de un programa de auditoría, una auditoría individual debe estar basada en los objetivos, el alcance y criterios documentados. Los objetivos de la auditoría definen que es lo que se va a conseguir con la auditoría y pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> determinar el grado de 	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	20	<p>Cuando se establece el plan de auditoría se establecen dentro de él, tanto los objetivos, alcance y criterios que regirán el proceso de auditorías internas, tomando en cuenta todas las recomendaciones que constan en esta subcláusula de la norma ISO 19011:2002, en lo que es aplicable a la organización auditada.</p>	C	RAC 6-2 (Anexo 4)

	<p>conformidad del sistema de gestión del auditado, o parte de él, con los criterios de auditoría;</p> <ul style="list-style-type: none"> • evaluar la capacidad del sistemas de gestión para asegurarse del cumplimiento con requerimientos legales o contractuales; • evaluar la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados, o • identificar áreas potenciales de mejora del sistema de gestión <p>Los objetivos de la auditoría deben ser definidos por el cliente de la auditoría.</p> <p>El alcance y los criterios de auditoría</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

	deben definirse entre el cliente de la auditoría y el auditor jefe de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría						
6.2.3 Determinación de la viabilidad de la auditoría	<p>Los responsables de la gestión del programa de auditoría deben determinar la viabilidad de la auditoría teniendo en consideración factores como la disponibilidad de:</p> <p>a) la suficiente y apropiada información para planificar la auditoría;</p> <p>b) la cooperación adecuada del auditado;</p> <p>c) el tiempo y los recursos adecuados.</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Al ser el proceso de auditoría interna un proceso completamente instituido dentro de Pinturas Cóndor S.A y del que tienen conocimiento tanto las bases como la alta dirección, se cuenta con los recursos suficientes para efectuarlo, tanto auditores, como la información necesaria y el tiempo establecido para este proceso.	C	<p>Procedimiento establecido en la intranet de la Organización:</p> <p>Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)</p>

<p>6.2.4 Establecimiento del equipo auditor</p>	<p>El apartado 7.6 describe un proceso para la evaluación de la competencia de un auditor que puede usarse para la selección de un equipo auditor.</p> <p>Cuando se va a decidir el tamaño y la composición del equipo auditor, se debe considerar lo siguiente:</p>	<p>Oficina Jefe de gestión de Calidad</p>	<p>Ing. Miguel Ángel Villalba</p>	<p>15</p>	<p>Pinturas Cóndor S.A cuenta con una plantilla de auditores interna compuesta por 14 auditores vigentes y 13 auditores en formación, y el establecimiento del equipo auditor se realiza de la siguiente manera:</p> <p>Previo a la ejecución de la auditoría al Sistema Integrado de Gestión, el Representante del Gerente General seleccionará y designará a los Auditores Internos requeridos a partir del Listado de Auditores Internos Calificados R AC6-1 (Anexo 1). Estos auditores deben tener independencia de las funciones auditadas. El Auditor Líder será el Representante de la Gerencia o cuando asigne a uno de los Auditores internos</p>	<p>C</p>	<p>Listado de Auditores Internos Calificados RAC6-1 (Anexo 1)</p> <p>Documento de apoyo AC6-A (Anexo 7)</p>
---	--	---	-----------------------------------	-----------	--	----------	---

	<p>los organismos de acreditación/certificación, según sea aplicable;</p> <p>e) la necesidad de asegurarse de la independencia del equipo auditor de las actividades a ser auditadas y evitar conflictos de intereses;</p> <p>f) la capacidad de los miembros del equipo auditor para interactuar eficazmente con el auditado y trabajar conjuntamente;</p> <p>g) el idioma de la auditoría y la comprensión de las características sociales y culturales particulares del auditado, bien a través de las propias capacidades del auditor o a través del apoyo de un experto técnico.</p> <p>El proceso que</p>				<p>que cumplan los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haber realizado al menos 3 auditorías consecutivas. - Para la realización exclusiva de la primera auditoría interna combinada de Calidad y Medio Ambiente de Pinturas Cóndor, será suficiente haber sido seleccionado como auditor interno, haber recibido y aprobado el entrenamiento correspondiente y haber participado como observador durante las tres primeras auditorías. 		
--	---	--	--	--	---	--	--

	<p>asegura la competencia general del equipo auditor debe incluir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificar el conocimiento y habilidades necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría; • seleccionar los miembros del equipo auditor de tal manera que todo el conocimiento y habilidades estén presentes en el equipo auditor. <p>Si el conocimiento y habilidades necesarios no se encuentran cubiertos en su totalidad por los auditores del equipo auditor, se pueden satisfacer incluyendo expertos técnicos. Los expertos técnicos</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

	deberían actuar bajo la dirección de un auditor. Los auditores en formación pueden incluirse en el equipo auditor, pero no deberían auditar sin una dirección u orientación.						
--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla N°92: Cláusula 6 Norma ISO 19011:2002. (6.2.5 -6.4.1)

PROCESO/ACTIVIDAD: Validación del proceso de auditorías internas **Nombre del auditor:** Pamela Lugmaña-Iván Chicaiza

Fecha: 22-01-2010

INFORMACIÓN A AUDITAR	INFORMACIÓN A OBTENER	LUGAR (ofic, planta, lab, taller)	PERSONA DE CONTACTO Nombre de persona	TIEMPO (min)	Notas (OBSERVACIONES)	RESULT. DE CONF. C, NC, O	HALLAZGOS Conformidad, no conformidad u observación
6.2.5 Establecimiento de los contactos iniciales con el auditado	<p>El propósito del contacto inicial es:</p> <p>a) establecer los canales de comunicación con el auditado;</p> <p>b) confirmar la autoridad para llevar a cabo la auditoría;</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	El representante de la Gerencia o Auditor Jefe comunica a los auditados, auditores y facilitadores sobre el plan de auditoría, esta comunicación se hace vía mail	C	<p>RAC 6-2 (Anexo 4)</p> <p>AC6D-D: Plan año 2007 y 2008 (Anexo 5)</p>

	<p>c) proporcionar información sobre el calendario propuesto y la composición del equipo auditor;</p> <p>d) solicitar acceso a documentos relevantes, incluyendo registros;</p> <p>e) determinar las reglas de seguridad aplicables en el lugar;</p> <p>f) hacer preparativos para la auditoría</p> <p>g) acordar la necesidad de personas de acompañamiento tales como observadores o guías para el equipo auditor.</p>				<p>utilizando el correo interno de la organización, la información que se envía es el plan de auditoría (Anexo 4) y el programa de auditoría (Anexo 5 Programa de Auditoría Integrada N°3)</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

6.3 Revisión de la documentación	Antes de las actividades de auditoría in situ, la documentación del auditado debería ser revisada para determinar la conformidad del sistema, según documentación, con los criterios de auditoría. La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes del sistema de gestión e informes de auditorías previas.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	No aplica dentro del proceso de auditorías internas de la Organización auditada una revisión previa de documentación, esta revisión se realiza posteriormente cuando han sido designadas las áreas a auditar por cada auditor, de acuerdo al programa de auditoría establecido.	C	NA
6.4 Preparación de las actividades de auditoría in situ.							
6.4.1 Preparación del plan de auditoría	El auditor jefe del equipo debería preparar un plan de auditoría que proporcione la información necesaria al equipo auditor, al auditado y al cliente de la auditoría El plan de auditoría debería reflejar el alcance y la complejidad de la auditoría.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	El representante de la Gerencia o Auditor Jefe realiza el programa de auditoría y se reúne con el equipo auditor para revisarlo, posterior a esta revisión los auditores internos preparan el plan de auditoría, las listas de verificación y todos los	C	RAC 6-2 (Anexo 4) Documento de apoyo: AC6-E (Anexo 8)

	<p>El plan de auditoría debería incluir o describir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objetivos de la auditoría; b) Los criterios de auditoría y los documentos de referencia; c) El alcance, incluyendo la identificación de las unidades funcionales y de organización y los procesos que van a auditarse; d) Las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de auditoría in situ; e) La hora y la duración estimadas de las actividades de la auditoría in situ, incluyendo las reuniones con la dirección del auditado y las reuniones del equipo auditor; f) Las funciones y responsabilidades 				documentos de apoyo necesarios para efectuar el proceso.		
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>de los miembros del equipo auditor y de cualquier persona que los acompañe;</p> <p>g) La asignación de los recursos necesarios a las áreas críticas de la auditoría.</p> <p>Además, el plan de auditoría debería incluir, cuando sea apropiado:</p> <p>a) la identificación del representante del auditado en la auditoría;</p> <p>b) el idioma de trabajo y del informe de la auditoría, cuando es diferente del idioma del auditor y/o del auditado;</p> <p>c) los contenidos del informe de auditoría (incluyendo cualquier método de clasificación de no conformidades), formato y estructura, y fecha</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>prevista de emisión y distribución;</p> <p>d) preparativos logísticos (viajes, instalaciones in situ, etc);</p> <p>e) asuntos relacionados con la confidencialidad.</p> <p>f) Cualquier acción de seguimiento de la auditoría.</p> <p>El plan debería ser revisado y aceptado por el cliente de la auditoría y presentado al auditado antes de que comiencen las actividades de la auditoría in situ.</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla N°93: Cláusula 6 Norma ISO 19011:2002. (6.4.2 -6.5.7)

PROCESO/ACTIVIDAD: Validación del proceso de auditorías internas **Nombre del auditor:** Pamela Lugmaña-Iván Chicaiza

Fecha: 03-02-2010

INFORMACIÓN A AUDITAR Proceso, procedimiento, registro, política, instructivos (Documentos de referencia)	INFORMACIÓN A OBTENER Aquello que se va a usar para encontrar hallazgos y evidencias	LUGAR (ofic, planta, lab, taller)	PERSONA DE CONTACTO Nombre de persona	TIEMPO (min)	Notas (OBSERVACIONES)	RESULTADO DE CONF C, NC, O	HALLAZGOS Conformidad, no conformidad u observación
6.4.2 Asignación de las tareas al equipo auditor	<p>El auditor jefe del equipo, de acuerdo con el equipo auditor, debería asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos del sistema de gestión</p> <p>Los miembros del equipo auditor deberían revisar la información pertinente relacionada con su parte de auditoría asignada y</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	<p>Previo a la ejecución de la auditoría al Sistema Integrado de Gestión, el Representante del Gerente General seleccionará y designará a los Auditores Internos requeridos a partir del</p> <p>Listado de Auditores Internos Calificados R AC6-1 (Anexo 1).</p>	C	<p>Listado de Auditores Internos Calificados RAC6-1 (Anexo 1)</p> <p>Documento de apoyo AC6-A (Anexo 7)</p>

	preparar los documentos de trabajo necesarios para estas asignaciones.				Al ser los auditores miembros de la organización auditada hubo muchas veces que el conflicto de intereses no se pudo evitar (auditores asignados a áreas relacionadas a su trabajo diario) Se debe fortalecer a los auditores administrativos en el área técnica para que puedan ser capaces de auditar sin problemas estas áreas.		
6.4.3 Preparación de los documentos de trabajo	Los documentos de trabajo se deberían preparar y utilizar por el equipo auditor como referencia y registro del desarrollo de la auditoría y pueden incluir: a) listas de verificación y planes de muestreo de auditoría;	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Los auditores internos una vez que han recibido la designación de las áreas, o procesos que auditarán, elaboran los documentos de trabajo, como: listas de verificación, planes de	C	Procedimiento: Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6) Lista de

	b) formularios para registrar información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditoría y anotaciones de las reuniones.				auditoría y documentos de apoyo, tal como se encuentra establecido en el Procedimiento: Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)		verificación (Anexo 2) Documento de apoyo: AC6-E (Anexo 8)
6.5 Realización de actividades de auditoría in situ							
6.5.1 Realización de la reunión de apertura	El propósito de una reunión de apertura es: a) revisar el plan de auditoría; b) proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría; c) confirmar los canales de comunicación; d) proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	Debido a la madurez alcanzada por el sistema la reunión de apertura ya no se realiza, se contempla la figura de reuniones de enlace entre los auditores para alinear opiniones y criterios.	C	Documento de apoyo: AC6-B (Anexo 9)

6.5.2 Comunicación durante la auditoría	<p>Los miembros del equipo auditor deberían consultarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar el trabajo entre los auditores si es necesario.</p> <p>Durante la auditoría, el auditor jefe del equipo debería comunicar periódicamente al auditado y al cliente de la auditoría, cuando sea apropiado, el estado de la auditoría y cualquier inquietud.</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Se ha implantado dentro de la Organización y como parte del proceso de auditorías internas, las llamadas reuniones de enlace que se realizan durante el proceso de auditoría, en que los auditores se reúnen para unificar criterios, sin embargo no asisten todos los auditores ya que no se ha establecido un listado de asistencia que permita utilizar esta reunión como un punto de control del proceso.	O	<p>Procedimiento:</p> <p>Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)</p> <p>Lista de verificación RAC6-2' (Anexo 2)</p>
---	---	------------------------------------	----------------------------	----	---	---	--

<p>6.5.3 Funciones y responsabilidades de los guías y de los observadores</p>	<p>Cuando se asignan guías, éstos deberían asistir al equipo auditor y actuar cuando lo solicite el auditor jefe del equipo. Sus obligaciones pueden incluir:</p> <p>a) establecer los contactos y horarios para las entrevistas;</p> <p>b) acordar las visitas a partes específicas de las instalaciones o de la organización;</p> <p>asegurarse de que las reglas concernientes a los procedimientos de las instalaciones relacionados con la protección y la seguridad son conocidos y respetados por los miembros del equipo auditor.</p>	<p>Oficina Jefe de gestión de Calidad</p>	<p>Ing. Miguel Ángel Villalba</p>	<p>15</p>	<p>La organización tiene una plantilla de 14 auditores vigentes y 13 auditores en proceso de formación, como parte de esta formación participan como observadores en los procesos de auditoría, se debería colocar esta salvedad en los planes de auditoría para que los auditores en formación puedan participar en todo el proceso, en la organización auditada no se le informa al auditado que el auditor asignado llevará a un auditor en formación como observador.</p>	<p>C</p>	<p>Documento de apoyo AC6-A (Anexo 7)</p> <p>“El nuevo Auditor no podrá desempeñarse independientemente sin haber cumplido al menos 3 auditorías internas como observador y previo a la capacitación recibida para esta formación”.</p>
<p>6.5.4 Recopilación y verificación de la información</p>	<p>Los métodos para recopilar esta información incluyen:</p>	<p>Oficina Jefe de gestión de</p>	<p>Ing. Miguel Ángel Villalba</p>	<p>15</p>	<p>Los auditores internos recopilan la información a través de:</p>	<p>C</p>	<p>Lista de verificación RAC6-2' (Anexo 2)</p>

	<p>a) entrevistas;</p> <p>b) observación de actividades;</p> <p>c) revisión de documentos.</p>	Calidad			<p>entrevistas, observación de actividades, revisión de documentos y consignan los datos en las listas de verificación elaboradas.</p> <p>Es indispensable el criterio del auditor para evaluar si es necesaria la observación de la actividad.</p>		<p>Procesos, procedimientos, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18000, Responsabilidad integral.</p>
6.5.5 Generación de hallazgos de la auditoría	<p>La evidencia de la auditoría debería ser evaluada contra los criterios de auditoría para generar los hallazgos de auditoría</p> <p>El equipo auditor debería reunirse cuantas veces sea necesario para revisar los hallazgos de auditoría en etapas adecuadas durante la misma.</p> <p>Las no conformidades y las evidencias de la auditoría que las</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	<p>El foro utilizado por los miembros del equipo auditor para alinear criterios y opiniones que conduzcan a la verificación de la conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, son las reuniones de enlace en las que tanto el representante de la Gerencia como el resto de auditores</p>	C	<p>Procedimiento:</p> <p>Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)</p> <p>Lista de verificación RAC6-2' (Anexo 2)</p>

	apoyan también deberían registrarse.				integrales analiza los avances de la auditoría y realiza también el análisis de no conformidades detectadas en el proceso.		
6.5.6	Preparación de las conclusiones de la auditoría	<p>El equipo auditor debería reunirse antes de la reunión de cierre para:</p> <p>a) revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría contra los objetivos de la misma;</p> <p>b) acordar las conclusiones de la auditoría teniendo en cuenta la incertidumbre en la misma;</p> <p>c) preparar recomendaciones, si estuviera especificado en los objetivos de la auditoría;</p> <p>d) discutir el</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	C	<p>Procedimiento:</p> <p>Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)</p> <p>Formato RAC2-1 en lotus notes (Anexo 10)</p>

	seguimiento de la auditoría, si es apropiado.				la Gerencia.		
6.5.7 Realización de la reunión de cierre	<p>La reunión de cierre debería realizarse para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidas y reconocidas por el auditado, y para ponerse de acuerdo, si es necesario, en el período de tiempo para que el auditado presente el plan de acciones correctivas.</p> <p>El auditor jefe del equipo debería informar al auditado de las situaciones que se han encontrado durante la auditoría que pueden llevar a una disminución de la confianza que se puede obtener de las conclusiones de la auditoría</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	<p>Se realiza una reunión de cierre preliminar al finalizar el proceso de auditoría interna, en esta reunión en la que se exponen los hallazgos y conclusiones de la auditoría efectuada, en el caso de haber sido levantadas no conformidades, cada auditor debe llevar el número de la NC registrada en el sistema, generalmente la información preliminar presentada en esta reunión de cierre se mantiene en el informe final, este informe preliminar es presentado por el Auditor Líder</p>	C	<p>Procedimiento:</p> <p>Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)</p>

Tabla N°94: Cláusula 6 Norma ISO 19011:2002. (6.6 – 6.8)

PROCESO/ACTIVIDAD: Validación del proceso de auditorías internas **Nombre del auditor:** Pamela Lugmaña-Iván Chicaiza

Fecha: 25-02-2010

INFORMACIÓN A AUDITAR Proceso, procedimiento, registro, política, instructivos (Documentos de referencia)	INFORMACIÓN A OBTENER Aquello que se va a usar para encontrar hallazgos y evidencias	LUGAR (ofic, planta, lab, taller)	PERSONA DE CONTACTO Nombre de persona	TIEMPO (min)	Notas (OBSERVACIONES)	RESULT. DE CONF C, NC, O	HALLAZGOS Conformidad, no conformidad u observación
6.6 Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoría							
6.6.1 Preparación del informe de auditoría	<p>El auditor jefe del equipo debería ser responsable de la preparación y el contenido del informe de la auditoría.</p> <p>El informe de la auditoría debería proporcionar un registro de la auditoría completo, preciso, conciso y claro.</p> <p>El informe de la</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Al finalizar el proceso de auditoría interna, los auditores integrales preparan cada uno un informe preliminar con sus conclusiones y hallazgos respecto al área o proceso por ellos auditado, este informe preliminar es entregado vía	C	Procedimiento: Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)

	<p>auditoría debería incluir, o hacer referencia a lo siguiente:</p> <p>a) los objetivos de la auditoría;</p> <p>b) el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades organizativas y funcionales y organización o los procesos auditados y el período de tiempo cubierto;</p> <p>c) la identificación del cliente de la auditoría;</p> <p>d) la identificación de los miembros del equipo auditor;</p> <p>e) las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría in situ;</p> <p>f) los criterios de auditoría;</p> <p>g) los hallazgos de la auditoría;</p> <p>h) las conclusiones</p>				<p>digital al Representante de la Gerencia o Auditor Líder en el plazo máximo de una semana luego de terminado el proceso, para que sea el Auditor Líder quien prepare el informe final y un resumen que será enviado al Comité ampliado y al resto de auditores, este informe deberá ser entregado como máximo un mes después de entregados los informes preliminares por parte del resto de auditores.</p>	<p>Informes de auditorías combinadas RAC6-3 (Anexo 3)</p>
--	--	--	--	--	--	---

	<p>de la auditoría.</p> <p>El informe de la auditoría debería incluir también o hacer referencia a lo siguiente, según sea apropiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) el plan de auditoría; j) una lista de representantes del auditado; k) un resumen del proceso de auditoría, incluyendo los obstáculos encontrados que pueden disminuir la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría; l) la confirmación de que los objetivos de la auditoría han sido cumplidos dentro del alcance de la auditoría, de acuerdo con el plan de auditoría; m) las áreas no cubiertas, aunque 						
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>se encuentren dentro del alcance de la auditoría;</p> <p>n) las opiniones divergentes no resueltas entre el equipo auditor y el auditado;</p> <p>o) las recomendaciones para la mejora, si se especificó en los objetivos de la auditoría;</p> <p>p) los planes de acción del seguimiento acordados;</p> <p>q) una declaración sobre la naturaleza confidencial de los contenidos;</p> <p>r) la lista de distribución del informe de la auditoría.</p> <p>La auditoría debería estar fechado, revisado y aprobado según se haya definido en los procedimientos del programa de auditoría.</p> <p>El informe de la auditoría debería</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

	entonces distribuirse a los receptores designados por el cliente de la auditoría.						
6.7 Culminación de la auditoría							
6.7.1 Retención de los documentos	Los documentos que pertenecen a la auditoría deberían retenerse o destruirse de común acuerdo entre las partes participantes y conforme a los procedimientos del programa de auditoría y los requisitos reglamentarios o contractuales aplicables.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Los documentos relacionados al proceso de auditorías internas deben conservarse, las listas de verificación son conservadas por cada uno de los auditores, los informes preliminares (de cada auditor) y el informe final de cada proceso de auditoría efectuado es conservado por el Representante de la Gerencia o Auditor Líder, y las NC levantadas en el sistema Intranet respaldadas a través del Departamento de Informática de la Organización	NC	No existe ninguna documentación de respaldo de la realización de la auditoría integrada N°5.

					Auditada.		
6.7.2 Finalización de la auditoría	La auditoría se completa cuando todas las actividades incluidas en el plan de auditoría se han finalizado y el informe de la auditoría aprobado ha sido distribuido.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	El proceso de auditoría interna finaliza con el seguimiento de las NC levantadas para verificar que las acciones correctivas planteadas para su resolución se efectúen y sean efectivas, y que finalmente se pueda informar al Comité Ampliado de Gerencia los resultados de la Auditoría Integrada	C	Procedimiento: Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)
6.8 Realización del seguimiento de la auditoría	Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas, preventivas, y de mejora, según sea aplicable. El auditado debería mantener informado al cliente de la auditoría sobre el estado de estas acciones, cuando sea apropiado.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Las NC levantadas en el sistema son visibles para todos los miembros de la organización que posean correo interno, de esta manera se pueden monitorear las NC levantadas y el estatus de las acciones correctivas tomadas por los involucrados	C	Formato RAC2-1 en lotus notes (Anexo 10) Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6)

Tabla N°95: Cláusula 7 Norma ISO 19011:2002. (7 a 7.3.4)

PROCESO/ACTIVIDAD: Validación del proceso de auditorías internas **Nombre del auditor:** Pamela Lugmaña-Iván Chicaiza

Fecha: 11-03-2010

INFORMACIÓN A AUDITAR	INFORMACIÓN A OBTENER	LUGAR (ofic, planta, lab, taller)	PERSONA DE CONTACTO Nombre de persona	TIEMPO (min)	Notas (OBSERVACIONES)	RESULT. DE CONF. C, NC, O	HALLAZGOS Conformidad, no conformidad u observación
7. Competencia y evaluación de los auditores							
7.1 Generalidades	<p>La fiabilidad en el proceso de auditoría depende de la competencia de aquéllos que llevan a cabo la auditoría, se basa en la demostración de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cualidades personales descritas en el apartado 7.2 	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	Para realizar el proceso de auditorías internas, en la organización se cuenta con 14 auditores vigentes y 13 auditores nuevos que se	C	Documento de apoyo AC6-A (Anexo 7)

	<p>- Aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades indicados en el apartado 7.3, que son necesarios para llevar a cabo auditorías y la experiencia en auditoría descrita en el apartado 7.4</p>				<p>encuentran en proceso de formación, de esta plantilla de auditores el 80% participan en el proceso, el pertenecer al equipo de auditores integrales está abierto a cualquiera dentro de la organización ya que se necesita tener al menos 1 auditor por área.</p>		
7.2 Cualidades personales	<p>Las cualidades personales contribuyen al desempeño con éxito de un auditor. Un auditor debería ser:</p> <p>a) Ético b) De mentalidad abierta c) Diplomático d) Observador e) Perceptivo f) Versátil g) Tenaz h) Decidido</p>	<p>Oficina Jefe de gestión de Calidad</p>	<p>Ing. Miguel Ángel Villalba</p>	<p>15</p>	<p>Las cualidades personales definidas en esta subcláusula son cualidades que cada uno de los empleados de la organización auditada debe poseer.</p> <p>Basado en un código de ética que se busca en todo el personal contratado.</p>	<p>C</p>	<p>NA</p>

7.3 Conocimientos y habilidades							
7.3.1 Conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental	<p>Los auditores de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:</p> <p>a) Principios de auditoría, procedimientos y técnicas.</p> <p>Un auditor debería ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría; - planificar y organizar el trabajo eficazmente; - llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado, - establecer prioridades y centrarse en los asuntos de importancia 	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Cada una de las personas que ingresan a la organización debe pasar por un proceso de inducción con el Jefe del Sistema de Gestión, en el que se les explica en qué consiste el Sistema Integral que posee la organización, el resto de conocimientos que deben poseer para convertirse en auditores integrales se los suministra mediante una capacitación rigurosa que abarca formación en normas internacionales y formación técnica que les permita desempeñar de la manera adecuada su función como auditores del proceso de	C	Documento de apoyo AC6-A (Anexo 7)

	<ul style="list-style-type: none"> - recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, incluyendo los registros; - entender lo apropiado de las técnicas de muestreo y sus consecuencias para la auditoría - verificar la exactitud de la información recopilada; - confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para sustentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría; - evaluar aquellos factores que puedan afectar a 				auditorías internas de la organización		
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>la confiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría;</p> <ul style="list-style-type: none"> - evaluar aquellos factores que puedan afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría, - registrar las actividades de la auditoría mediante documentos de trabajo; - preparar informes de la auditoría; - mantener confidencial la información; - comunicarse eficazmente, ya sea con las habilidades lingüísticas personales o con el apoyo de un intérprete competente. 						
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>b) Documentos del sistema de gestión y de referencia. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none">- la aplicación de sistemas de gestión a diferentes organizaciones;- la interacción entre los componentes del sistema de gestión;- las normas de sistemas de gestión de la calidad o ambiental, los procedimientos aplicables u otros documentos del sistema de gestión utilizados como criterios de auditoría;- las diferencias y el orden de prioridad entre los documentos						
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>de referencia;</p> <ul style="list-style-type: none"> - la aplicación de los documentos de referencia a las diferentes auditorías; - los sistemas de información y tecnología para la gestión, autorización, distribución y control de documentos, datos y registros. <p>c) Situaciones de la organización. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el tamaño, estructura, funciones y relaciones de la organización; - los procesos generales de negocio y la terminología relacionada; - las costumbres 						
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>sociales y culturales del auditado.</p> <p>d) Leyes aplicables, reglamentos y otros requisitos pertinentes a la disciplina. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los contratos y acuerdos; - los códigos, leyes y reglamentos locales, regionales y nacionales, - los tratados y convenciones internacionales; - otros requisitos a los que se suscriba la organización. 						
7.3.2	<p>Conocimientos genéricos y habilidades de los auditores jefe de equipo</p>	<p>Los auditores jefe de equipo deberían tener conocimientos y habilidades adicionales en el liderazgo de la auditoría para permitir al equipo auditor llevar</p>					

	<p>a cabo la auditoría de manera eficiente y con eficacia. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - planificar la auditoría y hacer un uso eficaz de los recursos durante la auditoría; - representar al equipo auditor en las comunicaciones con el cliente y el auditado; - organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor; - proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación, - conducir al equipo auditor para alcanzar conclusiones de la auditoría; 	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	De la misma manera que cualquier auditor integral, el líder del equipo auditor o Representante de la Gerencia debe recibir la misma formación y pasar por el mismo proceso de capacitación, para poder empezar a trabajar de lleno en el proceso de auditorías internas y cumplir con todas las funciones que tiene un líder de equipo auditor.	C	Documento de apoyo AC6-A (Anexo 7)
--	---	------------------------------------	----------------------------	----	---	---	------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> - prevenir y resolver conflictos; - preparar y completar el informe de auditoría. 						
7.3.3	<p>Conocimientos y habilidades específicos de los auditores de sistemas de gestión de la calidad</p> <p>Los auditores de sistemas de gestión de la calidad deberían tener conocimientos y habilidades en lo siguiente:</p> <p>a) Métodos y técnicas relativas a la calidad. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - terminología de la calidad; - principios de gestión de la calidad y su aplicación; - herramientas de gestión de la calidad y su aplicación (por ejemplo: control estadístico del proceso, 	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	Los auditores de la organización auditada al tener dicha organización un Sistema Integrado, reciben formación que les permite ser auditores integrales, para que estén en capacidad de auditar cualquier área o proceso de la organización.	C	NA

	<p>análisis de modo y efecto de falla, etc.).</p> <p>b) Productos, incluyendo servicios, y procesos operativos. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - terminología específica del sector; - características técnicas de los procesos y productos, incluyendo servicios; - procesos y prácticas específicas del sector. 						
--	---	--	--	--	--	--	--

<p>7.3.4 Conocimientos y habilidades específicos de los auditores de sistemas de gestión ambiental</p>	<p>Los auditores de sistemas de gestión ambiental deberían tener conocimientos y habilidades en lo siguiente:</p> <p>a) Métodos y técnicas de gestión ambiental. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - terminología ambiental; - principios de gestión ambiental y su aplicación; - herramientas de gestión ambiental (tales como evaluación de aspectos/impactos ambientales, evaluación del ciclo de vida, evaluación del desempeño ambiental etc.). <p>b) Ciencia y tecnología ambiental. Los</p>	<p>Oficina Jefe de gestión de Calidad</p>	<p>Ing. Miguel Ángel Villalba</p>	<p>10</p>	<p>Los auditores de la organización auditada al tener dicha organización un Sistema Integrado, reciben formación que les permite ser auditores integrales, para que estén en capacidad de auditar cualquier área o proceso de la organización.</p>	<p>C</p>	<p>NA</p>
--	---	---	-----------------------------------	-----------	--	----------	-----------

	<p>conocimientos y habilidades deberían contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el impacto de las actividades humanas en el medio ambiente; - los medios ambientales (aire, agua, tierra); - la gestión de los recursos naturales (combustibles fósiles, agua, flora y fauna); - la interacción de los ecosistemas; - los métodos generales de protección ambiente <p>c) Aspectos técnicos y ambientales de las operaciones. Los conocimientos y habilidades en</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>esta área deberían incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">- la terminología específica del sector;- los aspectos e impactos ambientales de las actividades, productos y servicios;- los métodos para evaluar la importancia de los aspectos ambientales;- las características críticas de los procesos operativos, productos y servicios;- las técnicas de seguimiento y medición;- las tecnologías para la prevención de la contaminación.						
--	---	--	--	--	--	--	--

Tabla N°96: Cláusula 7 Norma ISO 19011:2002. (7.4 a 7.6.2)

PROCESO/ACTIVIDAD: Validación del proceso de auditorías internas **Nombre del auditor:** Pamela Lugmaña-Iván Chicaiza

Fecha: 22-03-2010

INFORMACIÓN A AUDITAR	INFORMACIÓN A OBTENER	LUGAR (ofic, planta, lab, taller)	PERSONA DE CONTACTO Nombre de persona	TIEMPO (min)	Notas (OBSERVACIONES)	RESULT. DE CONF. C, NC, O	HALLAZGOS Conformidad, no conformidad u observación
7.4 Educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditorías							
7.4.1 Auditor	<p>Para adquirir la competencia necesaria para llegar a ser un auditor, una persona debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haber completado una educación suficiente para permitir la adquisición de los conocimientos y habilidades definidas en el apartado 7.3. 	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Por la criticidad del proceso de auditoría, no existe mayor exigencia al momento de decidir que personas de la organización pueden o no pueden ser auditores integrales, quienes	O	<p>No existe un genérico de perfiles y competencias de los auditores integrales.</p> <p>Documento de apoyo AC6-A (Anexo 7)</p>

	<p>- Tener experiencia laboral que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades descritos en los apartados 7.3.3 y 7.3.4. La experiencia laboral debería ser en una función técnica, de gestión o profesional que haya implicado el ejercicio del juicio, solución de problemas y comunicación con otro personal directivo o profesional, compañeros, clientes y/u otras partes interesadas.</p> <p>Parte de la experiencia laboral debería ser en una función donde las actividades realizadas contribuyan al desarrollo de conocimientos y habilidades en:</p> <p>- Área de gestión de</p>				<p>manifiesten la voluntad de colaborar con el proceso en la tarea de auditores son sometidos a un proceso de capacitación que les permita desempeñarse dentro del proceso, participan como auditores observadores durante 3 auditorías , sin embargo no existe un genérico con un perfil de cargos y competencias que permita tener un mejor control del trabajo de auditores integrales.</p>		
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>la calidad para auditores de gestión de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Área de gestión ambiental para auditores de sistemas de gestión ambiental. a) Deberían haber completado formación como auditor que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades descritos en el apartado 7.3.1, así como en los apartados 7.3.3 y 7.3.4. b) Deberían tener experiencia en auditorías en las actividades descritas en el capítulo 6. Esta experiencia debería haber sido obtenida bajo la dirección y orientación de un auditor con competencia como líder del equipo 						
--	--	--	--	--	--	--	--

	auditor en la misma disciplina.						
7.4.2 Líder del equipo auditor	Antes de asumir la responsabilidad de liderar un equipo auditor un auditor debería adquirir experiencia en la auditoría actuando como auditor jefe del equipo para desarrollar los conocimientos y habilidades descritas en el apartado 7.3.2.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	<p>El Auditor Líder será el Representante de la Gerencia o cuando asigne a uno de los Auditores internos que cumplan los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haber realizado al menos 3 auditorías consecutivas. - Para la realización exclusiva de la primera auditoría interna combinada de Calidad y Medio Ambiente de Pinturas Cónдор, será suficiente haber sido seleccionado como auditor interno, haber 	C	Documento de apoyo AC6-A (Anexo 7)

					recibido y aprobado el entrenamiento correspondiente y haber participado como observador durante las tres primeras auditorías.		
7.4.3. Auditores que auditan sistemas de gestión de la calidad y ambiental	<p>Los auditores de sistemas de gestión de la calidad o ambiental que deseen llegar a ser auditores en la segunda disciplina deberían:</p> <p>a) Tener la formación y experiencia laboral necesaria para adquirir los conocimientos y habilidades para la segunda disciplina</p> <p>b) Haber realizado auditorías que cubran el sistema de gestión en su totalidad en la segunda disciplina bajo la supervisión y orientación de un</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	Los auditores de la organización auditada al tener dicha organización un Sistema Integrado, reciben formación que les permite ser auditores integrales, para que estén en capacidad de auditar cualquier área o proceso de la organización.	C	NA

	auditor competente como auditor jefe de equipo en la segunda disciplina						
7.4.4 Niveles de educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia como auditor	Las organizaciones deberían establecer los niveles de educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia como auditor que un auditor necesita para lograr los conocimientos y habilidades adecuados para el programa de auditoría.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	10	No está definido un genérico de perfiles de cargos y competencias, existe un proceso de capacitación general que se le brinda a todas las personas que quieren colaborar como auditor integral pero no existe un verdadero conocimiento de lo que debe cumplir: Niveles de educación, capacidades y competencias, etc.. Para poder desempeñar de manera correcta el trabajo de auditor.	NC	No existe un genérico de perfiles y competencias de los auditores integrales.
7.5 Mantenimiento y mejora de la competencia							

7.5.1 Desarrollo profesional continuo	El desarrollo profesional continuo está relacionado con el mantenimiento y la mejora de los conocimientos, habilidades y cualidades personales. Esto puede lograrse a través varios medios tales como experiencia laboral adicional, formación, estudios particulares, entrenamiento, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias u otras actividades pertinentes. Los auditores deberían demostrar su desarrollo profesional continuo.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Adicional al proceso de capacitación inicial para los auditores integrales, éstos son re-capacitados con varias charlas y cursos con el fin de mantener y mejorar sus conocimientos y habilidades, sin embargo no existe un proceso claro de cómo se maneja el proceso de re-capacitación para los auditores integrales de la organización auditada, de la misma manera dichos auditores no son evaluados por lo que no se puede comprobar su desarrollo profesional continuo.	O	No existe un procedimiento claro de cómo se realiza el proceso de re-capacitación de los auditores integrales de la Organización auditada.
---------------------------------------	---	------------------------------------	----------------------------	----	--	---	--

7.5.2 Mantenimiento de la aptitud para auditar	Los auditores deberían mantener y demostrar su aptitud para auditar a través de la continua participación en auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Para el proceso de auditorías internas se cuenta con toda la plantilla de auditores debido a la extensión de la organización auditada, por lo que dichos auditores participan de manera continua en las auditorías realizadas.	C	NA
7.6 Evaluación del auditor							
7.6.1 Generalidades	<p>La evaluación de los auditores se realiza por medio de las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la evaluación inicial de las personas que deseen llegar a ser auditores - la evaluación como parte del proceso de selección del equipo auditor descrito en el apartado 6.2.4; 	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	Debido a que se tiene una plantilla limitada de auditores no se realiza una evaluación inicial de las personas que deseen llegar a ser auditores, simplemente se los acepta y se pasa al proceso de capacitación para prepararlos,	NC	No existe evaluación de los auditores integrales de la Organización (ni de manera inicial, ni como parte del proceso de selección del equipo auditor, ni como evaluación continua del

	<p>- la evaluación continua del desempeño del auditor para identificar necesidades de mantenimiento y mejora de los conocimientos y las habilidades es también una parte del proceso de evaluación de los auditores.</p> <p>(Anexo 11: Relación entre las etapas de la evaluación)</p>			<p>de igual manera no se realiza evaluación como parte del proceso de selección, simplemente de acuerdo a los auditores disponibles se les asigna las áreas o procesos a auditar, tampoco existe una evaluación continua del desempeño de los auditores, el racional principal de que esto suceda es que los auditores cumplen con sus obligaciones dentro del proceso de auditorías sin percibir ningún tipo de compensación adicional (dinero), ya que su colaboración es</p>	<p>desempeño del auditor)</p>
--	--	--	--	---	-------------------------------

					voluntaria.		
7.6.2 El proceso de evaluación.	<p>El proceso de evaluación comprende cuatro pasos principales. Estos son:</p> <p>a) identificar los tipos y niveles de conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades del programa de auditoría,</p> <p>b) Establecer los criterios de evaluación,</p> <p>c) seleccionar el método de evaluación apropiado (Anexo 12: Métodos de evaluación);</p> <p>d) Realizar la evaluación (Anexo 13: Aplicación del proceso de evaluación de un auditor en un programa hipotético de auditoría interna)</p>	Oficina Jefe de gestión de Calidad	Ing. Miguel Ángel Villalba	15	No se realiza proceso de evaluación de los auditores integrales.	NC	No se realiza proceso de evaluación de los auditores integrales.

CAPITULO IV: DISEÑO DE PLANES DE ACCION

4.1 DETERMINACIÓN DE FORTALEZAS DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS

De la auditoría realizada al proceso de Auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A se puede determinar que es un proceso sólido y bien constituido, que cuenta con el total apoyo de la alta dirección de la Organización auditada lo que le permite manejar todos los recursos necesarios para su ejecución y que además cuenta con el debido conocimiento por parte del nivel profesional, medio y bases.

Este proceso de auditorías internas contempla la revisión de los Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional, y es llevado a cabo por una plantilla de auditores internos que pertenecen a la Organización (27 auditores integrales), además existe dentro del Sistema Intranet de Pinturas Cóndor S.A un procedimiento: **“PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS INTEGRALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN”**, en el que se detalla claramente en qué consiste este proceso de auditorías, responsables de ejecutarlo, documentos principales a diligenciar así como documentos de apoyo para el mismo.

Cuenta además con la debida planificación del proceso a través del programa de auditoría liderado por el Jefe del Sistema de Gestión, Ing. Miguel Angel Villalba, en el que se establecen de manera clara: objetivos, alcance y criterios con que se llevará a cabo la auditoría interna. Dado el tamaño de la organización auditada y el tiempo de duración de cada proceso de auditoría (2 días como máximo), en el programa de auditoría se contemplan los procesos y áreas clave a auditar, además se toma en cuenta la información obtenida en auditorías anteriores (no conformidades detectadas) con el fin de sacar el mayor provecho al proceso de auditoría a realizar lo que constituye una importante fortaleza a resaltar.

En este programa de auditorías se procede a la designación de los auditores que se encargarán de cada área o proceso a auditar, procurando en todo momento evitar el conflicto de intereses, es decir que ningún auditor deberá auditar la misma área o proceso al que pertenece en sus labores cotidianas dentro de la Organización.

Cada uno de los auditores internos una vez que ha recibido la designación del área o proceso que deberá auditar, revisa la documentación necesaria para efectuar esta tarea y preparan: planes de auditoría, su lista de verificación en base a un formato definido: Lista de verificación RAC6-2' (Anexo 2) así como los documentos de apoyo definidos en el Procedimiento: Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales del Sistema de Gestión (Anexo 6).

Posterior a esta preparación de la documentación, se procede a realizar la auditoría de acuerdo al plan especificado, efectuando durante este proceso, reuniones de enlace en las que se analiza los avances de la auditoría y se realiza un análisis de las No Conformidades detectadas en cada área o proceso auditado, este análisis en las reuniones de enlace permite la unificación de criterios entre todos los auditores presentes, de esta manera los resultados de las auditorías garantizan que existió un consenso previo y que las No conformidades y observaciones han sido discutidas a profundidad.

Una vez que ha concluido el proceso de auditoría internas cada uno de los auditores elabora su informe preliminar y levanta en el Sistema Intranet: Formato RAC2-1 en lotus notes (Anexo 10) las No Conformidades detectadas, con esta información que se envía al Representante de la Gerencia (Auditor Líder), se presenta en la reunión de cierre un informe previo de los resultados de la auditoría, posterior a esta reunión el Representante de la Gerencia levanta con la información enviada por cada uno de los auditores un Informe de Auditoría General y un resumen, y lo envía al Comité ampliado y al resto de auditores.

Existe también el debido seguimiento a las acciones correctivas para las No Conformidades levantadas, ya que el Sistema Intranet en el que se colocan maneja un sistema de alarmas que permite alertar cuando alguna de las fechas compromisos para actividades comprometidas por los auditados está por vencerse, maneja además una jerarquización de alarmas, si existe un incumplimiento de 1 mes al compromiso se le envía una notificación al jefe directo, si el incumplimiento alcanza los 2 meses la notificación se le envía también al jefe del jefe. A fin de mes se realiza la estadística

del cumplimiento o incumplimiento de las acciones correctivas para estas No Conformidades por el dueño del Sistema de Gestión de Calidad.

Se puede evidenciar luego de la validación del proceso de auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A, que manejan un proceso con muchas fortalezas a resaltar y que se ajusta a la mayoría de cláusulas y subcláusulas de la herramienta utilizada para esta validación que es la norma ISO 19011:2002.

4.2 DETERMINACION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS

A pesar de las muchas fortalezas detectadas, existen también algunas falencias en el proceso de auditorías internas que corregidas mediante planes de acción que serán construidos para superarlas constituyen la mejor oportunidad de mejora para alcanzar un proceso con valor agregado para la Organización y que le permita seguir en la ruta de la Mejora Continua y el camino hacia lograr la Calidad Total.

Las observaciones y no conformidades encontradas en la validación del proceso de auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A se pueden resumir en las siguientes tablas:

Tabla N°97: Resumen de Observaciones encontradas en el Proceso de Auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A

CLÁUSULA	SUB-CLÁUSULA	HALLAZGO
5	5.3.1	Existe documentación de respaldo de las auditorías integradas: 1, 2, 3 y 4 sin embargo no existe respaldos de información (evidencia de registros) de la auditoría integrada 5.
5	5.3.2	No existe un proceso definido que permita asegurar que cada uno de los auditores de la plantilla interna alcance y mantenga su competencia como auditor.
5	5.3.3	Existe dentro del Sistema Intranet un procedimiento: PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS INTEGRALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN, que contempla y hace referencia a la planificación y calendario de auditorías, selección de equipos auditores, realización de auditorías, seguimiento de la auditoría registrada, mejora del programa de auditoría, comunicación de logros del programa de auditoría. Sin embargo no permite establecer de manera clara ni garantizar la seguridad de la competencia del equipo auditor ni de los jefes del equipo auditor.
6	6.5.2	Se ha implantado como parte del proceso de auditorías internas, las llamadas reuniones de enlace que se realizan durante el proceso de auditoría, en que los auditores se reúnen para unificar criterios, sin embargo no asisten todos los auditores ya que no se ha establecido un listado de asistencia que permita utilizar esta reunión como un punto de control del proceso.
7	7.4.1	Por la criticidad del proceso de auditoría, no existe mayor exigencia al momento de decidir que personas de la organización pueden o no pueden ser auditores integrales, quienes manifiesten la voluntad de colaborar con el proceso en la tarea de auditores son sometidos a un proceso de capacitación que les permita desempeñarse dentro del proceso, participan como auditores observadores durante 3 auditorías , sin embargo no existe un genérico con un perfil de cargos y competencias que permita tener un mejor control del trabajo de auditores integrales.
7	7.5.1	Adicional al proceso de capacitación inicial para los auditores integrales, éstos son re-capacitados con varias charlas y cursos con el fin de mantener y mejorar sus conocimientos y habilidades, sin embargo no existe un proceso claro de cómo se maneja el proceso de re- capacitación para los auditores integrales de la organización auditada, de la misma manera dichos auditores no son evaluados por lo que no se puede comprobar su desarrollo profesional continuo.

Tabla N°98: Resumen de No Conformidades detectadas en el Proceso de Auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A

CLÁUSULA	SUB-CLÁUSULA	HALLAZGO
5	5.5	Si bien existe un manejo documental (registros y documentos de apoyo establecidos), no se controla al 100% el manejo de los registros, prueba evidente de este problema es que no se tiene información del informe de la última auditoría realizada al Sistema Integral (Informe N°5), así como tampoco se manejan registros relacionados con las competencias del equipo auditor y con la evaluación de su desempeño, así como de mantenimiento y mejora de la competencia.
6	6.7.1	No existe documentación alguna de respaldo de la realización de la auditoría integrada N° 5.
7	7.4.4	No está definido un genérico de perfiles de cargos y competencias, existe un proceso de capacitación general que se le brinda a todas las personas que quieren colaborar como auditor integral pero no existe un verdadero conocimiento de lo que debe cumplir: Niveles de educación, capacidades y competencias, etc.. Para poder desempeñar de manera correcta el trabajo de auditor.
7	7.6.1	Debido a que se tiene una plantilla limitada de auditores no se realiza una evaluación inicial de las personas que deseen llegar a ser auditores, simplemente se los acepta y se pasa al proceso de capacitación para prepararlos, de igual manera no se realiza evaluación como parte del proceso de selección, simplemente de acuerdo a los auditores disponibles se les asigna las áreas o procesos a auditar, tampoco existe una evaluación continua del desempeño de los auditores, el racional principal de que esto suceda es que los auditores cumplen con sus obligaciones dentro del proceso de auditorías sin percibir ningún tipo de compensación adicional (dinero), ya que su colaboración es voluntaria.
7	7.6.2	No se realiza proceso de evaluación de los auditores integrales.

El valor agregado de este Proyecto de Titulación: "Validación del proceso de auditorías internas de la Organización Pinturas Cóndor S.A de la ciudad de Quito, en función de la norma ISO 19011: 2002. Año 2009", consiste en establecer luego de realizado el diagnóstico de la situación actual de la organización frente a los requisitos de la norma, los planes de acción más convenientes que permitan atacar estas falencias detectadas con el fin de transformarlas en oportunidades de mejora para Pinturas Cóndor S.A

4.3 ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCION PARA DISMINUIR DEBILIDADES DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS DE PINTURAS CÓNDOR S.A.

Luego de realizada la auditoría al proceso de auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A se tiene definidas claramente cuáles son las debilidades o falencias de dicho proceso respecto a la norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental, es sobre estas debilidades sobre las que se estructuran luego del debido análisis los planes de acción que permitan a través de su implementación transformarlas en oportunidades de mejora para la Organización Auditada.

Estas debilidades detectadas se pueden clasificar en dos grupos:

- Relativas a documentación (Observaciones: 5.3.1 y 6.5.2; No conformidades: 5.5 y 6.7.1)
- Relativas a la competencia y evaluación de los auditores integrales (Observaciones: 5.3.2, 5.3.3, 7.4.1, 7.5.1 ; No conformidades: 7.4.4; 7.6.1; 7.6.2)

En el caso del primer grupo, las observaciones y no conformidades se relacionan a la falta de registros correspondientes a la auditoría integrada N° 5 y a la falta de un listado de asistencia de los auditores a las reuniones de enlace que permita utilizar como punto de control dentro del proceso de auditorías a este foro.

Para el segundo grupo, las observaciones y no conformidades están relacionadas a que no se encuentra definido un procedimiento que permita establecer de manera clara ni garantizar la seguridad de la competencia del equipo auditor ni del líder del equipo auditor que participa en el proceso de auditoría interna, y a que tampoco existe un proceso de evaluación de estos auditores integrales, ni en el momento de selección de candidatos a auditores, ni en la selección del equipo auditor de cada auditoría programada, ni tampoco una evaluación continua de desempeño de la plantilla de auditores con los que cuenta Pinturas Cóndor S.A.

4.3.1 PLANES DE ACCION RELACIONADOS A DOCUMENTACIÓN

Una vez que la auditoría de documentación del proceso de auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A ha concluido se puede evidenciar que el problema con la falta de registros relacionados a la auditoría integrada N° 5 obedece a un tema puntual, que pudo haberse generado por el proceso de transición en el cargo de Jefe del Sistema de Gestión, pasando de manos del Ing. Santiago Oña, actual Gerente de Proyectos, a manos del Ing, Miguel Ángel Villalba, transición en la que esta información que si bien fue levantada en el momento de realización de la auditoría perdió trazabilidad en el sistema digital en el que se maneja toda la información relacionada al proceso y aún no ha podido ser encontrada.

A pesar de que por esta salvedad esta debilidad encontrada relacionada a manejo de documentación, no amerita la estructuración de un plan de acción, si se hace necesaria la recomendación a la Organización Auditada en la persona del Ing. Miguel Ángel Villalba, Jefe del Sistema de Gestión, de que toda la información relacionada al proceso de auditorías internas sea respaldada en un sitio especialmente diseñado para tal efecto en el servidor de la Organización y que dichos respaldos se hagan con una frecuencia definida con el área informática, con el fin de que si por cualquier causa existe una falla con el computador personal del Jefe del Sistema de Gestión, exista un respaldo digital adicional en el servidor general de Pinturas Cóndor S.A que impida que este inconveniente suscitado vuelva a presentarse.

En cuanto al siguiente punto registrado como no conformidad del proceso de auditorías internas, en lo relativo a la imposibilidad de que la reunión de enlace sirva

como un medio de control dentro del proceso de auditorías internas debido a que no se tiene una idea exacta de qué auditores asisten y quiénes no, se plantea a la Organización auditada que en dicha reunión o reuniones se lleve un listado de asistencia que permita controlar de mejor manera quiénes participan en este foro e incluso llevar una estadística de los auditores que no se presentan a esta reunión de forma repetitiva.

El diseño de esta lista de asistencia propuesta para la reunión de enlace se puede observar en el Anexo 14 de este proyecto de titulación.

4.3.2 PLANES DE ACCION RELACIONADOS A COMPETENCIA Y EVALUACION DEL EQUIPO AUDITOR.

La mayoría de observaciones y no conformidades del proceso de auditoría interna de Pinturas Cóndor S.A tienen relación con la competencia y evaluación del equipo auditor, esto básicamente porque no existe un procedimiento definido que permita garantizar con seguridad la competencia y evaluación del equipo de auditores integrales tal como lo establece la norma ISO 19011:2002 usada como herramienta de validación, así como también a la falta de un perfil genérico de habilidades y competencias que deba cumplir un auditor interno, que si bien no sea un cargo específico a crear en la organización auditada si pueda aplicarse a cada persona que desee formar parte de esta plantilla de auditores, independiente de cuál sea el cargo que ocupe dentro de Pinturas Cóndor S.A.

La competencia y evaluación del equipo auditor es muy importante ya que la fiabilidad en el proceso de auditoría y la confianza en el mismo dependen de la competencia de los auditores integrales que llevan a cabo la auditoría.

Luego de realizar un análisis detallado del proceso de auditorías internas en Pinturas Cóndor S.A se concluye que las no conformidades y observaciones relacionadas a la competencia y evaluación del equipo auditor tienen las siguientes causales:

- Este proceso es de mucha importancia para la organización, y debe realizarse de la manera en la cual se encuentra estructurado en el programa de auditoría, razón por la cual debe contar con una plantilla de auditores en número suficiente para realizarlo.

- Por esta necesidad, se vuelve complicado tener un proceso de selección riguroso para quien quiere formar parte de la plantilla de auditores integrales, es por esta razón que los únicos requisitos exigidos son el interés manifiesto de ser un auditor integral y tener un tiempo mínimo de 6 meses dentro de la organización, con esto cumplido arranca el proceso de capacitación.
- Otra causal importante por la que no existe la estandarización necesaria en el proceso de selección, y más complicado aún en el de evaluación de la plantilla de auditores integrales, es que estas personas prestan su colaboración en el proceso de auditorías internas, sin percibir ningún beneficio adicional, económico ni de ninguna índole, más que el deseo de colaborar con un proceso importante para la organización.
- Tampoco existe una conciencia clara y definida en algún tipo de documento de qué habilidades, competencias y conocimientos son requeridos para poder desempeñar el papel de auditor interno, y que este perfil de cargos pueda ser aplicado a cualquier persona con interés de pertenecer a la plantilla de auditores independiente de cuál sea el área en la que cumpla sus labores diaria.

Una vez establecidas las causales principales de estas observaciones y no conformidades se procede al diseño de los planes de acción que permitan transformar estas debilidades detectadas en fortalezas a futuro de la organización auditada.

El primer plan de acción permite establecer un perfil genérico de habilidades y competencias para el cargo de auditor interno, que si bien no constituye un cargo que deba crearse en la organización, si permite definir cuáles son los requerimientos mínimos: Identificación del cargo, descriptivo del cargo, principales funciones, perfil del cargo, etc... que debe cumplir cualquier persona interesada en ser parte de la plantilla de auditores integrales de la organización, todo esto aplicable a cualquier profesional de la organización independiente del área a la que pertenezca.

El diseño y la información a contener propuesta para este perfil genérico de habilidades y competencias se puede observar en el Anexo 15 de este documento.

Para superar el problema de estandarización en cuanto a la selección y evaluación del equipo de auditores integrales, se diseña como plan de acción un procedimiento, al que hemos denominado: **“Directrices generales para la selección y evaluación de auditores integrales de Pinturas Cóndor S.A”**, mismo que se presenta como propuesta para análisis de la organización auditada, la que validará su implementación o no como parte del proceso de auditorías internas que realiza en la actualidad. Este procedimiento se presenta en el Anexo 16.

DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS

La hipótesis planteada al inicio de este proyecto de titulación: “Validación del proceso de auditorías internas de la Organización Pinturas Cóndor S.A de la ciudad de Quito, en función de la norma ISO 19011: 2002. Año 2009”, era la siguiente:

- Es posible mejorar el proceso de auditorías internas que se efectúa actualmente en Pinturas Cóndor S.A utilizando como herramienta de mejora la norma ISO 19011:2002.

Luego de realizada la investigación y auditoría del proceso de auditorías internas en la Organización Pinturas Cóndor S.A, se pudo determinar que si bien el proceso tiene muchas fortalezas, existen también algunas falencias frente a los requisitos de la norma ISO 19011:2002 utilizada como herramienta de validación, que han sido tratadas mediante planes de acción diseñados a la medida que se plantean a la organización auditada para que decidan su implementación o no dentro de su proceso de auditorías internas, estos planes de acción constituyen una valiosa oportunidad para mejorar el proceso actual logrando que aporte de manera significativa al logro de la Calidad total, objetivo que persigue de manera constante Pinturas Cóndor S.A.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación las principales conclusiones y recomendaciones establecidas luego de la realización del presente proyecto de titulación: “Validación del proceso de auditorías internas de la Organización Pinturas Cóndor S.A de la ciudad de Quito, en función de la norma ISO 19011: 2002. Año 2009”.

- **Pinturas Cóndor S.A**, tiene su Sistema de Sistema Integrado de Gestión estructurado de acuerdo a la norma ISO 9001 versión 2000-Icontec y está desarrollado para asegurar la conformidad de los productos con los requisitos especificados por los clientes, buscando minimizar los riesgos de productos deficientes, a través del ciclo de calidad de los productos.
- El alcance de la certificación, contempla: Diseño, producción, comercialización y transporte de pinturas, resinas, pegantes, diluyentes y productos complementarios para acondicionamiento de superficies en la Planta Industrial.
- El proceso de auditorías internas en **Pinturas Cóndor S.A** es un proceso sólido y bien constituido, con el apoyo total de la alta dirección y con el conocimiento de las autoridades, nivel profesional, medio y bases de la organización.
- La organización maneja un Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial) y el proceso de auditorías internas contempla la revisión de todo el Sistema Integrado, sin embargo por el tamaño de la organización, se auditan los procesos y áreas claves, siendo imposible cubrir el 100% de las áreas y procesos.
- Para la realización del proceso de auditorías, **Pinturas Cóndor S.A**, cuenta con una plantilla de 14 auditores vigentes y 13 auditores en proceso de formación, lo que le permite encarar el proceso de manera eficiente, sin embargo se debe fortalecer a los auditores administrativos en el área técnica para que puedan ser capaces de auditar sin problemas estas áreas.

- La organización cuenta con auditorías externas de re-certificación, además de dos auditorías internas para revisión y validación del sistema.
- Existe dentro del Sistema Intranet de la Organización un procedimiento: **PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS INTEGRALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN**. Este procedimiento contempla y hace referencia mediante sus anexos y documentos de apoyo a la planificación y calendario de auditorías, selección de equipos auditores, realización de auditorías, seguimiento de la auditoría registrada, mejora del programa de auditoría, comunicación de logros del programa de auditoría.
- Si bien existe un manejo documental (registros y documentos de apoyo establecidos), no se controla al 100% el manejo de los registros, prueba evidente de este problema es que no se tiene información del informe de la última auditoría realizada al Sistema Integral (Informe N°5), así como tampoco se manejan registros relacionados con las competencias del equipo auditor y con la evaluación de su desempeño, así como de mantenimiento y mejora de la competencia.
- No aplica dentro del proceso de auditorías internas de la Organización auditada una revisión previa de documentación, esta revisión se realiza posteriormente cuando han sido designadas las áreas a auditar por cada auditor, de acuerdo al programa de auditoría establecido.
- El representante de la Gerencia o Auditor Jefe realiza el programa de auditoría y se reúne con el equipo auditor para revisarlo, posterior a esta revisión los auditores internos preparan el plan de auditoría, las listas de verificación y todos los documentos de apoyo necesarios para efectuar el proceso.
- Se ha implantado dentro de la Organización y como parte del proceso de auditorías internas, las llamadas reuniones de enlace que se realizan durante el proceso de auditoría, en que los auditores se reúnen para unificar criterios, sin embargo no asisten todos los auditores ya que no se ha establecido un

listado de asistencia que permita utilizar esta reunión como un punto de control del proceso.

- Cada uno de los auditores integrales, luego de efectuadas las o la reunión de enlace dentro del proceso de auditoría interna procede a establecer las conclusiones de la auditoría relativas al área o proceso que debió auditar, si detectó NC estas son colocadas en el sistema Intranet RAC2-1 en lotus notes (Anexo 10), y en base a las conclusiones establecidas se establece un informe preliminar que es entregado vía digital al Auditor Líder o Representante de la Gerencia.
- Se realiza una reunión de cierre preliminar al finalizar el proceso de auditoría interna, en esta reunión en la que se exponen los hallazgos y conclusiones de la auditoría efectuada, en el caso de haber sido levantadas no conformidades, cada auditor debe llevar el número de la NC registrada en el sistema, generalmente la información preliminar presentada en esta reunión de cierre se mantiene en el informe final, este informe preliminar es presentado por el Auditor Líder.
- El proceso de auditoría interna finaliza con el seguimiento de las NC levantadas para verificar que las acciones correctivas planteadas para su resolución se efectúen y sean efectivas, y que finalmente se pueda informar al Comité Ampliado de Gerencia los resultados de la Auditoría Integrada.
- Cada una de las personas que ingresan a la organización debe pasar por un proceso de inducción con el Jefe del Sistema de Gestión, en el que se les explica en qué consiste el Sistema Integrado que posee la organización, el resto de conocimientos que deben poseer para convertirse en auditores integrales se los suministra mediante una capacitación que abarca formación en normas internacionales y formación técnica que les permita desempeñar de la manera adecuada su función como auditores del proceso de auditorías internas de la organización.

- Por la criticidad del proceso de auditoría, no existe mayor exigencia al momento de decidir qué personas de la organización pueden o no pueden ser auditores integrales, quienes manifiesten la voluntad de colaborar con el proceso en la tarea de auditores son sometidos al proceso de capacitación que les permita desempeñarse dentro del proceso, participan como auditores observadores durante 3 auditorías, sin embargo no existe un genérico con un perfil de cargos y competencias que permita tener un mejor control del trabajo de auditores integrales.
- Con el fin de superar las principales falencias del proceso de auditorías internas de Pinturas Cóndor S.A se recomienda lo siguiente:
 - Implementar el perfil genérico de cargos y competencias que se establece en el Anexo 15, con el fin de que cada persona que quiera pertenecer a la plantilla de auditores internos de la organización auditada pueda ser evaluada en base a los criterios establecidos en este perfil.
 - De igual manera se sugiere implementar en la Organización auditada el procedimiento: **“Directrices generales para la selección y evaluación de auditores integrales de Pinturas Cóndor S.A”**, Anexo 16, para poder estandarizar y llevar un mejor control tanto del proceso de selección como de evaluación de auditores integrales, y de esta manera poder cumplir con los requisitos de la norma ISO 19011:2002, en lo referente a este punto.

BIBLIOGRAFIA

Bermillón-Cérutti., "IMPLANTAR Y GESTIONAR LA CALIDAD TOTAL", Ediciones Gestión 2000, S.A, Barcelona 1999.

Chang, R., "MEJORA CONTINUA DE PROCESOS", Ediciones GRANICA, Barcelona 1996.

Crosby, P., "HABLEMOS DE CALIDAD", McGRAW HILL, México 1999.

Deming, W.E., "CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD", Madrid 1992.

Gutiérrez Pulido, H., "CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD", McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.S. DE C.V, Segunda Edición, México 2008.

Hoyle, D., "ISO 9000. MANUAL DE VALORACION DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000", Editorial Paraninfo, Madrid 1998.

INEN - Norma ISO 19000, Norma ISO 19011:2002 (2005) Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambiental: Editada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, Quito – Ecuador

Méndez, A. C., "Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación", Bogotá-Colombia, Mc Graw Hill, 2001.

Mills, D., "MANUAL DE AUDITORIA DE LA CALIDAD", Ediciones Gestión 2000, Barcelona 2003.

Muñoz Razo, C., "Como elaborar y asesorar una investigación de tesis", México, Prentice Hall, Hispanoamericana, 1998.

Oriol, A., "COSTES DE CALIDAD Y DE NO CALIDAD", Ediciones Gestión 2000 Planeta deAgostini Profesional y Formación, S.L., Barcelona 2005.

Rico, R., "CALIDAD ESTRATÉGICA TOTAL: TOTAL QUALITY MANAGEMENT", Ediciones MACCHI, Novena edición, Buenos Aires 2001.

Senlle, A., "ISO 9000-2000 CALIDAD Y EXCELENCIA", Ediciones Gestión 2000, Barcelona 2005.

NORMAS ISO:

ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO 9004:2009 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.

ISO 10002. Sistema para la resolución de reclamaciones externas.

ISO 10005:2002 Gestión de la Calidad. Directrices para los planes de la Calidad.

ISO 10006:2002 Gestión de la Calidad. Directrices relativas a la calidad en la gestión de proyectos.

ISO 10007:2003 Gestión de la Calidad. Directrices para la gestión de la configuración.

ISO 10011-1:1990. Reglas generales para la auditoría de los sistemas de Calidad. Parte 1: Auditorías.

ISO 10011-2:1991. Reglas generales para la auditoría de los sistemas de Calidad. Parte 2: Criterios para la calificación de los auditores de los sistemas de la calidad.

ISO 10011-3:1991. Reglas generales para la auditoría de los sistemas de Calidad. Parte 3: Gestión de los programas de auditoría.

ISO 10012-1:2002. Requisitos de aseguramiento de la calidad de los equipos de medida. Parte 1: Sistema de confirmación metrológica de los equipos de medida.

ISO 10012-2:2002. Requisitos de aseguramiento de la calidad de los equipos de medida. Parte 1: Directrices para el control de los procesos de medida.

ISO 10012. Requisitos de aseguramiento de la calidad de los equipos de medida.

ISO 10013:2000. Directrices para la redacción de un manual de la calidad.

ISO 10014. Gestión de la calidad – Directrices para la realización de beneficios financieros y económicos.

ISO 10015:2001. Gestión de la calidad – Directrices para formación.

ISO 10017. Orientaciones sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000

ISO 10019. Directrices para la selección de consultores de sistemas de Gestión de Calidad y uso de sus servicios.

ISO 14001:1996. Sistemas de gestión ambiental – Especificaciones y directrices para su utilización.

ISO 17025. Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de calibración y ensayo.

ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y ambiental.

PÁGINAS WEB:

http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

<http://www.monografias.com/trabajos27/implantacion-sistemas/implantacion-sistemas.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/dirgp/adm/calidad.htm>

<http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/que-es-sistema-gestion-calidad>

http://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming

http://www.tpmonline.com/articles_on_total_productive_maintenance/management/DemingSpanish.htm

<http://www.mitecnologico.com/Main/FilosofiaDeEdwardDeming>

<http://www.monografias.com/trabajos5/conca/conca.shtml>

http://www.wikilearning.com/curso_gratis/teorias_de_calidad-aportaciones_de_joseph_m_juran/11500-9

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/aucaolid.htm>

http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa

http://www.wikilearning.com/curso_gratis/teorias_de_calidad-aportaciones_de_kaoru_ishikawa/11500-10

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/causaefecto.htm>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/16/CROSBY.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos11/primdep/primdep.shtml>

<http://www.articuloz.com/administracion-articulos/aportaciones-de-philip-crosby-816907.html>

http://www.wikilearning.com/monografia/administracion_de_la_calidad-h_james_harrington/11502-5

<http://www.monografias.com/trabajos3/calitot/calitot.shtml>

<http://www.estrucplan.com.ar/producciones/entrega.asp?identrega=815>

<http://www.monografias.com/trabajos14/gestion-uso/gestion-uso.shtml>

<http://www.fimcp.espol.edu.ec/post/post1/21nov/iso14001.doc>

<http://192.168.50.7:15871/cgi-bin/blockpage.cgi?ws-session=3355451237>

<http://www.monografias.com/trabajos12/sisteint/sisteint2.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/25/ceusgho.htm>

http://www.conectapyme.com/files/publica/OHSAS_tema_8.pdf

<http://www.monografias.com/trabajos38/sistemas-integrados-gestion/sistemas-integrados-gestion.shtml>

<http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/d988bf2f-b615-457a-80fc-93f295fd2432/19444/CaptuloIII Sistemaintegradodegestin.pdf>

http://www.portalcalidad.com/docs/177-sistemas_integrados_gestion

<http://www.ongconcalidad.org/qprincipios.pdf>

<http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/8principiosgestioncalidadiso9000/

<http://www.monografias.com/trabajos11/reno/reno.shtml>

<http://www.eco2site.com/ISO%2014000/9000.asp>

http://books.google.com.ec/books?id=urhU9eOcyC&pg=PA13&lpg=PA13&dq=NORMAS+ISO+9000:2000&source=bl&ots=0S9jRQE_ro&sig=dc2GNScvy-sONdnOjINvQnVWuwl&hl=es&ei=6lf9S83BFMX_lgfjvuSeCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=8&ved=0CC8Q6AEwBw#v=onepage&q=NORMAS%20ISO%209000%3A2000&f=false

<http://www.femenp.net/PDF/3.pdf>

<http://www.mailxmail.com/curso-gestion-calidad-2/gestion-calidad-iso-19011-2002-auditoria-sistemas-gestion-calidad>

http://www.icao.int/icao/en/ro/nacc/meetings/2005/ATM_Safety/session10_11brasil.pdf

<http://www.recaiecuador.com/Descargacursodeauditoria/DemoUnidad%201.pdf>

[http://www.eurorai.org/web/wdweb.nsf/documento/normasauditoria/\\$file/PNASP.pdf](http://www.eurorai.org/web/wdweb.nsf/documento/normasauditoria/$file/PNASP.pdf)

<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1g.htm>

<http://johanny.delpozo.8m.com/jo03.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos17/auditoria/auditoria.shtml>

http://www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp?Id_Prod_Serv=21&Id_Sec=1

<http://www.estrucplan.com.ar/producciones/entrega.asp?identrega=895>

<http://mgar.net/soc/isoaud.htm>

www.pdca.es/documentos/auditorias1.ppt

<http://www.infocomarsa.net/biblioteca/Auditorias de calidad.ppt>

www.pdca.es/documentos/auditorias2.ppt

http://books.google.com.ec/books?id=oRg7CUUrgdcC&pg=PA107&lpg=PA107&dq=CUALIFICACION+DE+LOS+AUDITORES&source=bl&ots=020sA60osi&sig=AiVxrggelqDpNfoSFGwD8dkxKWY&hl=es&ei=K1z9S4anNIS8IQfkgvnxDw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CDEQ6AEwCA#v=onepage&q&f=false

<http://www.monografias.com/trabajos7/pda/pda.shtml>

http://www.portalcalidad.com/etiquetas/238-Planificacion_de_auditorias

http://www.riesgos-laborales.com/ver_detalleArt.asp?action=ver&idArt=31611

<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-auditor/tecnicas-auditoria-entrevista-como-tecnica>

<http://www.uba.ar/download/institucional/informes/manual.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos14/informeauditoria/informeauditoria.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/el-informe-de-auditoria-interna.htm>

ANEXOS

Anexo 1

Listado de auditores internos calificados R AC6-1

Serie 43		Actualizado al 2010-05-10					R AC6-1	
No	NOMBRE DEL AUDITOR	INSTRUCCIÓN SUPERIOR	UNIDAD ó DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE	HORAS DE CAPACITACIÓN	CAPACITADO POR:	VIGENCIA DE SU CALIFICACIÓN COMO AUDITOR	NUMERO DE AUDITORÍAS INTERNAS EFECTUADAS	
1	Ayala Arturo	Ingeniero Químico	Logística	124 19 48	Acrisolar P. Cóndor ISO&Calidad	2010-06-11	16	
2	Basantés Fabián	Tec. Químico	Operaciones	31 60 48	P. Cóndor Acrisolar ISO&Calidad	2010-06-11	10	
3	Bedón Wilson	Químico	Logística	88 48	Acrisolar ISO&Calidad	2010-06-11	7	
4	Freire Henry	Dr. Química	Proyectos	40 8 48	Acrisolar P. Cóndor ISO&Calidad	2010-06-11	5	
5	Robalino José	Ing. Industrial	Proyectos	124 19 48	Acrisolar P. Cóndor ISO&Calidad	2010-06-11	12	
6	Saraguro Ramiro	Ing. Químico	Logística	37 68 48	P. Cóndor Acrisolar ISO&Calidad	2010-06-11	12	
7	Sarzosa Valery	Ing. Comercial	Mercadeo	2 16 40	Acrisolar 3D ISO&Calidad	2010-06-11	3	
8	Silva Oswaldo	Tecnólogo Químico	Operaciones	124 19 48	Acrisolar P. Cóndor ISO&Calidad	2010-06-11	15	
9	Sosa Jaime	Ing. Químico	Logística	54 116 48	P. Cóndor Acrisolar ISO&Calidad	2010-06-11	29	
10	Toalombo Héctor	Tlgo. Químico	Proyectos	96 7 48	Acrisolar P. Cóndor ISO&Calidad	2010-06-11	8	
11	Tobar Dilia	Química	Logística	41 124 48	P. Cóndor Acrisolar ISO&Calidad	2010-06-11	19	

12	Villalba Miguel Angel	Ing. Químico	Operaciones	40 124 16 48	P. Cóndor Acrisolar Icontec ISO&Calidad	2010-06-11	18
13	Vinueza Julio	Ing. Industrial	Proyectos	48	ISO&Calidad	2010-06-11	3
14	Chicaiza Iván	Dr. Química	Técnico	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
15	Silva Carlos		Financiero	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
16	Cusin Daniel		Técnico	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
17	Trujillo Gonzalo		Resinas	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
18	Guaminga Iván		Proyectos	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
19	Reina Iván		Proyectos	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
20	Escobar Javier		TI	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
21	Torres Lina		Técnico	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
22	Ayala Luis		Desarrollo Humano	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
23	Munoz Mauricio		TI	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
24	Gonzalez Mayra		Técnico	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
25	Duran Miriam		Financiero	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
26	Tapia Omar		Logística	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
27	Armas Tania		Desarrollo Humano	24 8 4	SGS SGS P. Cóndor	01/06/2011	0
TOTAL AUDITORES:		27					

Anexo 3

R AC6-3

PINTURAS CÓNDOR
AUDITORÍA INTERNA INTEGRADA No. _1_

SISTEMAS DE CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
NORMA ISO 9001: 2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007

INFORME

Objetivos de la Auditoria:

- 1.1 Evaluar el funcionamiento de los procesos, riesgos ambientales y riesgos laborales No Tolerables del sistema de Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.
- 1.2 Evidenciar la implementación de los requisitos de la norma OHSAS 18001.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Sistema	Conformidades	No Conformidades	Observaciones
CALIDAD		12	
AMBIENTE		4	
SSO		17	
TOTAL	66	33	30

Control Documentos	7
Control Registros	8
Capacitación	4
Implementación	4
Requisitos Legales	4
Indicadores	0
Cod. Equipos	2
Comunicación externa	1
Equip. Emergencia	1
Orden y Limpieza	1

Conclusiones

- 1 En la Auditoría Integrada No 1, se detectaron 66 Conformidades, 33 No Conformidades (NC), 30 observaciones.
- 2 Se incluyó por primera vez los requisitos de la norma OHSAS 18001 para evidenciar su conformidad.
- 3 La mayor cantidad de No Conformidades corresponden al Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001.
- 4 Se detectó una falta de compromiso a nivel gerencial detectada por la falta de conocimiento e involucramiento.
- 5 Se presentaron varias interrupciones a lo largo de la auditoría
- 6 La capacitación en la matriz de riesgos laborales es evidente a lo largo de la organización.
- 7 No se ha finalizado el trabajo con las Empresas de Servicio en cuanto a exigencias en Seguridad, Salud y Ambiente

R AC6-3

PINTURAS CÓNDOR
AUDITORÍA INTERNA INTEGRADA No. _2_

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD: NORMA ISO 9001:2000, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001: 2007

INFORME

1. Fecha de realización de la auditoría: 2008-05-20
2. Fecha de presentación del informe final: 2008-05-21
3. Resultados

1. Objetivos de la auditoría: 1. Determinar la conformidad de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental respecto a los criterios de auditoría. 2. Verificar la implementación del nuevo Sistema de la Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001. 3. Determinar la eficaz implementación como un único Sistema Integrado, 4. Identificar Oportunidades de Mejora para fortalecer el Sistema Integrado de Gestión.

2. **Alcance de la auditoría:** (Funciones a las que cubre): Procesos, procedimientos y requisitos de Calidad, de Medio Ambiente, SSO acerca de:
- Planificación
 - Mercadeo y ventas
 - Fabricación, Servicio de Fabricación de resinas, envasado de productos
 - Compras
 - Almacenamiento de Materias Primas
 - Evaluación del Cumplimiento legal ambiental y SSO
 - Control de dispositivos de seguimiento y medición (Metrología)
 - Respaldos de la información
 - Almacenamiento de Producto Terminado
 - Seguimiento y medición
 - Gestión de Personal
 - Mantenimiento correctivo y preventivo
 - Preparación y respuesta ante Emergencias
 - Auditorías Internas, Acciones correctivas y preventivas
 - Diseño
 - Revisión con la Gerencia
3. **Documentos de referencia:** Procesos, Procedimientos, matrices de aspectos ambientales y de riesgos laborales, instructivos, norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.
4. **Programación de la auditoría:** (ver AC6-D)
5. **Listas de Verificación:** (ver hojas individuales)
6. **Fecha de realización de la auditoría:** 2008-05-20 y 2008-05-21
7. **Fecha de presentación del informe final:** 2008-05-31
8. **Resultados**

RESUMEN DE RESULTADOS:

	No Conformidades			Conformidades	Observaciones		
	Sistema Calidad	Sistema Ambiental	Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	Sistemas (C,A,SS)	Sistema Calidad	Sistema Ambiental	Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional
IMPORTANTES	15	1	4	68	21	4	2

9. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

9.1 Se han detectado 68 Conformidades al Sistema Integrado, 20 No Conformidades en los tres sistemas siendo el de mayor número el Sistema de Calidad y 27 observaciones que se pueden gestionar algunas como acciones preventivas y otras como mejoramiento.

9.2 Las No Conformidades levantadas al Sistema Integrado corresponden a: 1) Falta de clarificación de Requisitos específicos en los pedidos especiales.; 2) Control de Documentos; 3) Control de Registros; 4)

Seguimiento a Proveedores; 5) Definición de nivel de peligro de las materias primas; 6) Infraestructura inadecuada y escasa para el almacenamiento de materias primas y producto terminado, originada por un sobre stock; 7) Evaluación del perfil, medición de eficacia y planes de desarrollo del personal; 8) Equipos de planta que no ingresaron al plan de mantenimiento preventivo.

9.3 Se concluye que la capacitación en matrices Ambientales, Seguridad y Salud se ha incrementado notablemente con respecto a la auditoria anterior.

9.4 Promover la aplicación de las 5S en plantas y oficinas para mejorar las condiciones actuales de orden y limpieza.

9.6 Se ha formado a personal de planta de resinas en primeros auxilios para cubrir un requisito legal.

9.7 Reforzar la capacitación a Auditores Integrales, Comité Ampliado de Gerencia y niveles Técnicos y Supervisión sobre el uso de la herramienta Lotus Notes para navegar en todo el Sistema Integrado así como en la herramienta de Acciones Correctivas y Preventivas.

9.8 Reforzar con los Especialistas de Seis Sigma el uso de herramientas estadísticas para realizar un mejor análisis de datos (principio de la calidad) y lograr tendencias positivas en los indicadores utilizados en cada proceso. Promover capacitación con seis sigma el análisis de la capacidad de procesos. Esta actividad viene pendiente de la auditoria anterior pero está fijada para iniciar con el grupo de Auditores Internos.

9.9 Por medio del Programa de Responsabilidad Social se está manteniendo un mejor acercamiento con la Comunidad vecina e industrial. Las Jornadas Integrales apoyaron este requisito.

9.10 Esperar la respuesta del Abogado para conocer con claridad, cuales son las implicaciones de la nueva ley con las empresas de servicio.

9.11 Debido a que en la organización ha ingresado en los últimos dos años personal Nuevo es necesario un reforzamiento del funcionamiento de grupos primarios y Comités.

10. CONSIDERACIONES PARA LA PRÓXIMA AUDITORÍA:

1. Hacer seguimiento a las No Conformidades y Observaciones levantadas
2. Verificar el funcionamiento de la herramienta de acciones correctivas, preventivas y la navegación por el Sistema Intranet con el personal del Comité Ampliado, Técnicos y Supervisores.
3. Verificar sobre el funcionamiento de Grupos Primarios y Comités.
4. Verificar las mejoras en la infraestructura para almacenamiento de materias primas y productos terminado que se encuentran en ejecución.

F. elaboración: 2008-06-03

DETALLE DEL INFORME (VER MÁS ABAJO)

Nomenclatura utilizada

GC: INDICA QUE SON RELACIONADAS A LA GESTIÓN DE CALIDAD

GA: INDICA QUE SON RELACIONADAS A LA GESTIÓN AMBIENTAL

GS: INDICA QUE SON RELACIONADAS A LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Elemento o Procedimiento Auditado	No Conformidad : Crítica (C) ó Importante (I)	Observaciones	Acción levantada	Responsable de ejecutar	Fecha de ejecución
Proceso de Planificación		<p>1. Llevar indicadores con tendencias de otros años para poder ver su comportamiento en el tiempo (GC).</p> <p>2. No se ha llenado en el formulario de acciones correctivas del Plan de Negocios los resultados del mes de abril del 2008. (GC)</p>	<p>Ver S-560</p> <p>Ver S-561</p>	<p>R. Saraguro</p> <p>R. Saraguro</p>	<p>Ver S-560</p> <p>Ver S-561</p>
Proceso de Mercadeo	<p>(C) 1. Existen reclamos de clientes sobre productos que no les funcionaron para usos particulares, diferentes a los detallados en las especificaciones del producto, o colores especiales exclusivos, pero que devuelven por que el cliente "ya no quiere". El procedimiento SC3 se refiere a pedidos especiales en cuanto a poder cumplir con el pedido en cantidad y fecha, pero no contempla estos dos aspectos. (GC)</p>	<p>1. Existe evidencia de que se determinan nuevas presentaciones de producto de forma regular, pero no se considera dentro de los principales requisitos del cliente, sin embargo si se hace, por tanto debe estar documentado de alguna forma. (GC)</p> <p>2. Para determinar los requisitos del cliente, a más de lo expresado en el SC2, existen otros métodos que están aplicando, ya sea por temporada, por región, por mercados puntuales, por líneas de productos, con los cuales se basan en el comité de productos para la toma de definiciones, parte de estas están relacionadas a requisitos del cliente, de acuerdo al auditado son importantes por eso las realizan, sin embargo éstas metodologías no están definidas en ninguna parte, (GC)</p> <p>3. Se revisó el acta # 4 de</p>	<p>Ver S-593</p> <p>Ver S-594</p> <p>Ver S-595</p> <p>Ver S-596</p>	<p>R. Larco</p> <p>R. Larco</p> <p>R. Larco</p> <p>R. Larco</p>	<p>Ver S-593</p> <p>Ver S-594</p> <p>Ver S-595</p> <p>Ver S-596</p>

		abril 2008 del comité de precios, se evidencia que existen 4 tareas de 15 que no fueron cumplidas, la eficacia es de apenas 73.3%. (GC)			
Proceso de fabricación	(I) No se evidencia que las empresas de Servicio (Requimec, Duracoat, se encuentren identificados, y calificados en nuestro Sistema de gestión, además no existe información en la matriz de procesos. (GC)	Existe un plan en donde se realiza el seguimiento para la mejora de los procesos, pero no existe un verdadero análisis de datos es decir un antes y un después. (GC)	Ver S-575	O. Páez O. Páez	Ver S-575
Proceso de compras	(I) 1.No se realiza el seguimiento a proveedores de maquinaria, equipo y repuestos críticos. (GC) (I) 2. Consolidar el comportamiento de los proveedores para observar su desempeño. (GC)	1. Actualizar el listado de proveedores calificados se encontró hasta el año 2004. (GC) 2. Se debe separar a los proveedores calificados de los que se encuentra en seguimiento. (GC)	Ver S-569 Ver S-574 Ver S-575	C. Maldonado C. Maldonado C. Maldonado	Ver S-569 Ver S-574 Ver S-575
Proceso de almacenamiento de materias primas	(I) 1. Se evidencia que un 40% de materias primas no tiene definido su grado de peligrosidad para su correspondiente ubicación y manejo en las bodegas. (GS) (C) 2. Todas las materias primas que corresponden a las bodegas 4, 5, 6, 7, y 8 se encuentran a la intemperie, sin cumplir ninguna normativa. (GS) (I) 3. No se evidencia la actualización del plano de ubicación de las materias primas dentro de la empresa. (GC) (I) 4. Se evidenció que el manejo de la información de ubicación de las MP, se lo administra en base a un		Ver S-592 Ver S-599 Ver S-590 Ver S-591	W. Bedón W. Bedón W. Bedón W. Bedón	Ver S-592 Ver S-599 Ver S-590 Ver S-591

	listado resumen que no se encuentra dentro del procedimiento DL 1. (GC)				
Evaluación del cumplimiento legal ambiental, seguridad y salud ocupacional R SE21-1	<p>(C) 1. En los galpones # 10 y 11 no se evidencia el cumplimiento de las condiciones para un almacenaje seguro de productos químicos; así también se encontraron productos químicos incompatibles almacenados juntos. (GS)</p> <p>(I) 2. No se evidencia el cumplimiento de los exámenes médicos de retiro del personal que deja la empresa. Se debe buscar un mecanismo adecuado para la realización de estos exámenes. (GS).</p>	<p>1. En el caso de embarazo de Lina Torres a partir de los seis meses de gestación se disminuyó el trabajo en el laboratorio; antes de este tiempo no se tomó ninguna acción. (GS)</p> <p>2. Se debe mejorar la capacitación puntual sobre los riesgos en el manejo de productos químicos peligrosos. (ej.monómeros, formaldehído, biocidas). (GS)</p> <p>3. De los 4 puntos analizados en la matriz de ambiente salud y seguridad de la planta de resinas no se cumple con uno (elaboración y capacitación de instructivo para cargar materias primas al reactor por el manhole). (GS).</p>	<p>Ver S-0580</p> <p>Ver S-0581</p> <p>Ver S-0582</p> <p>Ver S-0578</p> <p>Ver S-579</p>	<p>Santiago Oña</p> <p>Santiago Oña</p> <p>Oswaldo Páez</p> <p>Fabián Alarcón</p> <p>Wilson Bedón</p>	<p>Ver S-0580</p> <p>Ver S-0581</p> <p>Ver S-0582</p> <p>Ver S-0578</p> <p>Ver S-0579</p>
Control de los dispositivos de medición, AC12 (7.6 Norma ISO9001)	<p>(I) No se evidencia la validación y aprobación del cronograma de calibración de equipos por parte del Representante de la Gerencia. (Acta de Comité). (GC)</p>	<p>1. El procedimiento hace un Linck hacia el proceso macro y éste no se encuentra en el sistema. (GC)</p> <p>2. Revisar los riesgos asociados a las actividades de los metrólogos en la matriz de riesgos ambientales y laborales. (GS)</p> <p>3. Existen dos viscosímetros Brookfield del mismo modelo que se encuentran fuera de servicio, analizar</p>	<p>Ver S-555</p> <p>Ver S-557</p> <p>Ver S-558</p> <p>Ver S-559</p>	<p>Metrólogo</p> <p>Metrólogo</p> <p>Metrólogo</p> <p>Metrólogo</p>	<p>Ver S-555</p> <p>Ver S-557</p> <p>Ver S-558</p> <p>Ver S-559</p>

		conveniencia de tener estos equipos al parecer muy sensibles. (GC)			
Control de los dispositivos de medición, AC11 (Características metrologicas de equipos de medición (7.6 Norma ISO 9001)	(i) No se evidencia el cumplimiento del procedimiento, en lo referente a Identificación, selección, solicitud, capacitación y distribución de manuales de equipos. Además el título hace referencia a métodos técnicos. (GC)		Ver S-556	Metrólogo	Ver S-556
Respaldos de la Información, T11 (4.2)	(I) 1. No se evidencia registros de capacitación a personal que realiza el respaldo de la Información. (GC) (I) 2. No se encuentra actualizado los registros T11-B y T11-1 (Se trabaja con formato diferente al del sistema). (GC)	1. El control de los documentos y cintas de respaldo en la caja fuerte no es el adecuado falta organización de los mismos. (GC) 2. No se enuncia en el procedimiento la disposición de los desechos como tarjetas electrónicas, cintas de respaldo, cd. (GC)	Ver S-569 Ver S-570 Ver S-571 Ver S-572	X. Martínez X. Martínez X. Martínez X. Martínez	Ver S-569 Ver S-570 Ver S-571 Ver S-572
6.3 Infraestructura	(I) Verificando la oficina de Control de inventarios se observa que los tubos fluorescentes no tienen la protección necesaria, así como el borde del techo. También la oficina de Despachos existen sillas sin ruedas, el cielo falso está en pésimas condiciones y las luminarias sucias. (GA) .		Ver S-584	A. Ayala	Ver S-584
Almacenamiento de Producto terminado (DL1)		1. Se observa tres mes, feb, mar., abr., los ítems que tienen diferencias y se encuentra un mal cruce en los ítems 50804006-15 y 50802005-15. (GC) 2. Se observa que no existe un indicador de cumplimiento de entrega de pedidos. (GC)	Ver S-585	A. Ayala	Ver S-585

Seguimiento y medición, Numeral 8.2.4 de ISO 9001 Proceso AC7		<p>1. Se sugiere como OBS que se indique la existencia del DEM del BAAN del proceso de aprobación de insumos en el Procedimiento AC7. (GC)</p> <p>2. Se deja como OBS que se debe hacer un análisis de los datos de tiempo de repuesta en el tiempo de aprobación, que redunden en un mejor indicador mejor que el 80 % que se está sacando actualmente en tiempos de respuesta de aprobación y poder tener constancia de que nuestros clientes tengan una satisfacción mayor en función del objetivo 96%. (GC)</p> <p>3.- Se deja como OBS es que cuando las órdenes de productos no conformes se encuentren cerradas pase a un histórico que solo lo maneje el Supervisor de Calidad y de tal manera de tener seguridad que no se borren por error estos archivos y se mantenga la trazabilidad de los mismos. (GC)</p>	Ver S-583	M. Villalba	Ver S-583
Proceso de Gestión Humana	(C) 1. No se ha realizado la evaluación de competencias del Médico y del nuevo Jefe de Distribución, literal b del requisito 6.2.2 de ISO	Nota: en la actualidad existe cambios en la legislación nacional por lo que se hará la consulta con el Abogado. (GS)	Ver S-562 Ver S-563	N. Fiscal N. Fiscal	Ver S-562 Ver S-563

	9001 (muestra 2 de 4). (GC) (C) 2. No existe medición de la eficacia tomada de las acciones establecidas en el plan, requisito establecido en ISO 9001, literal c del requisito 6.2.2 (muestra 4/4). (GC) (C) 3. No existe una defición de las competencias para las dos empresas de servicios (fasfood,A. Vera), requisito 4.4.2 de ISO 14001 y OHSAS 18001. (GC)	1. Aunque hay una descripción clara del diagrama de procesos, no se encuentra el diagrama en el sistema Lotus Notes. (GC)	Ver S-564 Ver S-565	N. Fiscal N. Fiscal	Ver S-564 Ver S-565
Proceso de mantenimiento (MA1)	(I) 1. Existen 214 MQ y equipos en el registro de Mtmtto Preventivo MA-1-9. Se evidencia que se ejecuta mediante Órdenes de trabajo, pero no constan equipos nuevos como Reactores (MQ6, MQ7) y sus termómetros. (GC)	1.- El área de manejo de aceites, cumple los requisitos con las siguientes observaciones: Arreglar el techo y mejorar la pendiente al sumidero. (GA) 2.- Mejorar la destreza en el manejo de la documentación (PC) del Sistema de Gestión y la Matriz de Riesgos. (GC)	Ver S-587 Ver S-588 Ver S-589	Oswaldo Páez Oswaldo Páez Oswaldo Páez	Ver S-587 Ver S-588 Ver S-589
Preparación y respuesta ante emergencias (4.4.7)		No se evidencia una forma de prevenir situaciones potenciales en caso de desastres naturales. (GS)	Ver S-568	Santiago Oña	Ver S-562
Auditorías Internas, Acciones Correctivas – Preventivas		Falta capacitación a las personas que disponen del Formulario de Acciones Preventivas y Correctivas en el sistema intranet. (GC)	Ver S-598	Santiago Oña	Ver S-598
Proceso TE		No se levantan acciones de mejora, a pesar que lo hacen continuamente, sugieren que las reformulaciones sean tomadas como acciones de mejora, sin necesidad de levantar una SACPM. (GC)			

Revisión con la Gerencia, Provisión de recursos 5.2, 6.1 y 6.3 Infraestructura, sujeta a la preservación del producto	(C) No existe el suficiente espacio de bodegas para almacenar toda la Materia Prima y Producto Terminado que se tiene actualmente, razón por la cual una parte de estos materiales se almacena a la intemperie, fuera de las bodegas. (GA)		Ver solicitud	J. Cruz /M. Samaniego	Ver solicitud
---	--	--	---------------	-----------------------	---------------

Conformidades	
Proceso de Planificación	1. Se evidencia una clara planificación anual, inicia con información de mercadeo, se ejecuta mediante planillas electrónicas y herramientas como Excel, se hace seguimientos mensuales y semanales, mantienen varios indicadores establecidos en el diagrama de procesos y en el Plan de Negocios (días de inventario, cumplimiento de fabricación, cumplimiento de demanda)..
Proceso de Mercadeo	1. Como requisito del cliente el precio del producto, existe una política para precios, un comité de precios, que son la base para definir este requisito.
Proceso de Fabricación	1-Se evidencia la secuencia del procesos de fabricación en la matriz de resinas y de Pinturas 2-Respecto a la Eficacia de los procesos se pudo evidenciar en el Plan de Negocios de la Unidad 3-En lo que se refiere a los procesos de mejora continua se pudo evidenciar en el área de Resinas que existe un aumento de producción de 200 Toneladas por mes 4-Se pudo evidenciar que los residuos que se genera en las empresas de servicio son devueltas a la planta. 5-Se evidencia que existe un instructivo PR2-J y se capacitó al personal del área 6-Si existe un Instructivo para manejo de sustancias químicas peligrosas 7-Existe evaluaciones de la columna vertebral al personal de planta 8-Se evidencia que existen estudios audiométricos al personal de planta
Proceso de Compras	1-Las materias primas son revisadas por Calidad 2-De acuerdo a la propuesta por Pinturas Cóndor s.a. 3-Se negocia con los proveedores de acuerdo a la necesidad de la planta 4-Dispone de las evaluaciones de los proveedores 5-Se evalúa al inicio al proveedor antes de comprar una materia prima 6-Se llena la información correspondiente en el registro (Petrón, Agricominsa) 7-El proveedor RHODIA Promueve capacitación al personal interno 8-Se evidencia la capacitación en este procedimiento al personal.

Proceso de almacenamiento de materias primas	<p>1-Se evidencia que se ejecutan actividades de capacitación de la matriz de riesgos y seguridad laboral</p> <p>2-Se evidencia el conocimiento de la matriz de riesgos, salud y seguridad por parte del personal operativo</p>
Evaluación del cumplimiento legal ambiental, SSO (R SE21-1)	<p>1. Se demostró la necesidad de asistencia medica inmediata en horario nocturno se están dictando cursos de primeros auxilios al personal de la planta de resinas.</p> <p>2. Se evidencia el cumplimiento con los horarios y cargas de trabajo estipulados en la ley</p>
Control de equipos de medición. (7.6 Norma ISO 9001). Procedimiento AC12 Operación, calibración y	<p>1- Se evidencia que existen listados de equipos de medición controlados, para los tres Sistemas de Gestión..</p> <p>2- El cronograma de calibración se encuentra en el sistema y tiene consistencia con el listado de equipos de medición.</p> <p>3- Se evidencia que las calibraciones de los equipos se están llevando a acuerdo a lo escrito en los procedimientos.</p> <p>4- Se pudo evidenciar los datos y cálculos de incertidumbre de los equipos muestreados (5/5).</p> <p>5- Se evidenció que los equipos se encuentran rotulados como "Calibrados" y dentro de las fechas establecidas (4/5). Un equipo esta fuera de la empresa. (balanza CO.01.002.80)</p> <p>6- Se evidencia que el procedimiento de seguimiento y medición para Ambiente, Seguridad y Salud (4.5.1 de las normas ISO14001 y OHSAS 18001) se cumple.</p>
Respaldos de la Información (TI1 (4.2)	<p>1-Se evidencia los datos a respaldarse.</p> <p>2-Se evidencia cintas de respaldo en caja fuerte.</p> <p>3-Se evidencia varias validaciones realizadas en cada mes de las ejecuciones de los logs.</p>
Almacenamiento de PT	<p>1-Se evidencia la capacitación en los procedimientos de levantamiento de carga y manejo de riesgos ergonómicos</p>
Seguimiento y medición de producto (Numeral 8.2.4 de ISO 9001 Proceso AC7)	<p>1. Se evidencia el cumplimiento del proceso optimizado en función del uso del nuevo software del BAAN.</p> <p>2.- Se evidencia que se liga los criterios de aceptación ya definidos en BAAN con los datos de aprobación y se mantiene la inviolabilidad de los mismos</p> <p>3.- Se evidencia el uso Indicadores de tiempo de respuesta pero son muy bajos respecto al objetivo. En promedio se mantiene 80 % respecto al 96 % de la Meta.</p> <p>4.-Se evidencia el conocimiento de la matriz de procesos</p> <p>5.-Se evidencia conocimiento y cumplimiento de las actividades sugeridas para los riesgos definidos en la matriz de riesgos</p> <p>6.- De acuerdo a los indicadores de respuesta se observa que los clientes están satisfechos en un 80%. Aproximadamente de acuerdo a datos históricos</p> <p>7.-Los documentos de manejo de productos no conformes se manejan línea en el PC de tal manera que los involucrados vayan pasando de status conforme avance el proceso, lo que se sugiere y se deja como OBS es que cuando las órdenes se encuentren cerradas pase a un histórico que solo lo maneje el Supervisor de Calidad y de tal manera de tener seguridad que no se borren por error y se mantenga la trazabilidad.</p>
Proceso de Gestión Humana	<p>1. Se evidencia una descripción del proceso, hay mecanismos de toma de conciencia en materia de Calidad, Ambiente y Seguridad a través de inducción, capacitación, jornadas integrales, se lleva la gestión de indicadores mediante el Plan de Negocios y se mide la eficacia del PN que se encuentra en el 95%.</p>

Proceso de mantenimiento correctivo y preventivo (MA1)	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Existen registros de Capacitación. 2.- Se entrevista a Alfredo y a un contratista y se evidencia que están consientes de los riesgos e impactos ambientales 3.-Existen registros de Mejoras 4.- Tiene identificados requisitos legales y se cumplen 5.- Existe el registro de equipos y cada uno tiene un código y sus características R-MA-11 6.- Se escogió una muestra de y Equipos y están codificados en Planta según el listado
Preparación y respuesta ante emergencias (4.4.7, SE-66)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica que el Sr. José Luis Galarza y el Sr Coordinador de guardias conocer y utilizan el instructivo 2. Existen mapas de rutas y los coordinadores de desalojo F Loya y J Luis Galarza conocen del instructivo 3. Se evidencia los registros de capacitación de los brigadistas y coordinadores de desalojo 4. Se evidencia que el Coordinador de los guardias conoce sus responsabilidades en caso de emergencias. 5. Se evidencia que existen formas de prevención y mitigación mediante capacitación en procedimientos PON, SE23 y DH3 6. Se evidencia ejecución de simulacro de emergencias como medio de evaluación de los procedimientos en caso de emergencia 7. Se evidencia capacitación a los 32 brigadistas en riesgos asociados al procedimiento SE66
Auditorías Internas, Acciones Correctivas – Preventivas (AC2 y AC6)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se evidencia el cumplimiento del AC6 en la última auditoria 2. Se evidenció el cumplimiento de la acción 470
Proceso de Diseño (TE1)	<ol style="list-style-type: none"> 1- En los nuevos desarrollos, el proceso se realiza a través de la validación por parte del cliente 2- Se pudo evidenciar la OT para el Condorempaste, así como la hoja de validación 3- Se evidenciaron los documentos del diseño, muestras y validaciones, así como verificación en planta 4- Hasta el momento no se ha presentado un cambio; pero se lo hace a través de una nueva O/T 5- El control se realiza a través de archivos que están en un servido específico con claves y seguridades 6-Sólo el Jefe Técnico tiene las claves para acceder a la información, las series se manejan colocándolas en la fórmula patrón, las vigentes están en una carpeta y las no vigentes en otra. Las series se ingresan en el sistema y se imprimen en la fórmula de fabricación 7- La confidencialidad de las fórmulas, está controlada con claves en servidores a los que sólo tiene acceso el Jefe Técnico y el personal que ingresa la información en BaaN. 8- Se consultó con Mariana y conoce perfectamente el tema de riesgos ambientales y laborales 9- Se evidenciaron los archivos de capacitación

R AC6-3

PINTURAS CÓNDROR
AUDITORÍA INTERNA INTEGRADA No. 3

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD: NORMA ISO 9001:2000, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001: 2007

INFORME

1. Fecha de realización de la auditoria: 2008-11-25 y 26
2. Fecha de presentación del informe final: 2008-12-29
3. Resultados

1. Objetivos de la auditoria: 1. Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión. 2. Identificar la implementación del nuevo Sistema OHSAS 18001 como parte del Sistema Integrado. 3. Identificar Oportunidades de Mejora para fortalecer el Sistema Integrado de Gestión.

2. Alcance de la auditoria: (Funciones a las que cubre): Procesos, procedimientos y requisitos del Sistema Integrado de Gestión, sobre:

- Planificación
- Ventas y Servicio al Cliente
- Diseño
- Fabricación de resinas
- Control de los dispositivos de medición
- Almacenamiento de Materias Primas y Producto Terminado
- Compras
- Seguimiento y medición del producto
- Respaldos de la Información
- Mejoramiento
- Evaluación del Cumplimiento legal ambiental y SSO
- Gestión del personal
- Mantenimiento correctivo y preventivo
- Auditorías Internas, Acciones correctivas y preventivas
- Preparación y respuesta ante Emergencias
- Revisión con la Gerencia

3. Documentos de referencia: Procesos, Procedimientos, matrices de aspectos ambientales y de riesgos laborales, instructivos, norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

4. Programación de la auditoria: (ver AC6-D)

5. Listas de Verificación: (ver hojas individuales)

6. Resultados

RESUMEN DE RESULTADOS:

	No Conformidades			Conformidades	Observaciones		
	Sistema Calidad	Sistema Ambiental	Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	Sistemas (C,A,SS)	Sistema Calidad	Sistema Ambiental	Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional
IMPORTANTES	22	2	13	33	11	1	11

9. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

9.1 Se han detectado 34 Conformidades al Sistema Integrado, 36 No Conformidades en los tres sistemas siendo el de mayor número el Sistema de Calidad y 23 observaciones que se pueden gestionar algunas como acciones preventivas y otras como mejoramiento.

9.2 Las No Conformidades levantadas al Sistema Integrado corresponden a: 1) Comunicación con el cliente; 2) Canalización eficaz de las necesidades del cliente a través de la fuerza de ventas; 3) No cumplimiento cabal en el procedimiento de diseño especialmente por resinas; 4) Control de Registros en el proceso de fabricación y proyectos; 5) Incumplimiento de algunos requisitos de la NTE2266 con los transportistas; 6) Manual Integrado no menciona sobre el programa de Responsabilidad Integral; 7) Mecanismos de seguimiento para el cierre de No Conformidades no son muy eficaces.

9.3 No se pudo concluir la nueva herramienta para Acciones Correctivas y Preventivas debido a los cambios de estructura organizacional que ha tenido el Dpto. de Tecnología de la Información. Se mantiene en espera hasta que se reestructura el departamento.

9.4 Se mantiene pendiente el reforzamiento de los Auditores con la metodología de Seis Sigma para análisis de datos.

9.5 La frecuencia del funcionamiento de los Comités deberá ser revisada

9.6 Coordinar la actualización de las políticas de toda la Empresa

9.7 Promover la capacitación de las políticas

9.8 Formar a nuevos auditores e incluir en el grupo actual

10. CONSIDERACIONES PARA LA PRÓXIMA AUDITORÍA:

1. Incluir en la auditoria las políticas actualizadas
2. Incluir los procesos financieros, contables, cartera
3. Incluir a nuevos auditores como observadores

F. elaboración: 2008-12-29

REALIZADO POR: Representante de la Dirección

DETALLE DEL INFORME (VER MÁS ABAJO)

Nomenclatura utilizada

GC: INDICA QUE SON RELACIONADAS A LA GESTIÓN DE CALIDAD

GA: INDICA QUE SON RELACIONADAS A LA GESTIÓN AMBIENTAL

GS: INDICA QUE SON RELACIONADAS A LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Elemento o Procedimiento Auditado	No Conformidad : Crítica (C) ó Importante (I)	Observaciones	Acción levantada	Responsable de ejecutar	Fecha de ejecución
Ventas y Servicio al Cliente	<p>(C) 1. No se evidencia mecanismos sistémicos de comunicación con el cliente, ejemplo cambios en productos, cartas de color entre otros. (GC)</p> <p>C) 2. No se asegura sistémicamente que los requisitos de clientes traídos por la Fuerza de Ventas sean canalizados y gestionados. (GC)</p> <p>(I)3. No hay evidencias sistémicas que las quejas de los Clientes sean diligenciadas por la Fuerza de Ventas de manera eficaz. (GC)</p> <p>(I) 4. No se evidencia que la Gerencia de Ventas garantice control sobre la recepción y entrega de cartas de color. (GC).</p>	<p>Es importante mantener acercamientos más constantes con la Fuerza de Ventas refrescándoles todo el conocimiento respecto a la retroalimentación con el cliente. (GC).</p> <p>No se levantó al Sistema mientras toda la Fuerza Comercial se reorganiza con el nuevo Gerente de Ventas, además, porque está en cambios varias políticas comerciales y su estructura en cuanto a la forma de actuar. Se hará un nuevo seguimiento en próximas auditorias.</p>	n/a	JC Prado D. Tobar	n/a
Proceso de Diseño	<p>(I) 5. No se evidencia la necesidad de un nuevo desarrollo por parte del comité de productos (GC)</p> <p>(I) 5. No se evidencia orden de trabajo en uno de los desarrollos nuevos (RE-D02-2008) Resina formol isobutilada. (GC)</p> <p>(I) 7. No se obtiene informe de validación de la resina urea formol isobutilada. (GC)</p> <p>(I) 8. La fórmula se carga en el sistema baan sin respetar el procedimiento TE1 (Contestar orden de trabajo, costos definitivos, no existe memorandum de muestra estándar RTE3-6. (GC)</p>		S-689 S-690 S-691 S-692	O. Páez O. Páez O. Páez O. Páez	Ver S-689 Ver S-690 Ver S-691 Ver S-692

<p>Fabricación de resinas</p>	<p>(I) 9. No se evidencia cumplimiento en el control de registros R PR2-2 y R PR2-4 (3/23) en cuanto a llenado de registros y cambios en fórmula con personal no autorizado. (GC)</p> <p>(I) 10. No se informa, capacita y analiza los efectos que puede producir a la calidad del producto, ambiente y seguridad de las personas cuando se realiza cambios de materias primas en las formulas de fabricación de resinas Ej.: PI ACSO50X (MP86 por MP87) / R PR2-2 (GA y GSS)</p> <p>(I) 11. No se evidencia del cumplimiento de las actividades propuestas en las matrices de AA y de riesgos SSO no tolerables de la planta de resinas tales como: rotación de personal, dotación de ropa térmica y utilización de pasamanos, capacitación en manejo de calderos. (GA y GSS)</p>	<p>No se levantó al sistema por un error de comunicación, sin embargo, el Auditor estará vigilante de su seguimiento.</p>			
<p>Gestión para el control de los dispositivos de seguimiento y medición</p>	<p>(I) 12. No se evidencia el manual del equipo de Restregado (CO.07.055.01) a pesar de que consta en el cronograma de calibración de equipos establecido en el Manual Metrológico. (GC)</p> <p>(I) 13. No se encuentra actualizado el listado de metrólogos calificados dentro el sistema Integrado de Gestión (GC)</p> <p>(I) 14. Se evidencia una inadecuada manipulación y transporte de los patrones de calibración. (GC)</p>		<p>S-660</p> <p>S-661</p> <p>S-662</p>	<p>S. Oña/J. Vinueza</p> <p>S. Oña/J. Vinueza</p> <p>S. Oña/J. Vinueza</p>	<p>Ver S-660</p> <p>Ver S-661</p> <p>Ver S-662</p>

Almacenamiento de materias primas y Producto Terminado	(I) 15. No se evidencia el kit de emergencia en 3 de 4 transportistas de producto terminado (arena). (GA)	Se evidencia obstáculos y reguero de pigmento en las vías de acceso del galpón 5. (S-0668)	S-663	W. Bedón	Ver S-665
	(I) 16. No se evidencia la reubicación de escaleras que originan factor de riesgo en la bodega de PT. (GSS)		S-668 S-664	W. Bedón W. Bedón	Ver S-668 Ver- S-664
	(I) 17. No se evidencia la disposición de iluminación artificial (min. 100 lux) (GSS)		S-665 S-669	W. Bedón W. Bedón	Ver- S-665 Ver- S-669
	(I) 18. Inadecuado almacenamiento de M.P. (todos los tanques para masillas almacenados en 3 niveles y están por caerse). (GSS)		S-667	W. Bedón	Ver- S-667
	(I) 19. No se evidencia las hojas MSDS de los transportistas que proveen de Materia prima. (GSS)		S-666	W. Bedón	Ver- S-666
Respaldos de la Información	(I) Los respaldos están completamente desordenados y no existe los registros correspondientes que constan en el sistema de gestión y se manejan otro tipo de registros que tampoco evidencian. (GC)	Existe un problema constante en Tecnología de la Información que no se garantiza el cumplimiento del procedimiento en mención. No se levantó la acción por dificultades en la herramienta con el usuario.	n/a	n/a	n/a
Mejoramiento (Proyectos Seis Sigma)	(C) No se evidencia la participación de los empleados en proyectos ejecutados en planta (ver NC1) ni del proyecto "nuevo edificio" respecto a participación y consulta 4.4.3.2 de OHSAS 18001. (GSS)		S-674	M. Samaniego	Ver S-674
	(C) No existe un sistema de manejo de documentos y registros que asegure la disponibilidad de registros y documentos cuando se requieren ni tampoco la		S-677	M. Samaniego	Ver S-677

	<p>custodia del informe final de cada proyecto terminado, tampoco se puede conocer cuantos proyectos ya están cerrados por que no hay algo como una lista maestra de proyectos donde se pueda ver todos los proyectos y su estatus. Existen algunas cosas de forma que se debe revisar en el PY1 (nombre de registros, definiciones) Del registro R PY1-1 existen dos copias para el mismo proyecto si que se mencione en el procedimiento que es algo permitido, esto puede generar confusión y uso indebido de documentos. (GC)</p>				
<p>Evaluación del cumplimiento legal</p>	<p>(C) La empresa tiene adhesión al programa de RI el cual no se contempla dentro del sistema integral para asegurar su cumplimiento, sin embargo que se evidencia que si se cumple con los compromisos adquiridos con RI. (GSS) (C) Existe registros de capacitación a transportistas, pero no consta explícitamente la capacitación en términos de legislación vigente aplicable, riesgos de salud y seguridad ocupacional. Requisito 4.3.2 y 4.4.3.1.b (GSS) (C) No existe algo puesto en práctica ni documento alguno para gestionar el asegurar que siempre se disponga de la normativa vigente proveniente de la</p>		<p>S- 684</p> <p>S-683</p> <p>S-680</p> <p>S-681</p> <p>S-682</p>	<p>S. Oña</p> <p>S. Oña</p> <p>S. Oña</p> <p>S. Oña</p> <p>S. Oña</p>	<p>Ver S-684</p> <p>Ver S-683</p> <p>Ver S-680</p> <p>Ver S-681</p> <p>Ver S-682</p>

	<p>OIT y del Código del trabajo. (GSS)</p> <p>(C) No existe evidencia del cumplimiento legal de los requisitos 2, 9, 35, tampoco consta en esta matriz cual es el método ni la periodicidad para control y seguimiento. (GSS)</p> <p>(I) No existe evidencia del de las acciones correctivas de la auditoría No. 2 además los números de las acciones del informe no concuerda con las del sistema intranet. (GC)</p>				
Gestión del Personal	(I) No se ha establecido perfiles de competencias para las personas que dar servicio de alimentación y limpieza. (GC, GA y GSS)	No se evidencia tendencias respecto a correcciones después de hacer la inspección al comedor. (GA)	S-686 S-685	N. Fiscal N. Fiscal	Ver S-686 Ver S-685
Mantenimiento Correctivo y Preventivo	<p>(I) 1. No se cumple con una adecuada actualización de la codificación de equipos ni la inclusión de todos las maquinas dentro del plan de mantenimiento preventivo. (1 y 2). (GC)</p> <p>(I) 2. No se evidencia el cumplimiento de la planificación ni de la ejecución del plan de mantenimiento preventivo. (3). (GC)</p>	<p>1. Se debe conocer y manejar de mejor manera el SIG en la Intranet por parte del dueño del proceso de Mantenimiento. (GC)</p> <p>2. Se debe mejorar la forma de llevar los indicadores (gráficos). (GC)</p>	S-674 S-670 S-675 S-671	I. Reina I. Reina I. Reina I. Reina	Ver S-674 Ver S-670 Ver S-670 Ver s-671
Auditorías Internas y Acciones correctivas-preventivas	(I) No se evidencia que se realice seguimiento a las fechas establecidas en las acciones correctivas o preventivas que se encuentran en el sistema intranet, conforme pide el procedimiento en las notas 2 y 7. (GC)	<p>- En el procedimiento se hace referencia al registro R AC6-4, mismo que ya no existe. (GC)</p> <p>- Declarar en el procedimiento el archivo de las listas de verificación como documento electrónico. (GC)</p>	S-687	S. Oña	Ver S-687
Preparación para Emergencias		Comunicación efectiva, mejorar la recepción del personal del ayuda externa, cuando llegaron	n/a	n/a	n/a

		no sabían a donde ir (los 2 últimos que llegaron) No llego la ambulancia.			
Revisión con la Gerencia	(I) 1. No se evidencia mecanismos sistémicos y eficaces cuando existe una nueva decisión tomada por el Grupo Gerencial y que sea comunicada para analizar la implicación del SIG. (GC)	No se levantará al sistema, la Gerencia dispuso que la metodología es mediante la entrega de actas de parte del Secretario del Comité Gerencial al Representante a fin de que si hay actividades que afecten al Sistema se genere acciones inmediatas.	n/a	n/a	n/a

Conformidades	
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia que si existe el procedimiento en el que se evidencia las interacciones de los procesos de planificación. -No se realizan lotes de resina de úrea formol isobutilda por lo que la validación de la resina aún no se realiza -Respecto a la matriz de aspectos ambientales existe en el procedimiento
Requisito 7.6 de ISO 9001 y 4.5.1 de ISO 14001 y OHSAS 18001.	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia el cronograma de calibración y su validación. - Se evidencia el listado de equipos de medición controlados.
Almacenamiento de MP y PT	<p>Se verifica la marcación de código, clase de material y código "s" en MP</p> <p>Se evidencia la aplicación del PEPS en MP y PT</p> <p>Se evidencia memos de envío de productos derramados a QDV</p>
Gestión del Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe un check list de verificación de cumplimiento de condiciones óptimas de limpieza en el comedor, en el cual se detallan novedades y acciones para corregirlas. 2. Se evidencia la capacitación en el R SE59-2 a personal de limpieza. 3. Se evidencia la capacitación del personal de limpieza en el SE23-1, SE59-5, SE66-4, SE74 y códigos S 4. Se verifica el conocimiento del código S a funcionario de Segeman 5. Existe registro de capacitación en el procedimiento DH4. 6. Se verificó el conocimiento de la manera de clasificar los residuos por parte de un funcionario de Segeman
Mantenimiento Correctivo y	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica el arreglo del área de la zona de manejo de aceites y la pendiente del sumidero. 2. Se cumple con todos los requisitos establecidos para realizar trabajos de mantenimiento en áreas confinadas.

Preventivo	3. Se evidencia la Aprobación por parte del cliente del Mantenimiento Preventivo realizado. 4. Las personas consultadas tienen conocimiento sobre los principales riesgos laborales y ambientales relacionados con su actividad laboral.
Auditorías Internas y Acciones correctivas-preventivas	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidenció que existen los planes de auditorías internas del sistema integrado de gestión. - Se encuentran las listas de verificación que realizan los auditores. - Se evidencia que existe un buen control de los documentos - Se evidencia que las acciones levantadas se encuentran detalladas las acciones que realizarán con las fechas de ejecución - Se evidencia que se procesan los datos arrojados de las acciones correctivas preventivas. - Se encuentran gráficamente detallados los indicadores de las acciones levantadas para los tres sistemas de gestión. - Se evidencia que existe una capacitación al comité gerencial sobre el manejo y navegación en la herramienta de acciones correctivas preventivas
Preparación y Respuesta ante Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> - Se cumple con el tiempo de reunión de los brigadistas 1' 15'' - La comunicación es clara y precisa a los brigadistas sobre la zona - Se hace uso de las normas y medidas de seguridad, de acuerdo a la emergencia y actividad Buen conocimiento de los brigadistas - Comunicación efectiva - Disposiciones claras y satisfactorias para el retorno a sus puestos de trabajo
Revisión con la Gerencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe el Compromiso de la Dirección para todo el funcionamiento del SIG 2. Existe una alta preocupación de la Gerencia por la atención a quejas y reclamos 3. Existe involucramiento de parte de los líderes en el funcionamiento del SIG 4. La Gerencia muestra su compromiso de apoyar a los facilitadores para que el SIG opere de manera eficaz.

R AC6-3

PINTURAS CÓNDOR
AUDITORÍA INTERNA INTEGRADA No. _4_

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD: NORMA ISO 9001:2000, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001: 2007

INFORME

1. Fecha de realización de la auditoria: 2009-06-16, 17 y 18
2. Fecha de presentación del informe final: 2009-07-09
3. Resultados

1. **Objetivos de la auditoria:** 1. Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión. 2. Identificar Oportunidades de Mejora para fortalecer el Sistema Integrado de Gestión.
2. **Alcance de la auditoria:** (Funciones a las que cubre): Procesos, procedimientos y requisitos del Sistema Integrado de Gestión, sobre:
 - Gestión de Mercadeo referente a los requisitos de los clientes
 - Ventas referente a Satisfacción de Clientes

- Planificación de la fabricación
- Diseño
- Fabricación de resinas
- Almacenamiento de materias Primas
- Evaluación del Cumplimiento legal ambiental y SSO
- Compras
- Gestión del personal
- Control de los dispositivos de medición
- Respaldos de la Información
- Almacenamiento de Producto Terminado
- Seguimiento y medición del producto
- Mantenimiento correctivo y preventivo
- Preparación y respuesta ante Emergencias
- Auditorías Internas, Acciones correctivas y preventivas
- Revisión con la Gerencia

Además se auditaron varias políticas se consta en el Plan

3. **Documentos de referencia:** Procesos, Procedimientos, matrices de aspectos ambientales y de riesgos laborales, instructivos, norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, Políticas
4. **Programación de la auditoría:** (ver AC6-D)
5. **Listas de Verificación:** (ver hojas individuales)
6. **Resultados**

RESUMEN DE RESULTADOS:

Tipo de Hallazgos	No Conformidades			Conformidades	Observaciones		
	Sistema Calidad	Sistema Ambiental	Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	Sistemas (C,A,SS)	Sistema Calidad	Sistema Ambiental	Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional
	15	1	1	71	26	2	2

Para el Sistema P&PA: 7 No Conformidades, 22 Conformidades y 6 Observaciones

9. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

1. Existe un cambio importante en la forma de encuestar a los clientes y a la vez conocer algunos requerimientos que no están siendo satisfechos.
2. El proceso de identificar requerimientos se ejecuta aún cuando hay algunas dificultades para demostrar eficacia así como también en los resultados de las encuestas.
3. Se aprecia que el contexto de fabricación de resinas no se maneja bajo un esquema formal de planificación sino que se considera como un pedido especial.
4. Reforzar el conocimiento de Gerencias, Jefaturas, Auditores Internos acerca del análisis de causas para establecer acciones que sean eficaces.

5. La Gerencia General asegura el suministro de recursos económicos (presupuesto) y de infraestructura (montacargas) para la realización de las operaciones de la empresa.
6. Las No Conformidades levantadas al Sistema Integrado corresponden a: Falta de Gestión con la información de los clientes, actualización y claridad en ciertos procedimientos de Planificación, Seguridad, Gestión Humana, Tecnología de la Información, Seguimiento y Medición de Producto en resinas, mantenimiento, Incumplimiento parcial del procedimiento de fabricación en la planta de resinas, manejo de registros y manejo de productos No Conformes en resinas.
7. Se han realizado seguimientos a las No Conformidades de la Auditoria anterior, evidenciando el cierre de las mismas.
8. Se revisó la frecuencia de reuniones de los Comités. Sin embargo debido a la nueva estructura Corporativa, nuevamente se encuentra en proceso de revisión la conformación de Comités y su frecuencia.
9. Se auditó 18 Políticas de la Empresa, evidenciándose que el 68% de ellas se cumplen y el resto parcialmente o no se cumplen. Además se verificó que se hayan actualizado las políticas que fue uno de los pedidos de la anterior auditoria.
10. Se iniciará en el segundo semestre el reentrenamiento en los procedimientos de la organización.
11. Incluir en la auditoria los procedimientos de ambiente y de Seguridad y Salud.

10. CONSIDERACIONES PARA LA PRÓXIMA AUDITORÍA:

1. Es conveniente que se haga un seguimiento más detallado sobre todo el macroproceso de fabricación de resinas (calidad, fabricación, no conformes, control de registros, indicadores, gestión de mejora, acciones correctivas, homologación de MP's).
2. Disponer de nuevos auditores que apoyen al ejercicio de auditoria
3. Verificar la actualización de los procesos Financieros- Contables.
4. Recolectar sugerencias de los "Clientes de Auditoria" para incluir en el plan.

F. elaboración: 2009-07-09

REALIZADO POR: Representante de la Dirección

DETALLE DEL INFORME (VER MÁS ABAJO)

Nomenclatura utilizada

GC: INDICA QUE SON RELACIONADAS A LA GESTIÓN DE CALIDAD

GA: INDICA QUE SON RELACIONADAS A LA GESTIÓN AMBIENTAL

GS: INDICA QUE SON RELACIONADAS A LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Proceso, Procedimiento Auditado	No Conformidad : Crítica (C) ó Importante (I)	Observaciones	Acción levantada	Responsable de ejecutar	Fecha de ejecución
Requisitos de Clientes (5.2) y Satisfacción de Clientes (8.2.1)	(I) 1. No existe una metodología eficaz para recoger todos los requerimientos de los clientes que ingresan por las diferentes fuentes como es Mercadeo, Ventas, Logística. No se asegura que todos los requerimientos sean gestionados y canalizados. (GC) (I) 2. No existe definido quien es la persona responsable en canalizar todos los	1. No se evidencia un claro mecanismo sistémico al interior de la organización. (GC) 2. Hay algunas acciones que se han tomado pero no se puede evidenciar la eficacia con la nueva metodología utilizada. (GC)	S-764 S-765	R. Larco R. Larco	Ver S-764 Ver S-765

	<p>requerimientos de los clientes y las acciones que se desprenden de la encuesta de satisfacción. Actualmente son varios los funcionarios que canalizan por lo que no se evidencia que se canalicen las acciones de manera eficaz, tal como lo demuestra la última encuesta del mes de febrero. (GC)</p>				
Planificación de Resinas (7.2.1)	<p>(I) 3. El macro proceso PL y el procedimiento PL1 no son congruentes, tienen divergencia en los indicadores, en el alcance del macro proceso no contempla pedidos, el procedimiento si contempla pero no define que es un pedido especial y tampoco establece un link con el procedimiento SC3 REVISIÓN DE PEDIDOS EFECTUADOS ANTES DE SU ACEPTACIÓN, en el paso 14 del procedimiento el indicador de cumplimiento del plan mensual de compras se ha cambiado de formato y no consta en este procedimiento. En el paso 6 indica el archivo de los planes de MPS sin embargo el procedimiento no contempla control de registros. (GC)</p>	<p>3 Se observa el indicador “% de cumplimiento del forecast mensual” bajo el estandar. Sin embargo estan tomando acciones y ya tienen una nueva propuesta para estimar el forecast a partir de mayo. Es necesario analizar la efectividad del cambio y que este nuevo esquema quede documentado en el procedimiento PL1 (GC)</p> <p>4. el procedimiento no es claro sobre que es un pedido especial y tampoco establece un link con el procedimiento SC3 REVISIÓN DE PEDIDOS EFECTUADOS ANTES DE SU ACEPTACIÓN. Todo la fabricación de resinas se maneja como pedido especial, sin embargo esta producción es aproximadamente el 25% de todo lo producido.(GC)</p> <p>5. en el paso 14 del procedimiento PL1 menciona el indicador de cumplimiento del plan mensual de compras, este ha cambiado de formato el cual no se ha incluido en este procedimiento, este indicador es una evidencia objetiva de la planificación sin embargo no se considera como documento controlado (GC)</p>	S-783	R. Saraguro	Ver S-783
Diseño y Fabricación de resinas	<p>(C) 4. No existe el costo en la orden de trabajo (5/5). (GC)</p> <p>(C) 5. No existe validación de</p>	<p>6. Se realiza nuevos desarrollos (resina de urea UFOO no se tiene un</p>	S-790 S-792	L. Cubillos L. Cubillos	Ver S-790 Ver S-792

	productos para nuevos desarrollos. (3/3) (GC) (C) 6. No existe un memorando a Aseguramiento de Calidad de los estándares enviados para el control. (2/2) (GC)	informe de validación (RMV1-1). (GC) 7. En el proceso PR4-1 de verificación en planta no se realiza la reunión previa con supervisores, operarios etc (GC)	S-793 S-794	L. Cubillos L. Cubillos	Ver S-793 Ver S-794
Evaluación del cumplimiento legal	(I) 7. La información descrita en la matriz de requisitos legales relacionado a residuos hospitalarios, no liga al procedimiento que permita demostrar su control. Actualmente relacionada al procedimiento SE20. (GA)	8. Si bien es cierto se evidenció que no estamos incumpliendo el requisito legal, lo que no se pudo evidenciar es donde está escrito el como se hace para cumplir este requisito.	S-779	H. Toalombo	Ver S-779
Gestión de Compras (7.4)		9. No está establecido en el procedimiento CE1 de que manera se retroalimenta a los proveedores en caso de no ser aprobado el insumo homologado. (GC)	S-763	C. Maldonado	Ver S-763
Gestión del Personal	(I) 8. No existe una metodología eficaz para elaborar los perfiles de los nuevos cargos (Gerentes de Resinas, Pinturas 123 y tecnología de Información). (GC)	10. Incluir la fecha en el organigrama, y lo mantiene en el computador personal. (GC) 11. No se puede evidenciar sobre el cumplimiento del reclutamiento del personal interno. Jefe de Pinturas 123. Supervisor de resinas. (GC) 12. Actualizar el procedimiento DH3 sobre el tiempo de almacenamiento de los registros DH3-4. (GC) 13. El registro de los exámenes pre-ocupacionales falta el llenado en el registro	S-800	N. Fiscal	Ver S-800

		<p>algunos casilleros (GSS)</p> <p>14. No se ha realizado la visita domiciliar del asistente de inventarios y personal de la planta. Personal operativo Sr. Edwin Sillo y Asistente de Inventario. (GSS)</p> <p>15. No se capacitan en los riesgos laborales y aspectos ambientales inherentes de cada puesto de trabajo asignado. (GA)</p> <p>16. La comunicación de los accidentes se lo comunicará siempre y cuando haya ocurrido dentro de la organización. (GSS)</p>			
Respaldos de la Información	<p>(I) 9. Tecnología de la Información al ser una Unidad nueva, debe definir el proceso de Tecnología de la información y disponer de una matriz de riesgos laborales y aspectos ambientales que aplique a esta unidad, porque al momento de la auditoria se dispone de una matriz pero que se encuentra dentro de la Unidad administrativa financiera. (GC)</p>	<p>17. Se pide al Auditor, realizar la auditoría sobre el procedimiento que se encuentra en proceso de aprobación por pedido del Gerente de Proyectos. (GC)</p> <p>18. Al momento de la auditoria se solicita el registro en mención, pero no se encuentra en lugar definido y no todos los involucrados saben dónde encontrar este registro. (GC)</p>	S-0799	Yudaffin Muñoz	Ver S-799
Almacenamiento de Producto Terminado (7.5.5)	<p>(I) 10. Se evidencia que según el DL2-B plano de ubicación de productos NTE-2266, productos de resinas están ubicados en la bodega de Thinner lo que contradice lo definido en el procedimiento. (GC)</p> <p>(C) 11. De acuerdo a lo que establece el anexo SE54-A no se cumple con el</p>	<p>19. Almacenamiento de producto terminado. Aplicando el sistema PEPS: Se pudo observar que algunas las paletas de estibaje de los productos de resinas están rotas y pueden provocar algún accidente (GSS)</p>	S-766 S-769 S-767 S-768	R. Moreno R. Moreno R. Moreno R. Moreno	Ver S-766 Ver S-769 Ver S-767 Ver S-768

	<p>requisito de uso de casco en el área de bodegas.. (GSS).</p> <p>(C) 12. Se entrevisto al Sr. Juan Carlos Idrovo quien es un montacargista que esta 1 mes y nos comento que no ha recibido la capacitación completa de inducción ni en seguridad, ni en productos, ni en planes de contingencia, etc. Se pidió la certificación de montacargista la cual tampoco se pudo evidenciar. (GSS)</p>				
Seguimiento y medición (8.2.4)	<p>(I) 13. La decisión de aprobación cuando un producto no cumple con las especificaciones es en base a la experiencia y a pesar de haber repetitividad en una de las características analizadas para aprobación, no se ha tomado ninguna acción: caso UF002 lote 49052. La orden de fabricación 49051 se bombeó al tanque de almacenamiento antes de ser aprobada. AC cerró la orden de inspección con esa observación. (GC)</p> <p>(I) 14. No tienen implementado indicadores de cumplimiento para resinas (GC)</p>	20. El procedimiento que está en red no es legible. (GC)	S-0782	M. A. Villalba	Ver S-782
			S-781	M. A. Villalba	Ver S-781
Mantenimiento Correctivo y Preventivo	<p>(I) 15. Falta pegar 20% de códigos en los equipos como indica en el procedimiento (GC)</p> <p>(I) 16. Falta firma de conformidad de parte de</p>	21. Falta capacitar a personal nuevo sobre matriz de impactos ambiente (GA)	S-786 S-789 S-787	I. Reina I. Reina I. Reina	Ver S-786 Ver S-789 Ver S-787

	<p>quien recibe el mantenimiento preventivo un 50% , RMA1-3</p> <p>No tiene indicador de eficiencia del mantenimiento preventivo (GC)</p> <p>(I) 17. Uno de los 3 indicadores del macroproceso no tiene valor a cumplir, el cual dice: porcentaje de mantenimiento preventivo (GC)</p>		S-788	I. Reina	Ver S-788
Auditorías Internas y Acciones correctivas-preventivas	<p>(I) 18. No se da cumplimiento al inciso C del literal 8.5.2 de la norma ISO 9001, 4.5.3.2. Inciso C de la norma 18001, 4.5.3. Inciso C de la norma 14001. (GC)</p>	<p>22. Mejorar en el manejo del archivo impreso de control del cierre de las acciones correctivas en poder del representante de la gerencia.</p> <p>23. Eliminar del flujograma del procedimiento AC6 el registro RAC6-4.</p> <p>24. Hay que mejorar la manera de evaluar la efectividad de las acciones correctivas tomadas para eliminar las no conformidades; con el fin de que no se vuelvan a repetir.</p> <p>25. Implementar una metodología adecuada para realizar un mejor análisis de las causas de las no conformidades.</p> <p>26. Establecer una metodología para la determinación de no conformidades potenciales y su causas.</p>	<p>S-0770</p> <p>S-0771</p> <p>S-0772</p> <p>S-0773</p> <p>S-0774</p> <p>S-0775</p>	<p>S. Oña</p> <p>S. Oña</p> <p>S. Oña</p> <p>S. Oña</p> <p>S. Oña</p> <p>S. Oña</p>	<p>Ver S-770</p> <p>Ver S-771</p> <p>Ver S-772</p> <p>Ver S-773</p> <p>Ver S-774</p> <p>Ver S-775</p>
Revisión con la Gerencia		<p>27. Existe evidencia de evaluación a la comunidad cercana por parte de entidades externas y de control, sin embargo no existe una definición de frecuencia</p>	n/a		

		ni de un formato preestablecido de encuesta en nuestro Sistema de Gestión. (GC)		n/a	n/a
--	--	---	--	-----	-----

Conformidades	
Requisitos de Clientes (5.2) y Satisfacción de Clientes (8.2.1)	<p>1. Se evidencia que se caliza los requerimientos de los clientes a través de varios frentes: Mercadeo, Ventas, Logística. (GC)</p> <p>2. Se está utilizando una nueva metodología llamada "Última encuesta" para identificar requerimientos de clientes y para conocer la percepción de los clientes. (GC)</p> <p>Existe una retroalimentación a la Fuerza de Ventas sobre la retroalimentación respecto a la percepción de los clientes. (GC)</p>
Planificación de Resinas (7.2.1)	<p>3. Toman acciones cuando un indicador esta fuera del estándar?. Si, se observó dos acciones correctivas (formato A*3) en el plan de negocios de Planificación, levantadas por desvió del indicador "% de cumplimiento de los planes de fab. Mensual en litros" (GC)</p> <p>4. Se evidencia que usan la información de Aseguramiento de Calidad para replanificar nuevos lotes de los PT que están restringidos. (GC)</p>
Diseño y Fabricación (7.3 y 7.5)	<p>5. Se evidencia que si existe los requisitos para la creación de productos nuevos. (GC)</p> <p>6- Se puede evidenciar que si existe la lista de productos químicos peligrosos y que lo analizan antes de realizar los ensayos. (GA)</p> <p>7. Se evidencia el registro de datos de entrada (especificaciones para el nuevo desarrollo). (GC)</p> <p>8. Se evidencia la creación de hojas de seguridad para un nuevo producto (GA)</p> <p>9. Se puede evidenciar que existe hoja de proceso, registro de tarjetas y uso de máquinas (GC)</p> <p>10. En la matriz de riesgos laborales y ambientales se puede evidenciar que se cumple los instructivos PR1,SE-23,SE-54 (GSS)</p>
Almacenamiento de Materias Primas (7.5.5)	<p>11. Se evidencia en la bodega de MP cumple el almacenamiento del producto aplicando PEPS (GC)</p> <p>12. Se evidencia el apilamiento de los productos de acuerdo a su compatibilidad (GSS)</p> <p>13. Se evidencia la presencia del sticker identificativo de almacenamiento y manejo (GC)</p> <p>14. Se evidencia el conocimiento del Operario en la lectura (apilación, EPP) (GC)</p> <p>15. Se evidencia el manejo de la información (AC) y cumplen con las fechas de la acción correctiva (caso 761) (GC)</p>
Evaluación del cumplimiento legal	<p>16. Se evidencia que si se están evaluando los requisitos legales y que existen procedimientos que soportan su cumplimiento.</p> <p>17. En lo que se refiere a OM: 213 Capítulo III (Sección II Revisión técnica vehicular) si estamos cumpliendo con el requisito, ya que llevamos un registro de revisión de vehículos en el que se evidencia que hacemos esta revisión.</p>
Gestión de Compras (7.4)	<p>16. Se evidencia reciclado de tambores de resinas en el envasado de thinner, además se evidencia MSDS de insumos enviados a homologar en el Dpto. Técnico (GA)</p> <p>17. Se evidencia y revisa el anexo B (Listado de Insumos críticos). (GC)</p> <p>18. Se evidencia y revisa los registros RTE3-7: RE-CC-04-2009, CC-05-2009, RCE1-5, RCE1-4, RCE1-2, RCE1-3 y RCE1-1. (GC)</p>

Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición (7.6, 4.5.1)	19. Se evidencia cumplimiento robusto en el proceso de Metrología. (GC)
Almacenamiento de Producto Terminado (7.5.5)	19. Recepción de productos terminados de resinas: Con los registros definidos en el procedimiento se verifico la con el R PR2-7. (GC) 20. Verificación del cumplimiento del sistema PEPS: Se pudo evidenciar que los lotes tenían leyendas para su despacho de acuerdo al sistema PEPS.. (GC) 21. Como actúan con los desechos propios de este proceso: Se cumple con la distribución de desechos en los envases adecuados.. (GA) 22. Plan de contingencia en caso de derrame: Se pudo evidenciar que el transportista conoce el procedimiento ante derrames por accidentes o volcamiento y se verifico que cuentan con los respectivos implementos como arena y las herramientas adecuadas según el procedimiento. (GSS)
Seguimiento y medición (8.2.4)	23. Se verifican los requisitos de un producto en el sistema BAAN y cumplen (GC) 24. Los parámetros técnicos los definen el responsable de Resinas quien entrega un estándar al Dpto. Técnico. (GC) 25. Gonzalo conoce y aplica el procedimiento ACL7 (GC) 26. El/los responsables para liberar un producto tienen responsabilidad delegada y hay un registro de capacitación (GC) 27. Producción hace el seguimiento en proceso y AC lo hace para aprobación al final (GA) 28. Se audité el conocimiento del código "S" al Sr. Daniel Cusín. (GSS)
Mantenimiento Correctivo y Preventivo	29. No conformidades cerradas de la anterior auditoria (GC) 30. Buen conocimiento del proceso MA1 (GC)
Auditorías Internas y Acciones correctivas-preventivas	31. Se verifica el cumplimiento de la declaración de las listas de verificación como archivo electrónico. (GC) 32. Se evidencia el cumplimiento del literal 8.2.2 de la norma ISO 9001. (GC) 33. Se verifica el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento con relación al registro AC6-A. (GC) 34. Se evidencia el cumplimiento del buen manejo de las acciones correctivas y preventivas RAC2-1. (GC) 35. Se observa un manejo adecuado de los indicadores de acciones correctivas y la revisión por la gerencia. (GC)
Revisión con la Gerencia	36. Existe un proyecto 6Sigma que está operando desde enero 2009 para regularizar el uso eficiente de montacargas, existe un plan de mejora sobre las necesidades de seguridad. (GC-GSS) 37. Se evidencia cumplimiento y seguimiento a los compromisos del acta de la ultima revisión del Sistema Integrado (dic. 2008) (GC) 38. Se observa un manejo adecuado de los indicadores de acciones correctivas y la revisión por la gerencia. (GC)

Políticas y Procedimientos Administrativos Resultados de la Auditoría				
Política	Hallazgos			Descripción de la No Conformidad
	NC	C	O	
Política TE100		1	1	
Política CN101		4	1	
Política FN100	1	7		No se cumple con la aprobación por el Directorio del Presupuesto.
Política DH110		1		
Política DH116	1			No se cumple con los exámenes postocupacionales 17%
Política MA101	1	2	1	No se encuentra actualizado el plano eléctrico.
Política MA102	1			No se evidencia el cumplimiento de venta de maquinaria
Política DL100		1		
Política DL104		1	1	
Política SC100		1		
Política SC101		1		
Política ME100	1			No se pudo evidenciar un registro de solicitud de pintura junto a la cotización y factura del trabajo, No se guarda registro de las solicitudes de los clientes.
Política ME102			1	
Política PR102		1		
Política AC100		1		
Política AC102	1			No se evidencia la entrega a Seguridad mediante memorandum de residuos generados en Operaciones por parte del Gerente de Operaciones.
Política VT100	1			No se evidencia cumplimiento de la Política tal como está aprobada en el sistema
Política VT101		1	1	En proceso de aprobación la nueva política
Total	7	22	6	

Anexo 4



ANEXOS

Título:	Plan de auditoría y lista de verificación	Identificación del registro:	R AC6-2
----------------	--	-------------------------------------	----------------



R AC6-2 formulario corregido.lwp Plan año 2009.pdf

**AUDITORIA INTERNA COMBINADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
PLAN DE AUDITORIA**

- 1. Objetivos de la auditoría:**
- 2. Alcance de la auditoría (Funciones a las que cubre):**
- 3. Documentos de referencia:**
- 4. Programación de la auditoría:** (ver AC6-D)
- 5. Lista de Verificación:**

LISTA DE VERIFICACIÓN
AUDITORIA INTERNA COMBINADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
 No. _____

PROCESO/ACTIVIDAD: _____ **Nombre del auditor:** _____ **Fecha:** _____

INFORMACIÓN A AUDITAR Proceso, procedimiento, registro, política, instructivos (Documentos de referencia)	INFORMACIÓN OBTENER Aquello que se va a usar para encontrar hallazgos y evidencias	LUGAR (ofic, planta, lab, taller)	PERSONA DE CONTACTO Nombre de persona	TIEMPO (min)	Notas (OBSERVACIONES)	RESULT. DE CONF C, NC, O	HALLAZGOS Conformidad, no conformidad u observación

NOTA: 1) Para la información a Auditar, remitirse al anexo AC6- E.

AUDITORÍA INTEGRADA No. 4				
CRITERIOS DE AUDITORÍA: PROCESOS, MATRICES DE RIESGOS LABORALES-AMBIENTALES, INSTRUCTIVOS, REGISTROS, NORMAS ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001				
AUDITOR LÍDER: SANTIAGO OÑA				
Auditar a lo largo del proceso: indicadores, control de documentos (registros y procedimientos), acciones correctivas o preventivas, mejoras y que los responsables estén acordes a los organigramas estructurales.				
NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO PROCESOS, PROCEDIMIENTOS	AUDITOR	AUDITADO	HORARIO
JUNIO 16 DEL 2009				
MERCADEO	Requisitos de Clientes, identificación y metodología de evaluación de la satisfacción de clientes, 5.2 y 8.2.1	S. Oña, J. Sánchez	R. Larco /V. Sarzosa	09h00-10h00
VENTAS	Satisfacción de Clientes, seguimiento de cumplimiento de requisitos, 8.2.1. Reclamos de resinas	S. Oña, J. Sánchez	R. Larco / Juan Prado	10h00-11h00
PLANIFICACION	Planificación de los productos de resinas	Miguel Villalba, M. González	R. Saraguro / J. Sosa	09h00-10H30
DISEÑO	Información de ingreso para el diseño de productos de resinas Cumplimiento de la Matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	J. Robalino	E. Acosta, O. Silva	09h00-10H30
FABRICACIÓN DE RESINAS	Capacitación en el procedimiento PR2, Uso de las tarjetas de control, registros en general, productos no conformes de resinas. Cumplimiento de la matriz de riesgos laborales y ambientales.	J. Robalino	O. Páez, A. Acevedo, L. Cubillos	10h30-12H30
ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS DE RESINAS	Preservación del producto, según 7.5.5 Cumplimiento de la Matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	V. Sarsoza	W. Bedón	09h00-11h00
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Matriz de Requisitos Legales, R SE21-1.	J. Sosa, A. Gavilanez	H. Toalombo, J. Vinueza	09h00-10h30
COMPRAS	Seguimiento de Proveedores (7.4.1) de resinas, disponibilidad de MSDS.	O. Silva	R. Moreno, C. Maldonado, A. Gavilanes	10h45-12h45
GESTIÓN DE PERSONAL	Competencia del personal que realiza trabajos que afectan a producto, que generan aspectos ambientales y que están expuestos a Riesgos Laborales (verificar de todos los nuevos puestos y contrastar con el procedimiento vigente), según 6.2.2 a, b y c.	H. Toalombo, C. Silva	N. Fiscal, M. Robayo, N. López	10h45-12H45
CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (METROLOGÍA)	Requisito 7.6 de ISO 9001 y 4.5.1 de ISO 14001 y OHSAS 18001	A. Ayala, I. Chicaiza	I. Guaminga, J. Vinueza	10h45-12H15
RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento T11 (4.2)	J. Vinueza	Y. Muñoz, G. Arias	14h00-15H30

ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO TERMINADO, RESINAS	Preservación del producto, 7.5.5 Cumplimiento de las actividades de la matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	F. Basantes, N. López	A. Ayala	14h00-15H30
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Aprobación de productos (resinas), según 8.2.4 de ISO 9001 Cumplimiento de las actividades de la matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	W. Bedón, C. Maldonado	M. Villalba	14h00-15H30
MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO	Disponibilidad de equipos, indicadores de mantenimiento correctivo y preventivo. (6.3.b) Cumplimiento de las actividades de la matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	C. Miranda	I. Reina, A. Moreno	14h00-15H30
REUNION DE ENLACE EN EL AUDITORIO DE CAPACITACIÓN		AUDITORES		16H00-17H00
JUNIO 17 DEL 2009				
PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Requisito 4.4.7 de ISO 14001 Y OHSAS 18001	A. Moreno	H. Toalombo, J. Vinueza	08h30-10h00
AUDITORÍAS INTERNAS Y ACCIONES CORRECTIVAS-PREVENTIVAS.	Requisitos: 8.2.2, 8.5.2, 8.5.3 de ISO 9001. 4.5.5 y 4.5.3 y 4.2.5.3 de ISO 14001 y OHSAS 18001.	H. Freire	S. Oña	08h30-10h30
POLÍTICAS DDHH: DH110 y DH116	Políticas de horas extras y exámenes médicos post-ocupacionales.	S. Oña, J. Sánchez	N. López/F. Alarcón	10h35-11h35
POLÍTICAS CONTABILIDAD: CN101 e indicadores del Macro proceso.	Políticas de emisiones de estados financieros e indicadores declarados en el macro proceso.	Miguel Villalba, M. González	F. Gamboa	08h30-09h30
POLÍTICAS CARTERA: CA104 e indicadores del Macro proceso.	Políticas de emisiones de recuperación de cartera e indicadores declarados en el macro proceso.	A. Ayala, I. Chicaiza	G. Granda	08h30-09h30
POLÍTICAS FINANZAS: FN100 e indicadores del Macro proceso.	Políticas de Presupuestos e indicadores declarados en el macro proceso.	J. Robalino	F. Gamboa	09h35-10h35
POLÍTICAS LOGÍSTICA: DL100 Y DL104	Políticas de rotación de inventario y reportes al Consep.	H. Toalombo	C. Torres	08h30-09h30
POLÍTICAS SERVICIO AL CLIENTE: SC100 Y SC101.	Políticas de revoluciones y reclamos	F. Basantes	A. Jaramillo	08h30-09h30
POLÍTICAS DE MERCADEO: ME100 y ME102	Política de publicidad y pintura publicitaria	W. Bedón	D. Roldán	08h30-09h30
POLÍTICAS DE MANTENIMIENTO: MA101 y MA102	Política de actualización de planos y venta de maquinaria.	J. Vinueza	I. Reina, A. Moreno	08h30-09h30
POLÍTICAS DE PRODUCCIÓN: PR102	Política de Control de órdenes de fabricación	O. Silva	Sup. Producción turno	08h30-09h30
POLÍTICAS DE DISEÑO: TE100	Política de Generación de fórmulas.	J. Sosa, A. Gavilanes	E. Acosta	08h30-09h30
POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y AMBIENTE: AC100 Y AC102	Política de Uso de celulares y disposición final de productos peligrosos.	N. López	H. Toalombo, J. Vinueza	11h40-12h40
POLÍTICAS DE VENTAS: VT100 y VT101	Política de definición de clientes y definición de descuentos.	V. Sarzosa	M. Pozo	08h30-09h30

JUNIO 18 DEL 2009				
REVISIÓN CON LA GERENCIA	Provisión de Recursos 5.2, 6.1 y 6.3 Infrestructura, revisión del sistema integrado	Miguel Villalba	M. Samaniego	08H30-09H30
REUNION DE ENLACE EN EL AUDITORIO DE CAPACITACIÓN				09H45-10H15
REUNION DE CIERRE		TODOS AUDITORES (que auditaron) Y AUDITADOS		10H30 - 11H15

Anexo 5



ANEXOS

Título:	Programa de Auditoría	Identificación del registro:	AC6-D
----------------	-----------------------	-------------------------------------	-------

Plan año 2007.xls Plan año 2008.xls

AUDITORÍA COMBINADA de Calidad y Medio Ambiente No. 6 (primera del 2007) PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS A AUDITAR, AUDITORES Y AUDITADOS				
AUDITOR LÍDER: Ing. Jaime Sosa				
Auditar a lo largo del proceso: indicadores, control de documentos (registros y procedimientos), acciones correctivas o preventivas, mejoras y apoyarse con las normas ISO 9001 e ISO 14001. Poner énfasis a registros de capacitación (menores a 1 año) y que los responsables de ejecución correspondan a lo establecido en los organigramas estructurales.				
NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO PROCESOS, PROCEDIMIENTOS	AUDITOR	AUDITADO	HORARIO
JUNIO 12 DEL 2007				
PROCESOS DE PLANIFICACION DE MERCADEO Y DE FABRICACIÓN	Proceso PL1 y procedimiento.	H. Toalombo	R. Saraguro	08h30-09H30
	Política PL107	H. Toalombo	R. Saraguro	09h30-10h00
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE, IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES	Proceso SC1 y procedimiento SC1.	M. Villalba, H. Freire	A. Jaramillo	08h30-09H30
	Política SC101	M. Villalba, H. Freire	A. Jaramillo	09h30-10h00
PROCESOS DE SERVICIO: ASESORÍA, CAPACITACIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA	Procedimiento MV3	M. Villalba, H. Freire	M. Carvajal	11h00-12h30
	Política MV114	M. Villalba, H. Freire	M. Carvajal, R. Larco	12h30-13h00
PROCESO DE DISEÑO: DATOS DE DISEÑO DEL CLIENTE Y CONFIRMACIÓN DE DATOS LUEGO DE HABER DISEÑADO	Proceso TE1 y procedimiento TE1	J. Sosa, A. Moreno	E. Acosta	08h30-10H00
	Política TE100	J. Sosa, A. Moreno	E. Acosta	10h00-10H30
PROCESO DE COMPRAS: CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES, INDICADORES CON TENDENCIAS Y ACCIONES DE MEJORA. PEDIDOS A PROVEEDORES DE MSDS.	Proceso CE1 y procedimiento CE1	S. Oña, R. Montes	M. González, C. Valencia	08h30-10h00
	Política CE101	S. Oña, R. Montes	M. González, C. Valencia	10h00-10H30
REFRIGERIO EN EL COMEDOR				10h30-11h00
PROCESO DE FABRICACIÓN: VERIFICACIÓN, CONTROL DE ÓRDENES DE FABRICACIÓN RESINAS, CAPACITACIÓN Y USO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Proceso PR2, procedimiento PR2, PR4 y matriz de aspectos ambientales	C. Valencia, N. López	O. Páez, Sup. De Turno	11H00-12H30

DE CALIDAD Y AMBIENTE.				
	Política PR102	C. Valencia, N. López	O, Páez, Sup. De Turno	12h30-13H00
PROCESO DE LA BODEGA DE MATERIA PRIMA ALMACENAMIENTO SEGÚN LAS NACIONES UNIDAS, CUMPLIMIENTO DE LA NTE 2266.	Proceso y procedimientos DL1, matriz ambiental, NTE 2266	K. Armendáriz	C. Torres, W. Bedón	11H00-12H30
	Política DL120	K. Armendáriz	C. Torres, W. Bedón	12h30-13H00
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL SEGÚN PROCEDIMIENTO SE21	Procedimiento SE 21 y Matriz de Requisitos Legales (anexo I).	F. Basantes	H. Toalombo	11H00-12H30
	Política SE102	F. Basantes	H. Toalombo	12h30-13H00
RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento TI1	J. Robalino	M. Cando	11H00-12H30
	Política TI103	J. Robalino	M. Cando	12h30-13H00
JUNIO 13 DEL 2007				
PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE PT: CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE TRANSPORTE SEGÚN NTE 2266.	Proceso DL2, NTE 2266	J. Robalino	C. Torres, A. Ayala	08h30-10H00
	Política DL104	J. Robalino	C. Torres, A. Ayala	10H00-10H30
PROCESO DE RECLAMOS: TIEMPOS DE RESPUESTA A RECLAMOS, INDICADORES DE GESTIÓN CON TENDENCIAS Y MEJORAS.	Proceso y procedimientos SC1.	O. Silva	A. Jaramillo, D. Tobar	08h30-10H00
	Política SC100	O. Silva	A. Jaramillo, D. Tobar	10H00-10H30
PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD: INDICADORES DE MEDICIÓN, CON TENDENCIAS Y MEJORAS.	Proceso AC7, procedimiento AC7 y matriz de aspectos ambientales	R. Saraguro	M. Angel Villalba	08h30-10H00
	Política PE103	R. Saraguro	D. Salazar	10H00-10H30
METROLOGÍA: CRONOGRAMAS, CALIBRACIONES, ETIQUETADOS	Procedimiento AC12.	C. Miranda	I. Guaminga, J. Vinueza	08h30-10H00
	Política MV129	C. Miranda	Valery Sarzosa	10H00-10H30
REFRIGERIO EN EL COMEDOR				10h30-11h00
PROCESO DE DESARROLLO HUMANO: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, PLANES DE ENTRENAMIENTO PARA REDUCCIÓN DE BRECHAS.	Procedimiento DH5	D. Tobar	N. López	11H00-12H30
	Política DH104	D. Tobar	N. López	12H30-13H00

PROCESO DE MANTENIMIENTO: CUMPLIMIENTO DE PLAN, INDICADORES DE MEDICIÓN CON TENDENCIAS Y MEJORAS.	Procedimiento MA1, Matriz de aspectos ambientales	W. Bedón	R. Montes, A. Moreno	11H00-12H30
	Política PR100	W. Bedón	R. Montes, A. Moreno	12H30-13H00
PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS Y ACCIONES CORRECTIVAS- PREVENTIVAS, : CIERRE DE NO CONFORMIDADES, USO DE INDICADORES, TENDENCIAS Y MEJORAS.	Proceso y procedimiento AC6, AC2.	I. Leiva	S. Oña	11H00-12H30
	CA106	I. Leiva	G. Granda	12H30-13H00
EMERGENCIAS POR INCENDIO	Procedimiento SE66	A. Ayala	H. Toalombo, J. Vinueza	11h00-12h30
	Política PE100	A. Ayala	5 Funcionarios de la Empresa	12H30-13H00
REVISIÓN CON LA GERENCIA: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS, INDICADORES Y TENDENCIAS.	Procedimiento AC14	J. Sosa	L. F. Puerta, J. Cruz, S. Oña	12H15-12H45
	PE113	J. Sosa	L. F. Puerta, J. Cruz, S. Oña	12H45-13H00
REUNION DE ENLACE		AUDITORES		14H00-15H00
REUNION DE CIERRE		TODOS AUDITORES (que auditaron) Y AUDITADOS		16H30 - 17H00

AUDITORÍA COMBINADA de Calidad y Medio Ambiente No. 7 (primera del 2007)

PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS A AUDITAR, AUDITORES Y AUDITADOS

AUDITOR LÍDER: Por definir

Auditar a lo largo del proceso: indicadores, control de documentos (registros y procedimientos), acciones correctivas o preventivas, mejoras y apoyarse con las normas ISO 9001 e ISO 14001. Poner énfasis a registros de capacitación (menores a 1 año) y que los responsables de ejecución correspondan a lo establecido en los organigramas estructurales.

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO PROCESOS, PROCEDIMIENTOS	AUDITOR	AUDITADO	HORARIO
---------------------------	--	----------------	-----------------	----------------

NOVIEMBRE 13 DEL 2007				
PROCESOS DE PLANIFICACION DE MERCADEO Y DE FABRICACIÓN	Proceso PL1 y procedimiento.	M. Villalba	R. Saraguro	08h30-09H30
	Política PL103	M. Villalba	R. Saraguro	09h30-10h00
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE, IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES	Proceso SC1 y procedimiento SC1.	S. Oña	A. Jaramillo	08h30-09H30
RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento TI1	W. Bedón	M. Cando	08h30-09H30
	Política TI127	W. Bedón	M. Cando	09h30-10h00
PROCESOS DE SERVICIO: ASESORÍA, CAPACITACIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA	Procedimiento MV3	H. Toalombo	M. Carvajal	08h30-09H30
	Política MV124	H. Toalombo	G. Higuera	09h30-10h00
PROCESO DE DISEÑO: VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO	Procedimiento PR4	J. Sosa	O. Páez, WL Machado	08h30-10H00
PROCESO DE COMPRAS: CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES, INDICADORES CON TENDENCIAS Y ACCIONES DE MEJORA. PEDIDOS A PROVEEDORES DE MSDS.	Proceso CE1 y procedimiento CE1	K. Armendáriz	A. Gavilanez, C. Valencia	08h30-10h00
	Política CE102	K. Armendáriz	A. Gavilanez, C. Valencia	10h00-10H30
PROCESO DE FABRICACIÓN: CONTROL DOCUMENTAL	Proceso PR2, procedimiento PR2, PR4 y matriz de aspectos ambientales	J. Robalino	O. Páez, Sup. De Turno	10H30-12H00
PROCESO DE LA BODEGA DE MATERIA PRIMA ALMACENAMIENTO SEGÚN LAS NACIONES UNIDAS, CUMPLIMIENTO DE LA NTE 2266.	Proceso y procedimientos DL1, matriz ambiental, NTE 2266	C. Miranda	C. Torres, W. Bedón	11H00-12H30
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL SEGÚN PROCEDIMIENTO SE21	Procedimiento SE 21 y Matriz de Requisitos Legales (anexo I).	O. Silva	H. Toalombo	11H00-12H30
	Política SE101	O. Silva	H. Toalombo	12h30-13H00
NOVIEMBRE 14 DEL 2007				
PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE PT: CUMPLIMIENTO DE	Proceso DL2, NTE 2266	I. Leiva	C. Torres, A. Ayala	08h30-10H00

REQUISITOS DE TRANSPORTE SEGÚN NTE 2266.				
	Política DL102	I. Leiva	C. Torres, A. Ayala	10H00-10H30
PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD: INDICADORES DE MEDICIÓN, CON TENDENCIAS Y MEJORAS.	Proceso AC7, procedimiento AC7 y matriz de aspectos ambientales	F. Basantes	M. Angel Villalba	08h30-10H00
METROLOGÍA: CRONOGRAMAS, CALIBRACIONES, ETIQUETADOS	Procedimiento AC12.	C. Valencia	I. Guaminga, J. Vinueza	08h30-10H00
PROCESO DE DESARROLLO HUMANO: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS, PLANES DE ENTRENAMIENTO PARA REDUCCIÓN DE BRECHAS.	Procedimiento DH5	R. Saraguro	W. Salazar, N. López	08h30-10H00
	Política DH101	R. Saraguro	W. Salazar, N. López	10H00-10H30
PROCESO DE MANTENIMIENTO: CUMPLIMIENTO DE PLAN, INDICADORES DE MEDICIÓN CON TENDENCIAS Y MEJORAS.	Procedimiento MA1, Matriz de aspectos ambientales	H. Freire	R. Montes, A. Moreno	08H30-10H00
EMERGENCIAS POR INCENDIO	Procedimiento SE66	D. Tobar	H. Toalombo, J. Vinueza	08h30-10h00
PROCESO DE RECLAMOS: TIEMPOS DE RESPUESTA A RECLAMOS, INDICADORES DE GESTIÓN CON TENDENCIAS Y MEJORAS.	Proceso y procedimientos SC1.	A. Ayala	A. Jaramillo, D. Tobar	10h30-11H30
PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS Y ACCIONES CORRECTIVAS- PREVENTIVAS, : CIERRE DE NO CONFORMIDADES, USO DE INDICADORES, TENDENCIAS Y MEJORAS.	Proceso y procedimiento AC6, AC2.	J. Sosa	S. Oña	11H00-12H30
REVISIÓN CON LA GERENCIA: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS, INDICADORES Y TENDENCIAS.	Procedimiento AC14	M. Villalba	L. F. Puerta, J. Cruz, S. Oña	12H15-12H45
REUNION DE ENLACE		AUDITORES		14H00-15H00
REUNION DE CIERRE		TODOS AUDITORES (que auditaron) Y AUDITADOS		16H30 - 17H00

PROGRAMA DE AUDITORÍA COMBINADA de Calidad y Medio Ambiente No. 1 (AÑO 2007 - 2008), CENTROS DE DISTRIBUCIÓN				
PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS A AUDITAR, AUDITORES Y AUDITADOS				
Auditar a lo largo del proceso: indicadores, control de documentos (registros y procedimientos), acciones correctivas o preventivas, mejoras y apoyarse con las normas ISO 9001 e ISO 14001. Poner énfasis a registros de capacitación (menores a 1 año) y que los responsables de ejecución correspondan a lo establecido en los organigramas estructurales.				
CENTRO DE DISTRIBUCIÓN	CÓDIGO PROCESOS, PROCEDIMIENTOS	AUDITOR	AUDITADO	TIEMPO
NOVIEMBRE DEL 2007				
GUAYAQUIL	Política Integral, reclamos, Indicadores de Satisfacción, matriz ambiental	S. OÑA	DARÍO MORLA	3 HORAS
DICIEMBRE DEL 2007				
AMBATO	Política Integral, reclamos, Indicadores de Satisfacción, matriz ambiental	J. VINUEZA	M. ANGEL TREJOS	3 HORAS
ENERO DEL 2008				
IBARRA	Política Integral, reclamos, Indicadores de Satisfacción, matriz ambiental	R. SARAGURO	OSCAR YÉPEZ	3 HORAS
MARZO DEL 2008				
MANTA	Política Integral, reclamos, Indicadores de Satisfacción, matriz ambiental	J. SOSA	J. MANUEL CHIRIBOGA	3 HORAS
ABRIL DEL 2008				
MACHALA	Política Integral, reclamos, Indicadores de Satisfacción, matriz ambiental	H. TOALOMBO	FREDDY QUEVEDO	3 HORAS
MAYO DEL 2008				

LOJA	Política Integral, reclamos, Indicadores de Satisfacción, matriz ambiental	J. VINUEZA	FREDDY QUEVEDO	3 HORAS
JUNIO DEL 2008				
SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS	Política Integral, reclamos, Indicadores de Satisfacción, matriz ambiental	M. VILLALBA	MERCEDEZ SILVA	3 HORAS
JULIO DEL 2008				
COCA	Política Integral, reclamos, Indicadores de Satisfacción, matriz ambiental	R. SARAGURO	CARLOS PÉREZ	3 HORAS
AGOSTO DEL 2008				
CUENCA	Política Integral, reclamos, Indicadores de Satisfacción, matriz ambiental	S. OÑA	FABIÁN JARRÍN	3 HORAS

AUDITORÍA INTEGRADA No. 2				
CRITERIOS DE AUDITORÍA: PROCESOS, MATRICES DE RIESGOS LABORALES-AMBIENTALES, INSTRUCTIVOS, REGISTROS, NORMAS ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001				
AUDITOR LÍDER: ARTURO AYALA				
Auditar a lo largo del proceso: indicadores, control de documentos (registros y procedimientos), acciones correctivas o preventivas, mejoras y que los responsables estén acordes a los organigramas estructurales.				
NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO PROCESOS, PROCEDIMIENTOS	AUDITOR	AUDITADO	HORARIO
MAYO 20 DEL 2008				
PLANIFICACION	Seguimiento, medición y análisis del proceso (4.d.1 e)	S. Oña	R. Saraguro	08h30-10H00
MERCADEO y VENTAS	Requisitos de Clientes, identificación y gestión, 5.2	M. Angel Villalba	R. Larco /V. Sarzosa	08h30-10H00

FABRICACIÓN, SERVICIO DE FABRICACION DE RESINAS, ENVASADO DE PRODUCTOS	Requisitos exigidos de calidad, ambiente, SSO, según ISO 9001(4.1), 14001 y OHSAS 18001, Control de Registros, Análisis de datos (4.3). Capacitación en Matriz de Riesgos Ambientales y SSO.	J. Robalino	O. Páez, Sup. Producción	08h30-11H00
COMPRAS	Seguimiento de Proveedores (7.4.1) Requisitos ambientales y de SSO en las compras	H. Toalombo	R. Moreno, C. Maldonado	08h30-10h00
ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS	Preservación del producto, según 7.5.5 Capacitación y ejecución de la Matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	C. Miranda, N. López	W. Bedón	08h30-11H00
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Matriz de Requisitos Legales, R SE21-1.	H. Freire	S. Oña	11H00-13H00
CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (METROLOGÍA)	Requisito 7.6 de ISO 9001 y 4.5.1 de ISO 14001 y OHSAS 18001	F. Basantes	I. Guaminga, J. Vinueza	11H00-13H00
RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN	PROCEDIMIENTO T11 (4.2)	O. Silva	X. Martinez, L. Orquera	08h30-10H00
REUNION DE ENLACE EN EL AUDITORIO DE CAPACITACIÓN		AUDITORES		14H00-14H45
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO TERMINADO	Preservación del producto, 7.5.5 Capacitación y ejecución de la Matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	I. Leiva	A. Ayala	15h00-16H30
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Cumplimiento de requisitos de producto, según 8.2.4 de ISO 9001 Disposición de residuos según instructivo	J. Sosa	M. Villalba	15h00-16H30
GESTIÓN DE PERSONAL	Competencia del personal que realiza trabajos que afectan a producto, que generan aspectos ambientales y que están expuestos a Riesgos Laborales, según 6.2.2 a, b y c	S. Oña, V. Sarzosa	M. Robayo, N. López	15h00-16H30

MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO	Disponibilidad de equipos, indicadores de mantenimiento correctivo y preventivo. (6.3.b) Capacitación y ejecución de la Matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	R. Saraguro	I. Reina, A. Moreno	15h00-16H30
MAYO 21 DEL 2008				
PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Requisito 4.4.7 de ISO 14001 Y OHSAS 18001	W. Bedón	H. Toalombo, J. Vinueza	09h00-10h30
AUDITORÍAS INTERNAS Y ACCIONES CORRECTIVAS-PREVENTIVAS.	Requisitos: 8.2.2, 8.5.2, 8.5.3 de ISO 9001. 4.5.5 y 4.5.3 y 4.2.5.3 de ISO 14001 y OHSAS 18001.	A. Ayala, J. Vinueza	S. Oña	09h30-11h00
DISEÑO	Resultados del diseño y desarrollo, requisito 7.3.3 Capacitación y ejecución de la Matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	D. Tobar, A. Moreno	E. Acosta	09h00-10h30
REVISIÓN CON LA GERENCIA	Provisión de Recursos 5.2, 6.1 y 6.3 Infraestructura, sujeta a preservación de producto.	A. Ayala	L. F. Puerta / J. Cruz	11H15-11H45
REUNION DE ENLACE EN EL AUDITORIO DE CAPACITACIÓN		AUDITORES		12H00-13H00
REUNION DE CIERRE		TODOS AUDITORES (que auditaron) Y AUDITADOS		16H00 - 16H30

<p>AUDITORÍA INTEGRADA No. 3 CRITERIOS DE AUDITORÍA: PROCESOS, MATRICES DE RIESGOS LABORALES-AMBIENTALES, INSTRUCTIVOS, REGISTROS, NORMAS ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001</p>
<p>AUDITOR LÍDER: SANTIAGO OÑA</p>
<p>Auditar a lo largo del proceso: indicadores, control de documentos (registros y procedimientos), acciones correctivas o preventivas, mejoras y que los responsables estén acordes a los organigramas estructurales.</p>

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO PROCESOS, PROCEDIMIENTOS	AUDITOR	AUDITADO	HORARIO
25 DE NOVIEMBRE DEL 2008				
PLANIFICACION	Planificación de la realización del producto (7.1.a) y de productos especiales.	D. Tobar	R. Saraguro	08h30-10H00
VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE	Comunicación con el cliente, requisito 7.2.3	S. Oña, A. Moreno	J. C. Prado/A. Jaramillo	08h30-10H00
DISEÑO	Planificación del diseño y desarrollo de resinas, requisito 7.3.1, Validación 7.3.6 y Verificación 7.3.5 cumplimiento del plan de acción de aspectos ambientales y riesgos laborales no tolerables.	J. Robalino	E. Acosta, L. Cubillos	08h30-10H00
FABRICACIÓN DE RESINAS	Control de órdenes de fabricación, R PR2-2, R PR2-4 y R PR2-9, cumplimiento de acciones de la matriz de AA y de Riesgos SSO no tolerables	H. Toalombo, J. Vinueza	Sup. Producción/ Sup. Procesos	08h30-11H00
CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (METROLOGÍA)	Requisito 7.6 de ISO 9001 y 4.5.1 de ISO 14001 y OHSAS 18001	O. Silva	I. Guaminga, J. Vinueza	10hH30-12H30
ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS Y PRODUCTO TERMINADO	Requisitos de Calidad, Ambientales y de SSO para empresas de servicio como Montacargas, transporte MP y PT. Cumplimiento de las acciones de la Matriz de Riesgos Laborales y Aspectos Ambientales	O. Silva	C. Torres, W. Bedón, A. Ayala	08hH30-10H30
COMPRAS	Proceso de compras, mecanismos para selección y evaluación de proveedores, párrafo 2 del 7.4.1	R. Saraguro / I. Chicaiza	C. Maldonado, A. Gavilanes	10h30-12h00
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PRODUCTO	Cumplimiento de requisitos de producto, según 8.2.4 de ISO 9001	A. Ayala/ J. Sánchez	M. Villalba	10h30-12H00

	Cumplimiento de acciones de la matriz de AA y Riesgos SSO no tolerables.			
RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN	PROCEDIMIENTO T11 (4.2)	N. López	X. Martinez	10h30-12H00
MEJORAMIENTO	PROCEDIMIENTO PY1, PROYECTOS SEIS SIGMA Y PROYECTOS DE INGENIERIA, PROCEDIMIENTO PY2.	M. A. Villalba, V. Sarzosa	M. Samaniego, Especialistas Seis Sigma, Iván Guaminga	10h30-12H00
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Matriz de Requisitos Legales, R SE21-1.	M. A. Villalba, V. Sarzosa	S. Oña	14H00-16H00
GESTIÓN DE PERSONAL	Requisitos ambientales y de SSO para para personal subcontratado (ejem Fast Food, Alex Vera, Limpieza, definición de las competencias para este personal y cumplimiento de plan de acción).	W. Bedón	M. Robayo, N. López	14H00-16H00
MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO	Disponibilidad de equipos, indicadores de mantenimiento correctivo y preventivo. (6.3.b) Ejecución de la Matriz de Riesgos Laborales y Ambientales	H. Freire	I. Reina, A. Moreno	14H00-16H00
REUNION DE ENLACE EN EL AUDITORIO DE CAPACITACIÓN		AUDITORES		16H00-17H00
26 DE NOVIEMBRE DEL 2008				
AUDITORÍAS INTERNAS Y ACCIONES CORRECTIVAS- PREVENTIVAS.	Requisitos: 8.5.2, 8.5.3 de ISO 9001; 4.5.3 y 4.5.3.2 de ISO 14001 y OHSAS 18001.	F. Basantes	S. Oña	07h30-09h30
REVISIÓN CON LA GERENCIA	Enfoque al Cliente, 5.2 e Información para la revisión según lo establece ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y Resultados de la Revisión.	S. Oña	J. Cruz	09H30-10H15

PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Requisito 4.4.7 de ISO 14001 Y OHSAS 18001	C. Miranda	S. Oña, H. Toalombo, J. Vinuesa	15h00-16h00
27 DE NOVIEMBRE DEL 2008				
REUNION DE CIERRE		TODOS AUDITORES (que auditaron) Y AUDITADOS		08H15 - 09H00

Anexo 6



Empresa:	Pinturas Cóndor	Capítulo :	8.2 Seguimiento y medición
Sistema:	Integrado de Gestión	P.#:	AC6
Departamento:	Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Seguridad Industrial y Medio Ambiente)	Serie:	17
Tema:	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS INTEGRALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Validado:	Gerente Unidad de Proyectos
Fecha:	2007-09-27	Revisado:	Jefe de Gestión de Calidad y Seg. Industrial
Tipo de Doc.:	General	Aprobado:	Gerente General

ÍNDICE

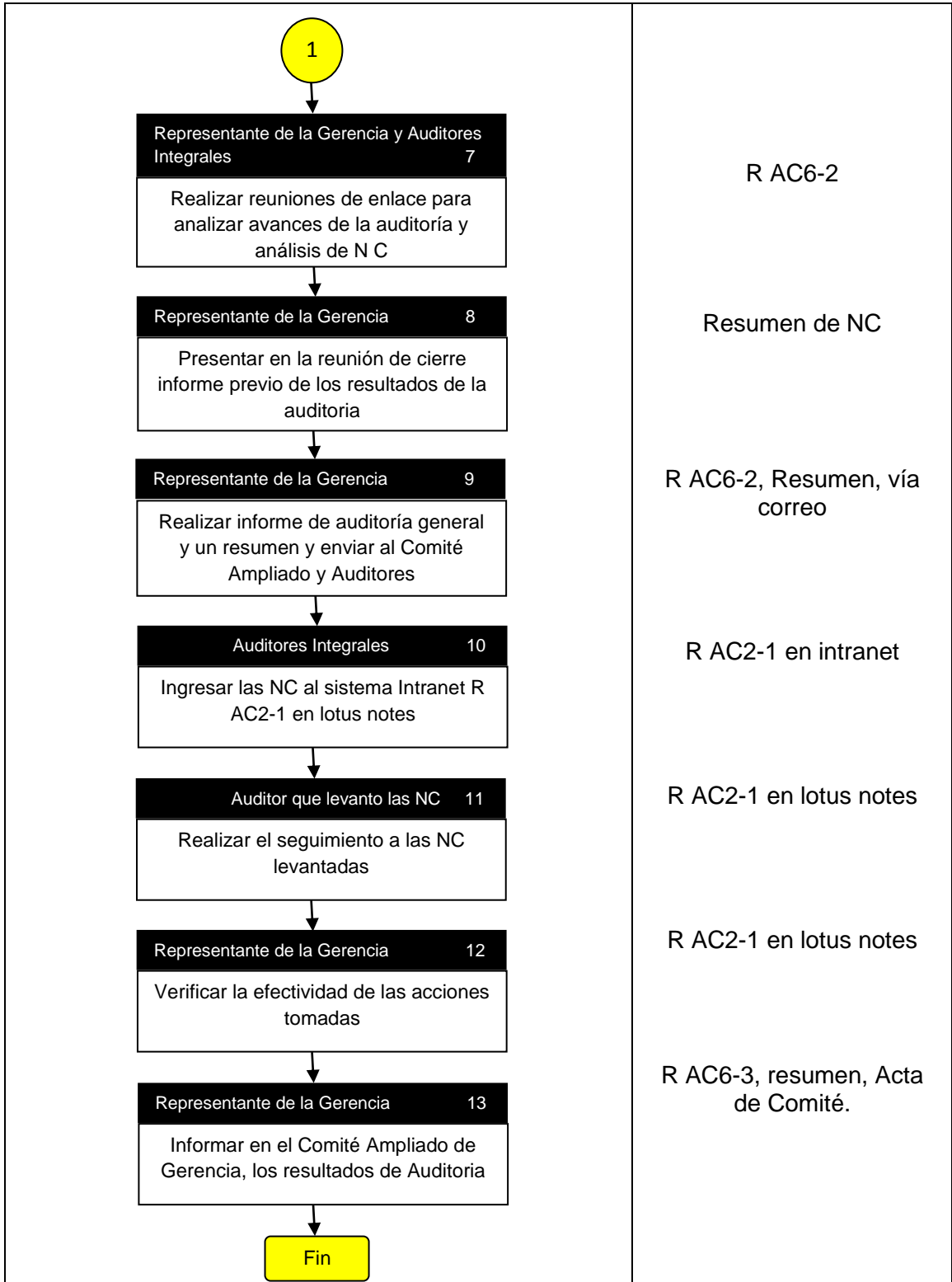
1. OBJETIVO Y ALCANCE
2. METODOLOGÍA
3. DEFINICIONES
4. CONTROL DE REGISTROS Y DOCUMENTOS DE APOYO
5. IMPACTOS AMBIENTALES, RIESGOS LABORALES NO TOLERABLES Y RIESGOS DE CALIDAD
6. ANTECEDENTES Y MODIFICACIONES

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Planificar y ejecutar Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión con base en el Manual Integrado, procesos, procedimientos, instructivos de Pinturas Cóndor, las Normas ISO 19011: 2000; ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007. Este procedimiento se deriva del macro proceso de Sistemas de Gestión [Notes Link](#).

2. METODOLOGÍA

ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A1[Representante de la Gerencia 1 Realizar la programación de la Auditoría Interna] A1 --> A2[Representante de la Gerencia 2 Convocar a auditores seleccionados para analizar el programa de auditoría] A2 --> A3[Auditores Internos 3 Preparar plan de auditoría, lista de verificación y documentos de apoyo] A3 --> A4[Representante de la Gerencia 4 Comunicar a los auditados, auditores y facilitadores sobre el plan de auditoría] A4 --> A5[Representante de la Gerencia y Auditores integrales 5 Notificar al auditado e informar sobre el desarrollo del plan] A5 --> A6[Auditores Integrales 6 Auditar de acuerdo al plan] A6 --> Fin((1)) </pre>	<p style="text-align: center;">AC6-D</p> <p style="text-align: center;">AC6-A, AC6-B, AC6-D, R AC6-3</p> <p style="text-align: center;">R AC6-2, AC6-E</p> <p style="text-align: center;">AC6-D, R AC6-2, via mail.</p> <p style="text-align: center;">R AC6-2, AC6-D</p> <p style="text-align: center;">R AC6-2, Procesos, procedimientos, ISO 9001, ISO 14000, OSHAS 18001, RI</p>



3. DEFINICIONES

3.1 Auditoría

Proceso (3.4.1) sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría (3.9.4) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (3.9.3).

3.2 Programa de la auditoría

Conjunto de una o más auditorías (3.9.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigida hacia un propósito específico.

3.3 Criterios de la auditoría

Conjunto de políticas, procedimientos (3.4.5) o requisitos (3.1.2) determinados como referencia.

3.4 Evidencia de la auditoría

Registros (3.7.6) Declaraciones de hechos o cualquier otra información (3.7.1) pertinente para el criterio (3.9.4) acordado y que pueden relacionarse entre sí.

Nota. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa - cuantitativa.

3.5 Hallazgos de la auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (3.9.4) recopilada frente a los criterios de auditoría (3.9.3).

Nota. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.

3.6 Conclusiones de la auditoría

Resultado de una auditoría (3.9.1) que proporciona el equipo auditor (3.9.10) tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría (3.9.5).

3.7 Cliente de la auditoría

Organización (3.3.1) o persona que solicita una auditoría(3.9.1)

3.8 Auditado

Organización (3.3.1) que es auditada.

3.9 Auditor

Persona con la competencia (3.9.12) para llevar a cabo una auditoría (3.9.1).

3.10 Equipo auditor

Persona o grupo de personas que llevan a cabo una auditoría (3.9.1).

Nota 1. El equipo auditor puede igualmente incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos (3.9.11).

Nota 2. Observadores pueden acompañar el equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

3.11 Experto técnico

< auditoría > persona que aporta conocimientos o experiencia específica con respecto a una organización (3.3.1), proceso (3.4.1), actividad o materia que se vaya a auditar.

3.12 Competencia

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

3.13 No conformidad

Es el incumplimiento con un requisito establecido (3.1.2)

3.13.1 Clasificación de no conformidades

La clasificación de las no conformidades está directamente relacionada con los niveles de las acciones correctivas que se requieren para levantarlas. Existen 2 niveles de no conformidades:

- 3.13.1.1** No conformidad críticas (NCC): Es aquella originada por el incumplimiento total de un requerimiento de la Norma ISO 9001, Norma ISO 14001, Norma OHSAS 18001, requisito total de Responsabilidad Integral, del Manual Integrado de Gestión, Procesos, Procedimientos, Matrices Ambientales y Laborales, que generan pérdida de tiempo, de recursos, de ventas; reprocesos en planta o equipos descalibrados, incumplimiento de legislación, regueros mayores que contaminan al aire, agua o suelo, así como de falta de acción ante riesgos críticos laborales y ambientales No Tolerables.

- 3.13.1.2** No conformidad importante (NCi): Es aquella originada por el incumplimiento parcial de un requerimiento de la Norma ISO 9001, Norma ISO 14001, Norma OHSAS 18001, requisito parcial de Responsabilidad Integral del Manual Integrado de Gestión, Procesos y Procedimientos, y que puede generar errores en la codificación, registros ilegibles, registros mal llevados, equipos descalibrados, regueros pequeños, residuos mal clasificados, falta de orden y limpieza, incumplimiento parcial a riesgos moderados No Tolerables y que no generan una pérdida como una NCC.

4. CONTROL DE REGISTROS Y DOCUMENTOS DE APOYO

CODIFICACIÓN DEL REGISTRO	IDENTIFICACION	PERIODO DE RECOLECCION	RESPONSABLE DEL ARCHIVO	FORMA DE ARCHIVAR	LUGAR DE ARCHIVO	ACCESO AL REGISTRO	VALIDEZ DEL REGISTRO
R AC6-1 Notes Link	Listado de Auditores Internos calificados	1 semana	Representante del Gerente General	Por nombre de Auditor	Archivador N.- 6	Gerentes, Jefes y Auditores internos	3 años
R AC6-2 Notes Link	Plan de Auditoría	3 días	Representante del Gerente General	Por número de Auditoría	Archivador N.- 6	Gerentes, Jefes y Auditores internos	3 años
R AC6-3 Notes Link	Informe final de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad	1 semana	Representante del Gerente General	Por número secuencial de informes	Archivador N.- 6	Gerentes, Jefes y Auditores internos	3 años
R AC6-5 Notes Link	Calificación de Auditores Internos	1 semana	Representante del Gerente General	Por número secuencial de auditorías	Archivador N.- 6	Gerentes, Jefes y Auditores internos	3 años

DOCUMENTOS DE APOYO

AC6-A Notes Link	Explicación sobre la selección y designación de Auditores Internos y Auditor Líder y requisitos de formación técnica
AC6-B Notes Link	Explicación de la ejecución de la Auditoría
AC6-C Notes Link	Explicación de elaboración del Plan de Auditoría
AC6-D Notes Link	Programa de Auditoría
AC6-E Notes Link	Consideraciones en la planeación de la auditoría con respecto a la información a presentar

5. IMPACTOS AMBIENTALES, RIESGOS LABORALES NO TOLERABLES Y RIESGOS DE CALIDAD

Impactos y Riesgos Laborales No tolerables y de Calidad en las diferentes actividades									
	1,3,6,8,12								
						Ninguno identificado			
									Ninguno identificado

6. ANTECEDENTES Y MODIFICACIONES

Esta serie 17 fue modificada por el Representante de la Gerencia con base en la serie 16, elaborada por el Representante de la Gerencia.

Se actualizó el procedimiento de acuerdo a la nueva estructura del AC6. Se eliminó el R AC14-1 ya que no aplica.

Al 2009-07-27 se procede a eliminar un registro del flujo que ya no se usa actualmente y que por error se lo dejó (R AC6-4)

Anexo 7



ANEXOS

Título:	Explicación sobre la selección, designación de Auditores Internos y Auditor Líder y requisitos de formación técnica.	Identificación del registro:	AC6-A
----------------	--	-------------------------------------	-------

A. Explicación sobre la selección y designación de Auditores Internos y Líder (Actualizado al 20010-05-10)

Previo a la ejecución de la auditoría al Sistema Integrado de Gestión, el Representante del Gerente General seleccionará y designará a los Auditores Internos requeridos a partir del Listado de Auditores Internos Calificados R AC6-1. Estos auditores deben tener independencia de las funciones auditadas. El Auditor Líder será el Representante de la Gerencia o cuando asigne a uno de los Auditores internos que cumplan los siguientes requerimientos:

- Haber realizado al menos 3 auditorías consecutivas.
- Para la realización exclusiva de la primera auditoría interna combinada de Calidad y Medio Ambiente de Pinturas Córdor, será suficiente haber sido seleccionado como auditor interno, haber recibido y aprobado el entrenamiento correspondiente y haber participado como observador durante las tres primeras auditorías.

El nuevo Auditor no podrá desempeñarse independientemente sin haber cumplido los siguientes requisitos:

Capacitación como Auditor Interno o Auditor Líder.

Al menos 3 auditorías internas como observador. En este caso se considera también como equivalente el acompañamiento durante las auditorías externas (como las del INEN, ICONTEC, RI).

Al menos 4 auditorías de Orden y Limpieza como observador.

Haber ejecutado al menos 3 auditorías de Orden y Limpieza.

B. Requisitos de formación técnica para Auditores Internos (Actualizado al 2008-01-15)

FORMACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES		
B1. Requisitos técnicos para Auditor Interno de Calidad	B2. Requisitos técnicos para Auditor Interno de Ambiente	B3. Requisitos técnicos para Auditor Interno de SSO
1. Módulo I: Fundamentos de la Norma ISO 9001:2000 2. Módulo II: Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. 3. Módulo III: Documentación del Sistema de Gestión de Calidad 4. Módulo IV: Seguimiento y Medición a Productos y Procesos 5. Módulo V: Medición, Análisis y Mejoramiento (Uso de Técnicas Estadísticas). 6. Módulo VI: Técnicas de Auditoría, ISO 19011 7. Módulo VII: Corrección, Acciones Correctivas y Preventivas	1. Módulo I: Fundamentos de la Norma ISO 14001:2004 2. Módulo II: Planificación del Sistema de Gestión Ambiental. 3. Módulo III: Documentación del Sistema de Gestión Ambiental 4. Módulo IV: Legislación ambiental y cumplimiento legal 5. Módulo V: Control operativo ambiental 6. Módulo VI: Técnicas de Auditoría, ISO 19011 7. Módulo VII: Corrección, Acciones Correctivas y Preventivas	1. Módulo I: Fundamentos de la Norma OHSAS 18001:2007 2. Módulo II: Planificación del Sistema de SSO 3. Módulo III: Documentación del Sistema de SSO 4. Módulo IV: Legislación de SSO y cumplimiento legal 5. Módulo V: Control operativo en SSO 6. Módulo VI: Técnicas de Auditoría, ISO 19011 7. Módulo VII: Corrección, Acciones Correctivas y Preventivas
FORMACIÓN TÉCNICA		
1. Métodos técnicos	1. Medio ambiente	1. Riesgos laborales y tipos de riesgos
2. Aseguramiento de las mediciones (Metrología)	2. Residuos sólidos, líquidos y gaseosos de pinturas	2. Legislación laboral aplicable a Pinturas Cóndor
3. Muestreo y técnicas de muestreo	3. Reciclaje, reuso	3. Ergonomía
4. Técnicas de auditoría	4. Aguas residuales y parámetros de medición de contaminación (DBO, DQO, ss....)	4. Ruido de Seguridad y Salud
5. Procesos organizacionales	5. Gases de emisión de calderos, parámetros de descargas	5. Equipos de izaje y de movimiento de materiales
6. Parámetros de control en pinturas (generales)	6. Residuos peligrosos y no peligrosos	6. Matrices de riesgos laborales
7. Indicadores de medición	7. Ruido ambiental	7. Emergencias
8. Procesos y diagramación	8. Legislación ambiental aplicable a Pinturas Cóndor	
9. Sistema de Lotus Notes		
10. Pinturas, resinas y diluyentes		
11. Planificación de auditorías y reporte de No Conformidades.		

Anexo 8

	Consideraciones en la planeación de la auditoría con respecto a la información a presentar	AC6-E
--	--	-------

1. Está definida la responsabilidad
2. En qué documento(s) está definida la responsabilidad
3. El titular de la responsabilidad la conoce
4. Está definida la autoridad
5. En qué documento(s) está definida la autoridad
6. El titular de la autoridad la conoce
7. El titular de la autoridad es reconocido
8. Existen procedimientos (documentados)
9. Los procedimientos han sido difundidos
10. Se aplica el procedimiento
11. Existen registros específicos
12. Se registra lo que está definido
13. Existe normatividad legal o técnica relacionada
14. Las normas han sido difundidas
15. Se aplican los lineamientos de las normas
16. Quién y a cuáles documentos debe tener acceso
17. Se tiene el acceso a los documentos establecidos
18. Están identificados los recursos
19. Los usuarios conocen cuáles son los recursos necesarios
20. Se dispone de todos los recursos necesarios
21. Se usan los recursos
22. Existen objetivos generales o específicos
23. Se mide el cumplimiento de los objetivos (indicador asociado)
24. Se alcanzan los objetivos
25. Hay quejas y reclamos internos o externos (documentados)
26. Las quejas y reclamos han generado correcciones / acciones correctivas / acciones preventivas
27. Se tienen no conformidades activas de auditoría.
28. Hay correcciones / acciones correctivas / acciones preventivas en curso
29. Se han identificado oportunidades de mejoramiento
30. Hay acciones de mejoramiento en curso
31. Estado de avance de correcciones / acciones correctivas / acciones preventivas / acciones de mejoramiento

Anexo 9



ANEXOS

Título:	Explicación de la ejecución de la Auditoría	Identificación del registro:	AC6-B
----------------	---	------------------------------	-------

a) Reunión de apertura

Ya no se ejecuta esta actividad para auditorías internas, debido a la madurez que hay en el sistema

b) Consecución y registro de evidencias

La actividad consiste en llevar a cabo el plan de sesión de auditoría, con el fin de reunir la información prevista.

Los registros son llenados por el auditor en ejecución de la auditoría.

- **Registro de no conformidades.**- al momento de ejecutar la auditoría se utilizará el formulario de "Lista de verificación" R AC6-2. Una vez finalizado la auditoría, el auditor levantará en el sistema intranet R AC2-1 las No Conformidades detectadas. Con fines de trazabilidad, el Representante de la Gerencia deberá plasmar en el informe R AC6-3, el número de la acción levantada por cada No Conformidad detectada.

- **Observaciones de auditoría.**- se documentará en el registro R AC6-2 y en el de informe R AC6-3 Las observaciones pueden levantarse como acciones preventivas en el sistema internet R AC2-1.

c) Reunión de cierre de la auditoría

Actividad en la que el Representante de la Gerencia ó Auditor Líder exponen a los auditados y auditores, las evidencias encontradas en la auditoría con el propósito de informarles sobre las No Conformidades detectadas, observaciones y conformidades.

d) Presentación del informe general de auditoría al Comité Ampliado de Gerencia

El Representante de la Gerencia o Auditor Líder preparará un informe dirigido al Comité Ampliado de Gerencia máximo 15 días después de haberse ejecutado la auditoría, mediante el registro R AC6-3. El envío será por correo electrónico.

e) Informe de resultados de la auditoría en el Comité de Gestión de la Calidad

Con el fin de que se analicen los resultados y se tomen las acciones correctivas o preventivas necesarias, el Representante del Gerente General presentará al Comité de Dirección de la Calidad, el informe general y un resumen de los resultados de la auditoría interna efectuada R AC6-3.

f) Implantación de las acciones

Cada responsable de área implantará las acciones correctivas definidas, a fin de corregir las no conformidades detectadas en el desarrollo de las auditorías. La implantación quedará documentada en el registro R AC2-1.

g) Seguimiento y cierre de las acciones tomadas

Los promotores de las acciones serán quienes realicen el seguimiento respectivo a las acciones de las No Conformidades levantadas, según el fecha de ejecución del responsable en tomar la acción. Una vez verificado su ejecución, el promotor notificará mediante correo electrónico al Representante de la Gerencia a fin de que proceda a cerrar y notificar al promotor. La eficacia se medirá según las fechas acordadas.

Anexo 10



ANEXOS

Título:	Formulario vía Intranet para acciones correctivas (No Conformidades), preventivas y mejora continua (SACPM)	Identificación del registro:	R AC2-1
----------------	---	-------------------------------------	---------

Se lo administra en línea.

Formulario RAC2-1

[Enviar a Historicos](#)
[Eliminar/Enviar a Papelera](#)
[Eliminar/Mover de la Papelera](#)

Crear Solicitud

Solicitudes Nuevas

Solicitudes en Seguimiento

Solicitudes Cerradas

[Todas Solicitudes](#)

Por tipo de Sistema

Por tipo de Acción

Ultima Página

No	Solicitud	Prometer	Empresa	Division	Departamento	Cargo
<input type="checkbox"/>	S-0001	Luis Puerta	Pin123	Pin123	Pin123	Gerente General
<input type="checkbox"/>	S-0002	Luis Puerta	Pin123	Pin123	Pin123	Gerente General
<input type="checkbox"/>	S-0003	Luis Puerta	Pin123	Pin123	Pin123	Gerente General
<input type="checkbox"/>	S-0004	Luis Puerta	Pin123	Pin123	Pin123	Gerente General
<input type="checkbox"/>	S-0005	Luis Puerta	Pin123	Pin123	Pin123	Gerente General
<input type="checkbox"/>	S-0006	Luis Puerta	Pinturas Condor Logística		Ventas	Gerente General
<input type="checkbox"/>	S-0007	Luis Puerta	Pinturas Condor Logística		Servicio al Cliente	Gerente General
<input type="checkbox"/>	S-0008	Jenny Bultrón	Pinturas Condor Financiera		Proyectos y Tecnología	
<input type="checkbox"/>	S-0009	Santiago Oña	Pinturas Condor Financiera		Proyectos y Tecnología	Jefe de Gestión de
<input type="checkbox"/>	S-0010	Oswaldo Pérez	Pinturas Condor Operaciones		Manuf de Diluyentes	Jefe de Producción
<input type="checkbox"/>	S-0011	Dilia Tober	Pinturas Condor Operaciones		Producción	Coordinadora del C
<input type="checkbox"/>	S-0012	Dilia Tober	Pinturas Condor Operaciones		Bodegas C Items y Ventas	Coordinadora del C
<input type="checkbox"/>	S-0013	Dilia Tober	Pinturas Condor Operaciones		Servicio al Cliente	Coordinadora del C
<input type="checkbox"/>	S-0014	Dilia Tober	Pinturas Condor Operaciones		Opto Técnico	Coordinadora del C
<input type="checkbox"/>	S-0015	Oswaldo Pérez	Pinturas Condor Operaciones		Servicio al Cliente	Jefe de Producción

PINTURAS CÓNDROR S.A.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA POR SISTEMA

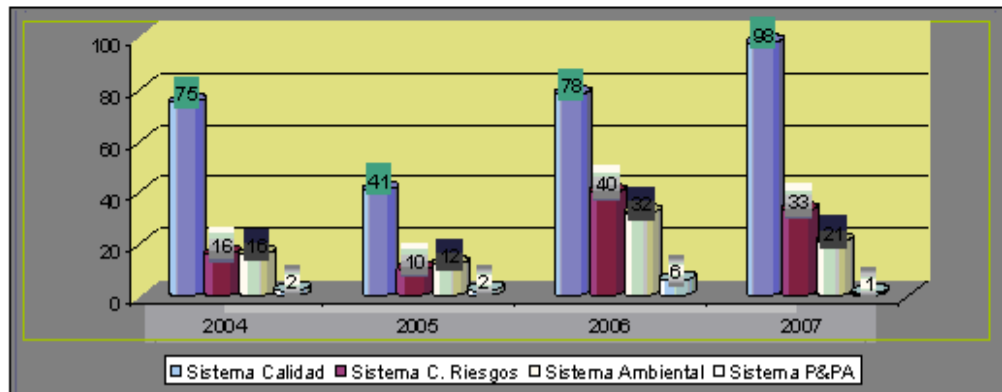
TENDENCIA DE LAS ACCIONES, PERIODO 2004 - 2007 (SACM, año 2007 DESDE 370 HASTA 430)

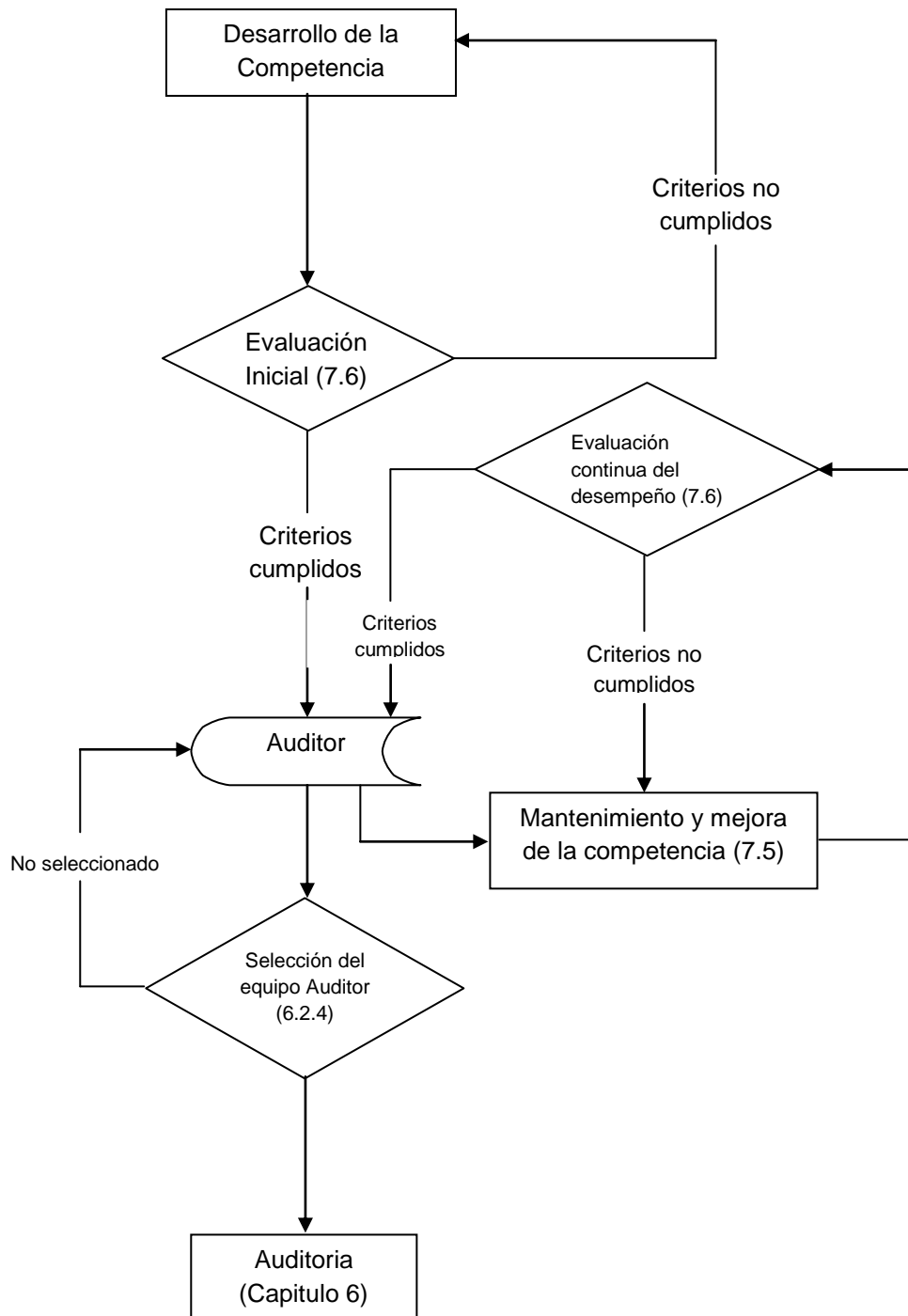
EN FLUJO ELECTRÓNICO

Año	Sistema Calidad	Sistema C. Riesgos	Sistema Ambiental	Sistema P&PA
2004	75	16	16	2
2005	41	10	12	2
2006	78	40	32	6
2007	98	33	21	1

PINTURAS CÓNDROR S.A.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA POR SISTEMA



Anexo 11**Relación entre las etapas de la evaluación**

Anexo 12

Métodos de evaluación

Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de los registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de educación, de formación, laborales y de experiencia en auditorías.
Retroalimentación positiva y negativa	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, quejas, evaluación del desempeño, evaluación entre pares.
Entrevista	Evaluar los atributos personales y las habilidades de comunicación, para verificar la información y examinar los conocimientos, y para obtener información adicional	Entrevistas personales y telefónicas.
Observación	Evaluar los atributos personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidad	Actuación, testificación de auditorías, desempeño en el trabajo
Examen	Evaluar las cualidades personales, los conocimientos y habilidades y su aplicación	Exámenes orales y escritos, exámenes psicotécnicos
Revisión después de la auditoría	Proporcionar información cuando la observación directa no puede ser posible o apropiada	Revisión del informe de la auditoría y discusión con el cliente de la auditoría, el auditado, colegas y con el auditor.

Anexo 13

Aplicación del proceso de evaluación de un auditor en un programa hipotético de auditoría interna.

Áreas de competencias	Paso 1 Atributos personales y conocimientos y habilidades	Paso 2 Criterios de evaluación	Paso 3 Métodos de evaluación
Atributos personales	Ético, de mentalidad abierta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido, seguro de sí mismo.	Desempeño satisfactorio en el lugar de trabajo.	Evaluación de desempeño
Conocimientos y habilidades genéricos			
Principios, procedimientos y técnicas de auditoría	Aptitud para llevar a cabo una auditoría de acuerdo con los procedimientos internos, comunicándose con compañeros conocidos del lugar de trabajo.	Haber completado un curso de formación de auditor interno. Haber realizado tres auditorías como miembro de un equipo auditor interno.	Revisión de los registros de formación. Observación. Evaluación entre pares.
Documentos del sistema de gestión y documentos de referencia.	Aptitud para aplicar las partes pertinentes del manual del sistema de gestión y los procedimientos relacionados	Haber leído y entendido los procedimientos del manual del sistema de gestión pertinentes a los objetivos, el alcance, y los criterios de auditoría.	Revisión de los registros de formación. Examen Entrevista
Situaciones de la organización	Aptitud para operar de forma eficaz dentro de la cultura de la organización	Haber trabajado para la organización al menos durante un	Revisión de los registros laborales.

	y, la estructura de la organización e informativa	año en tareas de supervisión.	
Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables	Aptitud para identificar y entender la aplicación de las leyes y reglamentos pertinentes relativos a los procesos, productos y/o emisiones al medio ambiente.	Haber completado un curso de formación sobre las leyes pertinentes para las actividades y procesos que van a auditarse.	Revisión de los registros de formación.
Conocimientos y habilidades específicos relativos a la calidad.			
Métodos y técnicas relacionados con la calidad.	Aptitud para describir los métodos de control de la calidad internos. Aptitud para diferenciar entre los requisitos para ensayos/pruebas en proceso y finales.	Haber completado formación en la aplicación de métodos de control de calidad. Haber demostrado el uso en el lugar de trabajo de procedimientos de ensayo/prueba en proceso y final.	Revisión de los registros de formación. Observación.
Procesos y productos, incluyendo servicios	Aptitud para identificar los productos, su proceso de producción, especificaciones y uso final.	Haber trabajado en la planificación de producción como empleado de planificación de proceso, haber trabajado en el departamento de servicios.	Revisión de los registros laborales.
Conocimientos y habilidades específicos relativos al medio ambiente.			
Métodos y técnicas de gestión ambiental	Aptitud para entender los métodos para la evaluación del desempeño	Haber completado formación en la evaluación del desempeño ambiental.	Revisión de los registros de formación.

	ambiental		
Ciencia y tecnología ambiental	Aptitud para entender como los métodos de prevención y control de la contaminación utilizados por la organización tratan los aspectos ambientales significativos de esta.	Haber tenido seis meses de experiencia laboral en prevención y control de la contaminación en un ambiente de producción similar.	Revisión de los registros laborales
Aspectos técnicos y ambientales de las operaciones	Aptitud para reconocer los aspectos ambientales de la organización y sus impactos (por ejemplo: materiales, sus reacciones entre si y el impacto potencial sobre medio ambiente en caso de derrame o fuga) Aptitud para evaluar los procedimientos de respuesta ante emergencias aplicables a incidentes ambientales.		Revisión de los registros de formación, contenido y resultados del curso. Revisión de los registros de formación y laborales.

Anexo 15



PERFIL GENÉRICO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo:	Auditor interno	Reporta a:	Jefe del Sistema de Gestión
--------------------------	-----------------	-------------------	-----------------------------

II. DESCRIPCION DEL CARGO:

Planear, ejecutar, controlar y evaluar el proceso de auditorías internas, para asegurar el cumplimiento del mismo, así como verificar mediante el seguimiento necesario si los resultados obtenidos son consistentes con los objetivos y metas planteados.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES:

ACTIVIDADES

Específicas:

- Realizar auditorías conforme al programa de auditorías internas que se establezca.
- Asistir a las reuniones de enlace durante el proceso de auditorías internas.
- Realizar el informe preliminar del área o proceso auditado y registrar las no conformidades en el Sistema Lotus Notes de la Organización definido para el efecto.
- Realizar el seguimiento de las acciones implementadas, para corregir o eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- Mantener los registros y documentos de apoyo de las auditorías realizadas.

Periódicas o eventuales:

- Asistir a las capacitaciones programadas en la fecha y horario definido por el Jefe del Sistema de Gestión.

IV. AUTORIDAD PARA DECIDIR SOBRE LAS FUNCIONES DE ESTE PUESTO

Aquella que le confiera el Representante de la Dirección o Auditor Líder para realizar las actividades específicas inherentes a su función, así como las establecidas en la norma ISO 19011:2002.

V. PERFIL DEL CARGO:**ESCOLARIDAD REQUERIDA:**

- Licenciatura o Título de Tercer Nivel en cualquier rama del conocimiento
- Técnico superior/medio

EDUCACION NO FORMAL NECESARIA:

- Manejo de paquetes utilitarios: WINDOWS Y MICROSOFT OFFICE: Word, Excell y Power Point.

FORMACIÓN:

- Conocimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- Actualización permanente en su área de conocimiento.
- Conocimientos básicos de la norma ISO 9001:2008 e ISO 19011:2002
- Se considerará como fortaleza el poseer experiencia en la realización de auditorías internas.

RANGO DE EDADES:

- Mayor de 25 años

SEXO:

- Indistinto

VI. COMPETENCIAS REQUERIDAS

	COMPETENCIAS	Nivel de desarrollo de la competencia	
		Definido	Escala
Comprensión de la Organización	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa. Implica una capacidad de identificar tanto a aquellas personas que toman las decisiones como a aquellas otras que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever cómo los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos dentro de la organización.	4	1 - 5
Pensamiento analítico	Es la capacidad de entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. Incluye el organizar las partes de un problema o situación de forma sistemática, al realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, y el establecer prioridades de una forma racional. También incluye el entender las secuencias temporales y las relaciones causa -efecto de los hechos.	3	1 - 4
Pensamiento conceptual	Es la habilidad para identificar en las situaciones pautas o relaciones que no son obvias o identificar puntos clave en situaciones complejas. Incluye la utilización de un razonamiento creativo, inductivo o conceptual. Clarifica datos o situaciones complejas. Hace que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. Integra ideas, datos clave y observaciones presentándolos de forma clara y útil. Redefine en una forma más sencilla los conocimientos o los datos existentes.	4	1 - 5
Búsqueda de información	Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre cosas, hechos o personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de los que se requiere en el puesto. Puede implicar el "escarbar" o pedir una información concreta, el resolver discrepancias haciendo una serie de preguntas, o el buscar información variada sin un objetivo concreto, que pueda ser útil en el futuro.	5	1 - 5

	Hace que otras personas recojan información de forma habitual y se la proporcionen.		
Trabajo en equipo y cooperación	<p>Implica la intención de colaborar y cooperación con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Puede considerarse siempre que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione como equipo.</p> <p>Desarrolla el espíritu de equipo. Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima y espíritu de cooperación en el equipo (celebra reuniones y crea símbolos de identidad en el grupo). Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Defiende la identidad y buena reputación del grupo frente a terceros.</p>	5	1 - 5
Orientación al cliente	<p>Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes tanto internos como externos, de satisfacer sus necesidades.</p> <p>Significa centrarse en descubrir o satisfacer las necesidades de los clientes.</p> <p>Aborda las necesidades de fondo del cliente.</p>	4	1 - 5

VII. HABILIDADES GENERICAS REQUERIDAS.

- Buenas relaciones humanas
- Capacidad de solución de problemas
- Orientación al logro de resultados
- Identificación de oportunidades de mejora
- Liderazgo
- Confiabilidad
- Planificación y organización
- Trabajo bajo presión
- Confidencialidad
- Integridad
- Compromiso laboral


VIII. HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS PARA AUDITORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

- Métodos y técnicas relativas a la calidad (terminología, principios, herramientas y su aplicación).
- Procesos y productos (terminología específica, características técnicas y prácticas específicas del sector).

IX. HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS PARA AUDITORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.

- Métodos y técnicas de gestión ambiental (terminología, principios, herramientas y su aplicación).
- Aspectos técnicos y ambientales de las operaciones (terminología específica del sector, impactos por actividades y productos, y tecnologías para la prevención de la contaminación).

Anexo 16

	Título:	Directrices generales para la selección y evaluación de auditores integrales de Pinturas Cóndor S.A	
	Páginas:	1 / 4	Emisión: 7 de junio del 2010
			Versión: Uno

1. Objetivo:

Definir las directrices generales para la selección y evaluación de auditores integrales de Pinturas Cóndor S.A

2. Alcance:

Este procedimiento aplica y debe ser conocido por todo el personal que forma parte de la plantilla de auditores integrales de Pinturas Cóndor S.A.

3. Definiciones:

Las definiciones se encuentran definidas en los siguientes documentos:

- Norma NTE INEN-ISO 19011:2002
- Norma NTE INEN-ISO 9001:2008


4. Responsabilidades:

El Responsable del Sistema Integrado de Gestión es responsable de:

- Evaluar, mantener y mejorar la competencia de los Auditores integrales de Pinturas Cóndor S.A, a través de cursos de actualización y otros eventos.
- Mantener actualizados los registros de competencia y evaluación de los Auditores integrales de la Organización.

5. Procedimiento:

5.1 Selección de candidatos para auditores integrales.

	Título:	Directrices generales para la selección y evaluación de auditores integrales de Pinturas Cóndor S.A	
	Páginas:	2 / 4	Emisión: 7 de junio del 2010
			Versión: Uno

El Responsable del Sistema Integrado de Gestión identifica y selecciona los potenciales Auditores integrales, utilizando los criterios definidos en el perfil genérico de Habilidades y Competencias para Auditores Internos.

5.2 Calificación de auditores integrales.

Al inicio de cada proceso de auditorías internas, una vez que los auditores integrales hayan concluido su formación, de acuerdo a lo definido en el documento de apoyo AC6-A **Explicación sobre la selección, designación de Auditores Internos y Auditor Líder y requisitos de formación técnica**, el responsable del Sistema Integrado de Gestión realiza la calificación de Auditores Integrales; para ese efecto, debe considerar los siguientes criterios:

- **Capacitación (C):**


ASPECTO	Puntaje máximo asignado
Capacitación certificada en auditorías internas de calidad	40
Capacitación certificada en requisitos del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2008	20

- **Formación Profesional (F):**

GRADO DE FORMACION	Puntaje máximo asignado
Técnico superior/medio	20
Título de tercer nivel o licenciatura	30

- **Experiencia Profesional (E):**

EXPERIENCIA PROFESIONAL	Puntaje máximo asignado
Más de un año de experiencia profesional específica	20
Un año de experiencia profesional específica	10

	Título:	Directrices generales para la selección y evaluación de auditores integrales de Pinturas Cóndor S.A	
	Páginas:	3 / 4	Emisión: 7 de junio del 2010
			Versión: Uno

- **Experiencia en Auditorías Internas de Calidad (A):**

PARTICIPACION EN AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Puntaje máximo asignado
Dos o más auditorías realizadas	20
Una auditoría realizada	10

La calificación final:

- **Calificación Final: C + F + E + A**

Para poder participar en el proceso de auditorías internas los candidatos evaluados deben acumular un mínimo de 50 puntos.


Las calificaciones obtenidas se registran en el documento de apoyo: Pro-DirecAudi-1, el responsable del Sistema Integrado de Gestión debe poseer un archivo actualizado con los registros de las calificaciones de los auditores integrales de la organización.

5.3 Evaluación del desempeño de los Auditores Integrales.

El responsable del Sistema de Gestión de Calidad, al finalizar el proceso de auditorías internas, evalúa el desempeño de los auditores, para este efecto se utiliza el documento de apoyo: Pro-DirecAudi-2, y se aplica el siguiente criterio para la calificación:

Puntaje alcanzado	Evaluación de desempeño
5 Puntos	Sobresaliente
4 Puntos	Bueno
3 Puntos	Suficiente
0 – 2 Puntos	Insuficiente

Como producto de esta evaluación los auditores internos deben tener un mínimo de 36 puntos en cada proceso de auditoría interna.

	Título:	Directrices generales para la selección y evaluación de auditores integrales de Pinturas Cóndor S.A	
	Páginas:	4 / 4	Emisión: 7 de junio del 2010
			Versión: Uno


6. Distribución y Acceso:

Este documento es de libre acceso y podrá ser consultado a través del Sistema Intranet de Pinturas Cóndor S.A.

7. Anexos:

- Pro-DirecAudi-1: HOJA DE CALIFICACION DE AUDITORES INTEGRALES
- Pro-DirecAudi-2: EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE AUDITORES INTERNOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

		HOJA DE CALIFICACION DE AUDITORES INTEGRALES					Documento de apoyo: Pro-DirecAudi-1	
							Auditoría Integral N °:	
N°	Nombres y apellidos	CALIFICACION					HABILITADO COMO AUDITOR	
		Capacitación	Formación profesional	Experiencia en auditorías internas	Experiencia Profesional	Calificación Final		
Elaborado por:		Fecha:						

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE AUDITORES INTERNOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Documento de apoyo: Pro-DirecAudi-2
		Auditoría Integral N °:

FECHA:

ÁREA O PROCESO AUDITADO:

AUDITOR LIDER:

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO:

NOMBRE DEL AUDITADO:

ASPECTOS A EVALUAR POR EL AUDITOR LIDER:

ASPECTO A EVALUAR	Excelente	Sobresaliente	Bueno	Suficiente	Insuficiente	Total
¿Cómo considera el desempeño del Auditor en la auditoría?						
¿Cómo considera la redacción de los hallazgos levantados por el Auditor?						
¿Cómo considera la referencia a los puntos de la norma o procedimientos que realiza el Auditor en sus hallazgos?						
¿Cómo calificaría la seguridad del Auditor al llevar a cabo el proceso de auditoría?						

¿Cómo calificaría la participación del Auditor en el proceso de auditoría?						
¿Cómo calificaría la armonía y control que el Auditor tuvo durante el proceso de auditoría?						
¿Cómo calificaría el compromiso del Auditor para cumplir con los objetivos planteados en la auditoría?						
¿Cómo calificaría la firmeza en las conclusiones del Auditor a pesar de la presión que pudieran ejercer terceros para cambiar su decisión?						
¿Cómo considera el nivel de competencia del Auditor?						

Comentarios y Puntos de mejora para el auditor:	
TOTAL PUNTAJE:	

NIVEL DE DESEMPEÑO ALCANZADO POR EL AUDITOR: -----

Elaborado por:	Fecha: