



**UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICO-
ADMINISTRATIVAS
“Diseño y estandarización de una
auditoría a un producto textil”**

**POR: CARLOS YUNUE AREVALO MORA
2016**

TESIS PARA OBTENER
EL GRADO DE:
LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE
LA CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD

Dedicatoria

Doy gracias a dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida, desarrollarme personal y profesionalmente, a mi familia por apoyarme desde siempre y a mis amigos por estar ahí en las buenas y en las malas.

Agradezco a mi director de tesis y sinodales por brindarme su tiempo y conocimientos para realizar este proyecto y a mi escuela "Universidad de Guanajuato" mi alma mater que me forjo en el ambiente profesional y de igual manera en otras vivencia y experiencias que solo en ella se pueden obtener.

"no permitas que mentes pequeñas te convengan de que tus sueños son demasiado grandes para ti"

ÍNDICE

Introducción:.....	1
Alcance.....	2
Planteamiento del problema	3
Justificación	4
Objetivo	6
Marco teórico.....	7
Metodología.....	15
Generalidades.....	15
Establecer los objetivos del programa de auditoría	18
Establecer el programa de auditoría.....	20
Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría.....	21
Establecer el alcance del programa de auditoría	23
Identificación y evaluación de los riesgos del programa de auditoría.....	25
Establecer procedimientos para el programa de auditoría	31
Identificar los recursos del programa de auditoría	44
Implementación del programa de auditoría.....	46
Generalidades.....	46
Definición de objetivos, alcance y criterios para una auditoría individual.....	46
Selección de métodos de auditoría	48
Gestión del resultado del programa de auditoría	49
Gestión y mantenimiento de registros de programa de auditoría.....	49
Monitoreo del programa de auditoría	51
Revisión y mejora del programa de auditoría	52
Implementación.....	54
Realización de la auditoría	54
Generalidades.....	54
Inicio de la auditoría	56
Generalidades.....	56
Establecer contacto inicial con el auditado	56
Determinación de la viabilidad de la auditoría	57
Preparación de actividades de auditoría	58
Revisión de documentos en preparación para la auditoría	58
Revisión documental.....	58
Preparación del plan de auditoría.....	59
Muestreo Estadístico.....	59

Preparación de los documentos de trabajo	62
Preparación de documentos de trabajo	65
Realización de actividades de auditoría	65
Revisión documental durante la realización de la auditoría	65
Comunicación durante la auditoría	66
Recolección y Verificación de la información.....	71
Selección de fuentes de información	72
Realización de entrevistas	73
Generación de hallazgos de auditoría	73
Conclusiones de la auditoría	74
Hallazgos de auditoría.....	74
Determinación de hallazgos de auditoría	74
Registro de conformidades	74
Registro de no conformidades.....	74
Auditando la acción preventiva	74
Directriz de auditoría	75
Tratamiento de hallazgos relacionados con múltiples criterios	78
Preparación de conclusiones de auditoría.....	78
Preparación y distribución del reporte de auditoría.....	79
Preparación del reporte de auditoría	79
Distribución del reporte de auditoría	80
Finalización de la auditoría	81
Realización de seguimiento a la auditoría.....	81
Conclusión	82
Bibliografía.....	83

Introducción:

La industria de la manufactura, depende esencialmente de los volúmenes altos de producción en los que el costo unitario sea tan bajo que puedan entrar a competir en un mercado amplio con calidad, cantidad y precio.

La industria textil mexicana juega un papel importante, tanto en el mercado nacional como en el estadounidense. Su aportación económica a diversas entidades del país la ubican como una actividad productiva dinámica y relevante. En la década de los noventa, la industria textil se favoreció con la apertura comercial y aprovechó las ventajas arancelarias, en especial las del Tratado de Libre Comercio con América del Norte (TLCAN). Desde el año 2000, esta industria afrontó una creciente competencia de países como China. Sin embargo, en los últimos nueve años, la industria textil mexicana ha enfrentado una crisis que se traduce en la baja de producción, empleo y ventas, además de una continua pérdida de competitividad. (ITAM, 2010)

Ante estos acontecimientos es necesario reforzar la manera de producir y de asegurar la calidad dentro de la industria textil manufacturera para recuperar el posicionamiento en el mercado y a su vez brindar satisfacción a los clientes potenciales de la misma.

Para ello existen herramientas de calidad para el mejor funcionamiento y monitoreo de los procesos y productos como en este caso sería brindar un producto final con la satisfacción y los requerimientos de los clientes por lo siguiente una herramienta adecuada que se puede implementar es la estandarización y diseño de una auditoría de calidad para que se aplique en el producto terminado, de esta manera nos aseguramos que el producto tenga la calidad necesaria y que será aceptada por el cliente, esto a su vez nos evita que la mercancía sea rechazada y que genere costos innecesarios para la empresa así como el incumplimiento con tiempo y forma con los clientes.

Alcance

Este trabajo de obtención de grado proporciona los pasos, procesos y lineamientos, basados en la norma internacional ISO 19011:2011: directrices para auditoría de sistemas de gestión en la que menciona que el alcance es extensión y límites de una auditoría.

El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

Para efecto de este trabajo delimitaremos el alcance a la estandarización de una auditoría al producto que más en específico estamos haciendo referencia a la estandarización de una auditoría en la playera puma con base en la norma ISO 19011:2011. Donde se seleccionara un número de prendas para realizar una auditoría aleatoria y asegurar la calidad de dicho embarque, en el cual cabe mencionar que según el número de prendas que se enviaran en el embarque será el número de prendas que se tomaran para auditar mediante herramientas de muestreo y de probabilidad

Así como el documento (formato) más adelante anexado donde se sustenta que es solo la playera puma la que será auditada dentro de todas las prendas esa solamente es la que nos compete.

De esta manera se prosigue con el proceso de aplicación que conlleva la auditoría mediante la norma ISO 19011:2011 a la playera puma y de esta manera se obtiene los resultados que son base para la autorización del envío del embarque

Con esto se quiere dar a expresar que este trabajo solo compete desde el inicio de la auditoría al producto que es la playera puma hasta la finalización de la misma y la obtención de los resultados de la misma. (ISO 19011, 2011)

Planteamiento del problema

La empresa manufacturera MYR S.A. de C.V. fabricante líder de la región en Irapuato, Guanajuato, México. Presenta un problema dentro de su área de calidad que es el rechazo continuo de sus embarques de prendas deportivas por causas concernientes a la calidad del producto como lo es; la tela, el transfer, el hilado, el despunte, la coloración, la posición, etc. Ya que las pruebas realizadas a las mismas no se encuentran estandarizadas ni cuentan con alguna base para que el proceso de implementación para la revisión de los estándares que solicita el cliente son aleatorios o se piensa que con las revisiones aplicadas en el área de producción son suficientes que la prenda llegara con la calidad adecuada hasta producto final terminado.

Este hecho repercute en pérdidas económicas, tiempo invertido en el re trabajo y recursos para la corrección del producto, ya que las prendas rechazadas se tienen que revisar en un 100%, ósea, prenda por prenda se desempaca y se somete a una revisión para después realizar las correcciones necesarias según el error que presente el producto. Ante esta problemática se debe aplicar una herramienta que contribuya a evitar en su minoría la mala calidad y el rechazo del producto que conllevan a su ver lo antes mencionado.

Justificación

En la empresa manufacturera MyR el proceso para auditar producto final necesita un control para que se identifiquen factores que repercutan en el rechazo del producto una vez enviado al cliente.

La propuesta de este proyecto se está realizando con la finalidad de brindarle a la empresa la facilidad de contar con un proceso estandarizado para la aplicación de la auditoria final, reflejadas en una mejor imagen corporativa y de servicio, en una estandarización del procedimiento para realizar la auditoria en las playeras puma debido a la no conformidad en el producto de esta manera contribuir al mejoramiento continuo que permita que la cadena productiva sea cada vez más óptima, buscando obtener una disminución de los costos de retrabajo y una mejor gestión de los recursos que generan mayor utilidad, y permitir a la empresa MyR adaptarse a las nuevas situaciones que surjan en su entorno.

Esto con la finalidad de aplicar la herramienta enfocada a lograr el objetivo de la estandarización de la auditoria al producto terminado, realizando estudios de tiempos y métodos de trabajo para efectuar un mejoramiento tanto en la eficiencia como en la productividad, aplicación de las buenas prácticas de manufactura para garantizar el rechazo de los embarques por los clientes según los lineamientos de la norma ISO 19011:2011 se podrá dar una mejor respuesta con productos de alta calidad ajustados a sus necesidades e incrementar la competitividad de la empresa.

Se han empleado los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional, pudiendo ser partícipe de una realidad laboral que, aunque sea a corto plazo, ha permitido adquirir nuevos conocimientos, tener iniciativa para la toma de decisiones y de una forma adecuada efectuar impactos que mejoren y fortalezcan el proceso de auditoría.

Ante esta circunstancia existe la necesidad de contar con una guía, sistema o herramienta que permita la eliminación de esta problemática y contribuya con la organización para menores perdidas y un departamento de calidad mejor estructurado.

La necesidad de contar con un sistema de auditorías de calidad efectivo es la base para que el cliente se siente identificado con sus necesidades solicitadas a la empresa y está a su vez le corresponda al cliente.

En el sitio web de Eumed.net enciclopedia virtual encontramos que “La auditoría de calidad es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en una organización cuya realización se inicia por solicitud de la administración, por exigencia del cliente, por solicitud a una entidad de certificación o por exigencia del propio sistema de gestión de la calidad.

Estas auditorías se realizan para determinar la adecuación del sistema de gestión de la calidad de la organización, la conformidad del personal y la eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de gestión de la calidad”. (EUMED, 2010)

Objetivo

El objetivo es contar con un proceso estandarizado para la realización e implementación de la auditoría del producto textil, playera puma, para que se realice con los estándares adecuados que en este caso será mediante la norma ISO 19011:2011 y esto a su vez repercutirá en el ahorro de capital económico, de tiempos y de materiales que se utilizan al momento del re trabajo al rechazo de los embarques. Mediante la implementación un sistema que permita estandarizar la forma de revisar las prendas al llegar a su punto final que sería el producto terminado. De manera que se pueda comprobar que los estándares establecidos para dichas prendas se estén aplicando de la manera adecuada y demostrar que se tiene implementado un sistema de calidad capaz de cumplir con las necesidades, expectativas y satisfacción de los clientes tanto externos como internos.

De manera que al tomar una muestra de cierta cantidad de prendas de un lote o varios las prendas seleccionadas cumplan con los estándares antes mencionados y se tenga la certeza de que al llegar con el cliente se tendrá la completa satisfacción, resultado que ya antes se arrojó en la auditoría realizada y las pruebas e información recopilada en campo para la demostración de una calidad apegada a lo establecido.

Marco teórico

La ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión nos menciona lo siguiente:

Principios de auditoría

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos deberían hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

a) Integridad: el fundamento del profesionalismo

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

- llevar a cabo su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad;
- observar y cumplir con todos los requisitos legales aplicables;
- demostrar su competencia durante el desarrollo del trabajo;
- llevar a cabo su trabajo de manera imparcial; es decir, ser justo e imparcial en todos sus negocios;
- ser sensible a cualquier influencia ejercida sobre su juicio durante el curso de una auditoría. (ISO 19011, 2011)

En MyR no se tenía el principio de integridad debido a que las personas encargadas de realizar la auditoría no siempre tienen el perfil para llevar a cabo el procedimiento de manera correcta. Por lo tanto, se sugerirá que es necesario que se acate este principio mediante la capacitación de sus responsables para efectuar las auditorías.

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

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

Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

La comunicación debería ser sincera, exacta, objetiva, clara y completa. (ISO 19011, 2011)

En MyR se ocultaba información. La propuesta sería que se dieran los resultados exactos, aunque no fueran positivos para no tener repercusiones con el cliente al momento de recibir su mercancía y sobre todo porque estos resultados nos ayudan en la mejora del proceso del producto.

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

Los auditores deberían proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante en el desempeño de su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la habilidad de hacer juicios razonables en toda situación de auditoría. (ISO 19011, 2011)

Para este punto se sugiere que en la empresa MyR se capacite y se tenga un perfil que deba de cumplir la persona que realice la auditoría, se podrá sustentar por medio del formato del perfil del auditor que se incluirá en este documento.

d) Confidencialidad: seguridad de la información

Los auditores deberían ejercitar la discreción en el uso y protección de la información adquirida en el curso de sus labores. La información de auditoría no debería ser usada de manera inapropiada para ganancia personal del auditor o del cliente de auditoría ni de manera tal que vaya en detrimento de los intereses legítimos del auditado. Este concepto incluye el adecuado manejo de información confidencial sensible. (ISO 19011, 2011)

En MyR no se le daba la seriedad necesaria a la información de auditoría ya que como el sistema para auditar era arbitrario y a criterio de quien auditara no existía una solidez de la información la cual no se tenía registro de ella, y llegaba a oídos de personal de la planta que no tenía necesidad de saberlo, por eso se propondrá la implementación de la estandarización de la auditoría para contar con los registros necesarios y la seriedad del auditor requerida.

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

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

Para organizaciones pequeñas, es posible que los auditores no puedan ser completamente independientes de la actividad a auditar, pero se debería hacer todo esfuerzo para quitar los sesgos y animar la objetividad. (ISO 19011, 2011)

En MyR cuando la auditoría interna del producto era llevada a cabo no se tomaba en cuenta que el auditor fuera independiente de la actividad auditar por lo que se recomendara tomar en cuenta el objetivo general del perfil de puesto. Más adelante se anexa el formato perfil de puesto.

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

La evidencia de la auditoría debería ser verificable. En general, está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. Se debería aplicar un uso adecuado del muestreo, ya que éste está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría. (ISO 19011:2011)

Se recomendará consultar las siguientes normas:

La norma UNE- ISO 2859-1. Procedimiento de muestreo para la inspección por atributos, ya que sirve como guía para realizar el plan de aceptación por muestreo.

La norma 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario nos conceptualiza los términos relativos a la auditoría:

Auditoría. - Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO 9000, 2015)

Nota 1 a la entrada: Los elementos fundamentales de una auditoría incluyen la determinación de la conformidad de un objeto de acuerdo con un procedimiento llevado a cabo por personal que no es responsable del objeto auditado. (ISO 9000, 2015)

Se propondrá que en MyR se asigne una persona ajena al proceso y con un perfil acorde a la tarea que se le asignara como lo es la auditoria y que a su vez se guie mediante la normativa que la norma ISO 19011:2011 respalda, para que de esta manera los resultados sean claros, objetivos y que no se vean influenciados por ninguna preferencia o mal ética por el auditor o equipo auditor.

Nota 2 a la entrada: Una auditoría puede ser interna (de primera parte) o externa (de segunda parte o de tercera parte), y puede ser combinada o conjunta. (ISO 9000, 2015)

El proyecto de estandarización de auditoría para la empresa MyR que se propondrá en este trabajo es una auditoria de primera parte que es interna para saber las condiciones de calidad de las playeras puma y va enfocadas al producto específicamente no al sistema de gestión de la empresa.

Nota 3 a la entrada: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita. (ISO 9000, 2015)

El proyecto de estandarización de auditoría de calidad en las playeras puma en la empresa MyR se planeara para que se verifique y asegure la calidad de la prenda para que de esta manera la empresa pueda respaldar sus embarques de mercancía con los clientes, y proteger su integridad al tener evidencia de que la mercancía auditada se envió pasando las pruebas sometidas, esto tendrá como consecuencia un ahorro al no ser rechazada la mercancía evitando un retrabajo e inversión extra por la inspección de nuevo a la prenda, sin contar las sanciones impuestas por el cliente y el pago del envío una vez que se corrigió el error y a su vez que los clientes tengan la seguridad de que la mercancía que recibirán es de la calidad deseada y con los especificaciones deseadas por los mismos.

Nota 4 a la entrada: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales.

Auditoría combinada.- Auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión.

Nota 1 a la entrada: Las partes de un sistema de gestión que pueden estar involucradas en una auditoría combinada pueden identificarse por las normas de sistemas de gestión pertinentes, normas de producto, normas de servicio o normas de proceso que se aplican por la organización.

Auditoría conjunta.- Auditoría llevada a cabo a un único auditado por dos o más organizaciones auditoras.

Programa de la auditoría.- Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. (ISO 9000, 2015)

MyR se propondrá que se deberá contar con un programa de auditoría para la playera puma.

Alcance de la auditoría.- Extensión y límites de una auditoría. (ISO 9000, 2015)

Este punto se sustenta mediante los documentos que nos indican que solo es a la playera puma la estandarización de la auditora.

Nota 1 a la entrada: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos.

Plan de auditoría. - Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría. (ISO 9000, 2015)

En este proyecto se planteará a la empresa MyR que cuente con un cronograma donde especifiquen fechas y actividades para la realización de la auditoria, tan consecuentes como sea necesario en base al calendario de envíos de embarques puesto que la auditoria será la que determine si es apta la mercancía para ser enviada.

Criterios de auditoría.- conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva

En este punto se respalda con la norma ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión que cuenta con los lineamientos y directrices para llevar a cabo la auditoría de un producto o servicio.

Evidencia de la auditoría.- Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable (ISO 9000, 2015)

MyR deberá respaldar y resguardar la información obtenida de las auditorías para cumplir el punto anterior.

Hallazgos de la auditoría.- Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. (ISO 9000, 2015)

En MyR será necesario que se tome en cuenta los siguientes puntos:

Nota 1 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría indican conformidad o no conformidad.

Nota 2 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.

Nota 3 a la entrada: Si los criterios de auditoría se seleccionan a partir de requisitos legales o reglamentarios, los hallazgos de auditoría pueden denominarse cumplimiento o no cumplimiento.

Conclusiones de la auditoría.- Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría

Auditado.- organización que es auditada

Guía <auditoría> persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor

Equipo auditor.- Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos

Auditor.- Persona que lleva a cabo una auditoría

Experto técnico.-<auditoría> persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor

Nota 1 a la entrada: El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la cultura.

Nota 2 a la entrada: Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.

Observador <auditoría> persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como un auditor

Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con:

- 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
- 2) los requisitos de esta Norma Internacional;

b) se implementa y mantiene eficazmente.

La organización debe:

a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;

b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;

d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;

e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

NOTA Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación. (ISO 9001, 2015)

Metodología

La ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión nos establece un programa de auditoría que consiste en:

Generalidades

Una organización que necesita llevar a cabo una auditoría debería establecer un programa de auditoría que contribuya a la determinación de la efectividad del sistema de gestión del auditado. El programa de auditoría puede incluir auditorías que tengan en cuenta una o más normas de sistemas de gestión ya sean llevadas a cabo por separado o en combinación.

La alta gerencia debería asegurar que los objetivos del programa de auditoría se hayan establecido y asignar una o más personas competentes para gestionar el programa de auditoría. El alcance de un programa de auditoría debería estar basado en el tamaño y naturaleza de la organización a ser auditada, así como en la naturaleza, funcionalidad y complejidad y el nivel de madurez del sistema de gestión que se va a auditar. Se debería dar prioridad a asignar los recursos del programa de auditoría para auditar aquellos temas de mayor significancia dentro del sistema de gestión. Estos pueden incluir las características clave de calidad del producto o los peligros relacionados a salud y seguridad o aspectos ambientales significativos y su control.

El programa de auditoría debería incluir la información y recursos necesarios para organizar y conducir las auditorías de manera eficiente dentro de los tiempos especificados y también puede incluir lo siguiente:

- objetivos para el programa de auditoría y auditorías individuales;
- alcance/número/tipos/duración/ubicación/cronograma de las auditorías;
- procedimientos del programa de auditoría;
- criterios de auditoría;
- métodos de auditoría;
- selección de equipos auditores;
- recursos necesarios, incluyendo viajes y hospedaje;
- procesos para manejo de confidencialidad, seguridad de la información, salud y seguridad y otros temas similares.

La implementación del programa de auditoría debería ser monitoreada y medida para asegurar que se han alcanzado los objetivos trazados. El programa de auditoría debería ser revisado para identificar posibles mejoras. (ISO 9000, 2015)

MyR no contaba con un programa de auditoría por lo que se propondrá un programa de auditoría que se presenta a continuación con el código FO-CIC-03.



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA PLANEAR UN PROGRAMA DE AUDITORIA

7.2.-FO-CIC-03.-Formato de Programa de Auditoria.

Alcance de la auditoria: Auditoria de procesos para la producción de piezas para el motor de la MYR. PUNTO DE PARTIDA DE LA MYR. PUNTO DE PARTIDA DE LA MYR.

ACTIVIDADES	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable	Completado (%)
1. Definición del alcance de la auditoria													
2. Definición de los objetivos de la auditoria													
3. Definición de los recursos de la auditoria													
4. Definición de los riesgos de la auditoria													
5. Definición de los recursos humanos de la auditoria													
6. Definición de los recursos materiales de la auditoria													
7. Definición de los recursos financieros de la auditoria													
8. Definición de los recursos tecnológicos de la auditoria													
9. Definición de los recursos de información de la auditoria													
10. Definición de los recursos de personal de la auditoria													
11. Definición de los recursos de infraestructura de la auditoria													
12. Definición de los recursos de servicios de la auditoria													
13. Definición de los recursos de otros recursos de la auditoria													

Fecha de emisión: 27/06/2016

Nº. de revisión: 00

Código: PR-CIC-02

Página: 6 de 6

FO-CIC-03.-Programa de auditoría..

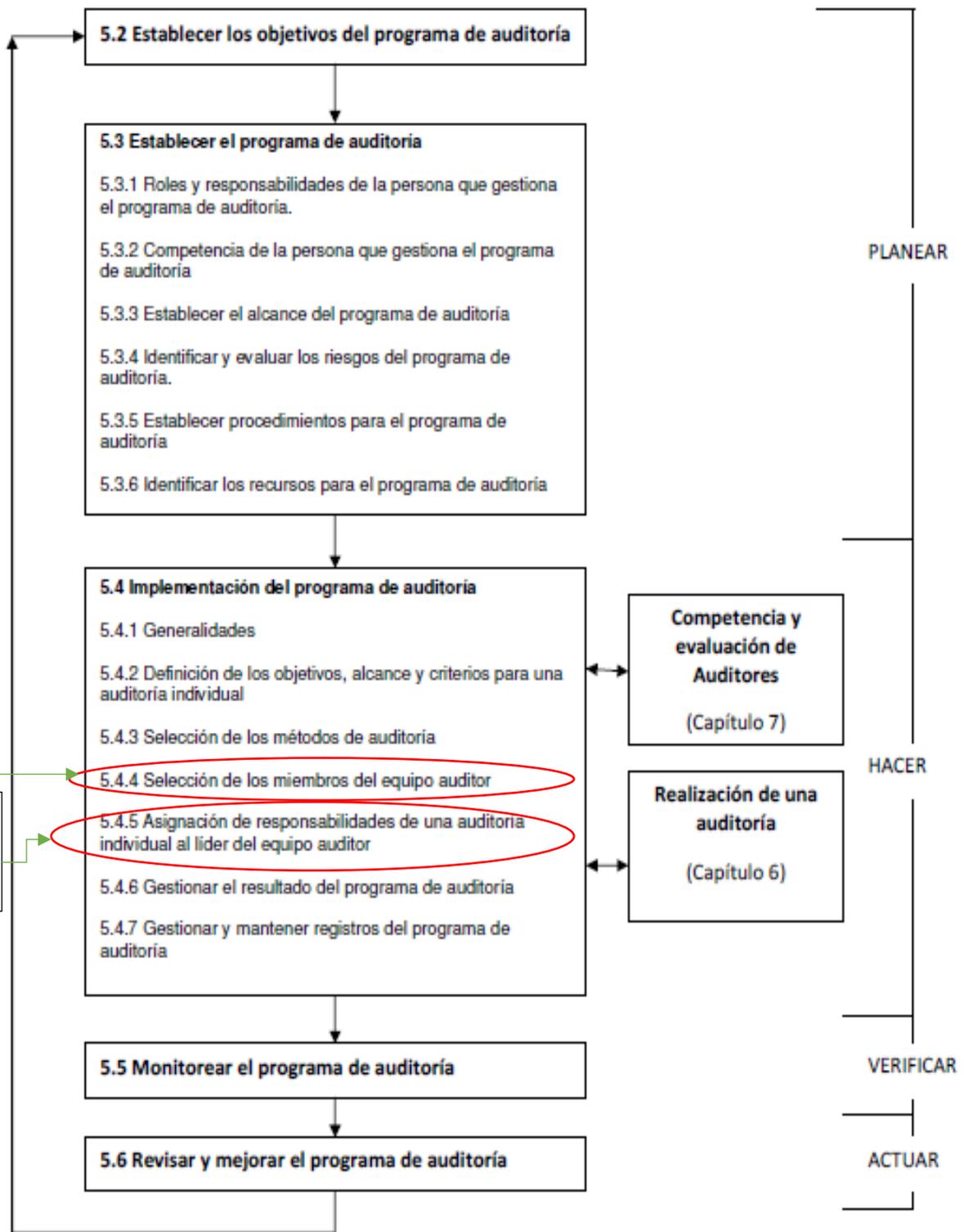


Figura 1. Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría. Fuente: ISO 19011:2011(p.15)

Establecer los objetivos del programa de auditoría

La alta gerencia debería asegurar que se hayan establecido los objetivos del programa de auditoría de manera tal que sirvan para dirigir la planeación de las auditorías y para conducirlas y debería asegurar que el programa de auditoría está efectivamente implementado. Los objetivos del programa de auditoría deberían ser consistentes con y deberían soportar la política y objetivos del sistema.

Estos objetivos pueden estar basados en consideración a lo siguiente:

- a) prioridades de la gerencia;
- b) intenciones comerciales y de otros negocios;
- c) características de procesos, productos y proyectos y cualquier cambio en estos;
- d) requisitos del sistema de gestión;
- e) requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización esté comprometida;
- f) necesidad de evaluación de proveedor;
- g) necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo clientes;
- h) nivel de desempeño del auditado, reflejado en la ocurrencia de fallas o incidentes o quejas de clientes;
- i) riesgos para el auditado;
- j) resultados de auditorías previas;
- k) nivel de madurez del sistema de gestión a ser auditado.

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

- contribuir con la mejora del sistema de gestión y su desempeño;
- cumplir con requisitos externos, ej. Certificación de una norma de sistema de gestión;
- verificar conformidad con requisitos contractuales;
- obtener y mantener confianza en la capacidad de un proveedor;
- determinar la efectividad del sistema de gestión;

— evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos del sistema de gestión con la política del sistema de gestión y los objetivos generales de la organización. (ISO 9000, 2015)

La empresa manufacturera MyR se encontraba en una situación de implementación de auditorías de manera empírica e informal ya que no contaba con bases como lo son los objetivos de calidad para la auditoría de manera definida ante lo cual se propondrá el formato de tablero de objetivos anexo a continuación dicho formato con el código FO-CIC-05, para que se tenga presente el fin por alcanzar al implementar la estandarización de la auditoría de calidad para la playera puma.



Responsable:

INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.

Código:

Área:

Fecha:

TABLERO DE CONTROL DE OBJETIVOS												
Proceso de Elaboración de auditoría												
	Verbo en infinitivo	TIEMPO ¿CUÁNDO?	Meta ¿CUÁNTO QUIERO ALCANZAR?	¿QUÉ VOY A MEDIR?	¿EN DÓNDE LO VOY A MEDIR?	ÁREA FUNCIONAL	INDICADOR CLAVE	FÓRMULA DE CÁLCULO	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO AÑO PASADO 2015	MÍNIMO 2015	SATISFACTORIO 2016	SOBRESALIENTE 2016
Objetivo	Aumentar	en un mes	70%	la realización de auditorías	en el área de auditorías	en la Coordinación de Ingeniería en Calidad	Porcentaje de auditorías realizadas	(Auditorías realizadas del mes anterior / Auditorías realizadas del mes en curso) x 100	35%	↓	↓ 40%	↑ 100%
Estrategias	Adquirir	anualmente	30%	de auditores	en el área de auditorías	en la Coordinación de Ingeniería en Calidad	Porcentaje de auditores	(Auditores adquiridos del 2016 / Auditores adquiridos 2015) x 100	14%	↓	→ 35%	↑ 45%
	Capacitar	anualmente	30%	auditores	en el área de auditorías	en la Coordinación de Ingeniería en Calidad	Porcentaje de auditores capacitados	(Auditores Capacitados 2016 / Auditores Capacitados 2015) x 100	14%	↓	↑ 35%	↑ 42%
	Evaluar	semanalmente	50%	a los auditores	en el área de auditorías	en la Coordinación de Ingeniería en Calidad	Porcentaje de auditores evaluados	(Auditores evaluados semanalmente / Auditores no evaluados semanalmente) x 100	25%	↓	→ 40%	↑ 47%

FO-CIC-05.-Tablero de objetivos.

Establecer el programa de auditoría

Roles y responsabilidades de la persona que gestiona el programa de auditoría:

La persona que gestiona el programa de auditoría debería:

- establecer el alcance del programa de auditoría;
- identificar y evaluar los riesgos del programa de auditoría;
- establecer responsabilidades de auditoría;
- establecer procedimientos para programas de auditoría;
- determinar los recursos necesarios;
- asegurar la implementación del programa de auditoría, incluyendo el establecimiento de objetivos, alcance y criterios de auditoría de las auditorías individuales, determinando los métodos de auditoría y seleccionando el equipo auditor y evaluando los auditores;
- asegurar el manejo y mantenimiento adecuado de los registros del programa de auditoría;
- monitorear, revisar y mejorar el programa de auditoría.

La persona que gestiona un programa de auditoría debería informar a la alta gerencia acerca del contenido del mismo y de ser necesario, debería solicitar su aprobación.

Nota: Dicho punto se sustenta con anexo con el código FO-CIC-03. Formato programa de auditoría contenido en la página 16.

Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría

La persona que gestiona el programa de auditoría debería tener la competencia necesaria para gestionar dicho programa y los riesgos asociados de manera efectiva y eficiente, así como el conocimiento y habilidades en las siguientes áreas:

- principios, procedimientos y métodos de auditoría;
- normas de sistemas de gestión y documentos de referencia;
- actividades, productos y procesos del auditado;
- requisitos legales y de otra índole aplicables, relevantes a las actividades y productos del auditado;
- clientes, proveedores y otras partes interesadas del auditado, cuando sea aplicable.

La persona que gestiona el programa de auditoría debería involucrarse en actividades continuas de desarrollo profesional para mantener el conocimiento y habilidades necesarias para gestionar el programa de auditoría.

Nota: Dicho punto se sustenta con el anexo FO-CIC-06.-Formato de Perfil de Puesto. Incluido en la página 22.



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
FORMATO DE DESCRIPCIONES DE PUESTOS

I. Descripción del puesto

A) Datos Generales

Nombre de la organización:	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
Denominación del puesto:	Auditor Interno
Área/Departamento:	Coordinación de Ingeniería en Calidad
Puesto del jefe inmediato:	Coordinador de Ingeniería en Calidad
Horario:	() Matutino () Vespertino (x) Mixto
Núm. de personas a su cargo:	0
Puesto tipo :	(x) Sí () No

B) Objetivo General del Puesto

Auditar las actividades relacionadas con la calidad del producto y el resultado obtenido de las auditorías internas para la mejora del proceso.

C) Funciones del puesto

1	Manejo de principios, procedimientos y métodos de auditoría.
2	Aplicación de normas de sistemas de gestión y documentos de referencia.
3	Conocimiento de requisitos legales y de otra índole aplicable a la auditoría.

D) Metas a las que impacta este puesto

1	Mantener el conocimiento y habilidades necesarias para gestionar el programa de auditoría.
2	Mejora del proceso de producción en los productos fabricados.

II. Perfil del puesto

1. Escolaridad	
Profesión	Grado de estudios
Licenciatura en Administración de la Calidad y Productividad.	Título y cédula profesional de estudios de la carrera terminada.
2. Experiencia laboral	
En:	Tiempo
Auditor Interno	2 años
3. Idioma	
Lengua	Grado de dominio
Inglés	Intermedio

Establecer el alcance del programa de auditoría

La persona que gestiona el programa de auditoría debería determinar el alcance de dicho programa, el cual puede variar dependiendo el tamaño y naturaleza del auditado, así como de la naturaleza, funcionalidad, complejidad y nivel de madurez y temas significativos para el sistema de gestión a ser auditado.

En ciertos casos, dependiendo de la estructura o actividades del auditado, el programa de auditoría podría consistir solamente en una única auditoría (ej. una actividad pequeña de un proyecto).

Otros factores que impactan el alcance de un programa de auditoría incluyen los siguientes:

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

Nota: Dicho punto se sustenta con el anexo con el código FO-CIC-03. Formato programa de auditoría contenido en la página 16.

Identificación y evaluación de los riesgos del programa de auditoría

Existen muchos riesgos diferentes asociados con el establecimiento, implementación, monitoreo, revisión y mejora de un programa de auditoría, que pueden afectar el logro de sus objetivos. La persona que gestiona el programa debería considerar estos riesgos para su desarrollo. Estos riesgos pueden estar asociados con lo siguiente:

- planeación; ej. Falla para establecer objetivos de auditoría relevantes y para determinar el alcance del programa de auditoría;
- recursos, ej. No permitir tiempo suficiente para desarrollar el programa de auditoría o para llevarlas a cabo;
- selección del equipo auditor, ej. El equipo no tiene la competencia colectiva para llevar a cabo auditorías de manera efectiva;
- implementación, ej. Comunicación inefectiva del programa de auditoría;
- registros y su control, ej. Falla para proteger adecuadamente los registros de auditoría que demuestren la efectividad del programa de auditoría;
- monitoreo, revisión y mejora del programa de auditoría, ej. Monitoreo inefectivo de los resultados del programa de auditoría. (ISO 19011, 2011)

Se propondrá que en MyR se lleve a cabo una implementación y seguimiento de los documentos propuestos que nos apoyaran en la prevención y evaluación de los riesgos, ya que no todos los criterios a evaluar de este punto aplican, se deberá considerar con mayor cuidado como lo son la planeación, que se sustenta mediante el documento de programa de auditoría, los recursos que se sustentaran con el código FO-CIC-08.- formato de plan de la auditoria (página 26) y el código FO-CIC-09.- formato de cronograma de auditorías (página 27 a 30), la implementación que será respaldada por la norma ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión y a su vez cubre la prevención de riesgos y su monitoreo mediante el control de información y documentación.

Plan de Auditoría

	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.		CÓDIGO	
	COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD		Fecha de emisión:	0/0/2016
	<i>Auditorías Playeras Puma</i>		Versión:	0
			Pág.:	1 de 1
Alcance: Planear las auditorías de las playeras puma.				
Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión				
Auditoría:		Proceso:		
Fecha de la auditoría:		Criterio de la auditoría:		
Duración:		Producto a auditar:		
Responsable (s):				
Horas:	Actividad	Auditor (es)	Producto	Requisitos

FO-CIC-08.-Plan de la auditoria.

Cronograma de Auditorías de Prueba

Enero

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Prueba de solidez del color																																	
Prueba de resistencias																																	
Pruebas físicas.																																	
Pruebas químicas																																	

Febrero

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
Prueba de solidez del color																																
Prueba de resistencias																																
Pruebas físicas.																																
Pruebas químicas																																

Marzo

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Prueba de solidez del color																																	
Prueba de resistencias																																	
Pruebas físicas.																																	
Pruebas químicas																																	

Abril

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Prueba de solidez del color																															
Prueba de resistencias																															
Pruebas físicas.																															
Pruebas químicas																															

Mayo

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Prueba de solidez del color																																
Prueba de resistencias																																
Pruebas físicas.																																
Pruebas químicas																																

Junio

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Prueba de solidez del color																															
Prueba de resistencias																															
Pruebas físicas.																															
Pruebas químicas																															

Julio

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Prueba de solidez del color																																	
Prueba de resistencias																																	
Pruebas físicas.																																	
Pruebas químicas																																	

Agosto

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Prueba de solidez del color																																	
Prueba de resistencias																																	
Pruebas físicas.																																	
Pruebas químicas																																	

Septiembre

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Prueba de solidez del color																																
Prueba de resistencias																																
Pruebas físicas.																																
Pruebas químicas																																

Octubre

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Prueba de solidez del color																																
Prueba de resistencias																																
Pruebas físicas.																																
Pruebas químicas																																

Noviembre

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Prueba de solidez del color																															
Prueba de resistencias																															
Pruebas físicas.																															
Pruebas químicas																															

Diciembre

Auditorías de Pruebas	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Prueba de solidez del color																																
Prueba de resistencias																																
Pruebas físicas.																																
Pruebas químicas																																

Establecer procedimientos para el programa de auditoría

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

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

Nota: La información anterior se plasman en los procedimientos con las siguientes claves: PR-CIC-01 (página 32 a 37) y PR-CIC-02 (página 38 a 43) .



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR LAS PLAYERAS PUMA

1. Nombre del procedimiento:

Procedimiento para auditar las playeras puma.

2. Propósito:

Documentar las actividades del procedimiento para auditar las playeras pumas.

3. Alcance:

Es responsabilidad del Auditor la ejecución de este procedimiento.

Elaboró:	Revisó:
<i>Auditor</i>	<i>Coordinador de Ingeniería de la Calidad</i>

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-01	1 de 6



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR LAS PLAYERAS PUMA

4. Descripción de actividades del procedimiento para auditar las playeras puma.

(Nota: Para consultar flujograma de despliegue ver 7.1-DF-CIC-01)

Núm.	Actividad	Responsable	Descripción de actividades	Documentos de referencia, registros y anexos
4.1	Adquirir las playeras puma.	Auditor	Se adquiere una muestra de las playeras puma del almacén.	N/A
4.2	Revisar resultados de la prueba de solidez del color.	Auditor	Revisar los resultados de la prueba de solidez del color a la que fue sometida la playera y que consiste en: <ul style="list-style-type: none">▪ Lavado▪ Frote▪ Luz▪ Sudor▪ Transferencia del color	Hoja de resultados de prueba.
4.3	Revisar resultados de la prueba de resistencias.	Auditor	Revisar los resultados de la prueba de resistencias a la que fue sometida la playera y que consiste en: <ul style="list-style-type: none">▪ Rasgado▪ Reventamiento▪ Estabilidad dimensional▪ Encogimiento▪ Alargamiento▪ Apariencia	Hoja de resultados de prueba.
4.4	Revisar resultados de las pruebas físicas.	Auditor	Revisar los resultados de las pruebas físicas a la que fue sometida la playera y que consiste en: <ul style="list-style-type: none">▪ Masa▪ Recuperación▪ Alargamiento	Hoja de resultados de prueba.
4.5	Revisar resultados de las pruebas químicas.	Auditor	Revisar los resultados de las pruebas químicas a la que fue sometida la playera y que consiste en: <ul style="list-style-type: none">▪ pH▪ Formaldehído▪ Identificación de fibra▪ Ftalatos	Hoja de resultados de prueba.

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-01	2 de 6



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR LAS PLAYERAS PUMA

4.6	Elegir una playera de la muestra	Auditor	Una vez que se hayan revisado los resultados de las playeras, después de las pruebas anteriores se debe tomar una playera de todas las que fueron usadas durante la muestra. ¿Existe duda de los resultados obtenidos? Sí: Realizar nuevamente las actividades 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5. No: Pasar a la actividad 4.7.	N/A
4.7	Llenar formatos de pruebas	Auditor	En base a los resultados obtenidos se prosigue hacer el llenado de formato de pruebas donde se tienen que plasmar los resultados obtenidos.	FO-CIC-01
4.8	Realizar reporte de los resultados	Auditor	Se realizara un análisis de los resultados obtenidos durante la auditoría para proceder a sugerir acciones a aplicar según los resultados todo esto se entregará en forma de reporte.	FO-CIC-01
4.9	Guardar una playera como evidencia	Auditor	Una vez que ya elegimos la playera de toda la muestra está queda como evidencia y es entregada junto con el reporte final al Coordinador del área.	FO-CIC-02
4.10	Mandar reporte final a aprobar	Auditor	Se manda el reporte final para revisión y aprobación de los resultados por parte del Coordinador de Ingeniería Calidad, dando con esto fin al procedimiento de auditoría de la playera puma.	N/A

5. Definiciones:

Para este procedimiento se aplicarán las siguientes definiciones:

CIC: Coordinación de Ingeniería en Calidad

6. Referencias:

ISO 10013:2001.- Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.

ISO 19011:2011.- Directrices para la auditoría de Sistemas de gestión.

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-01	3 de 6

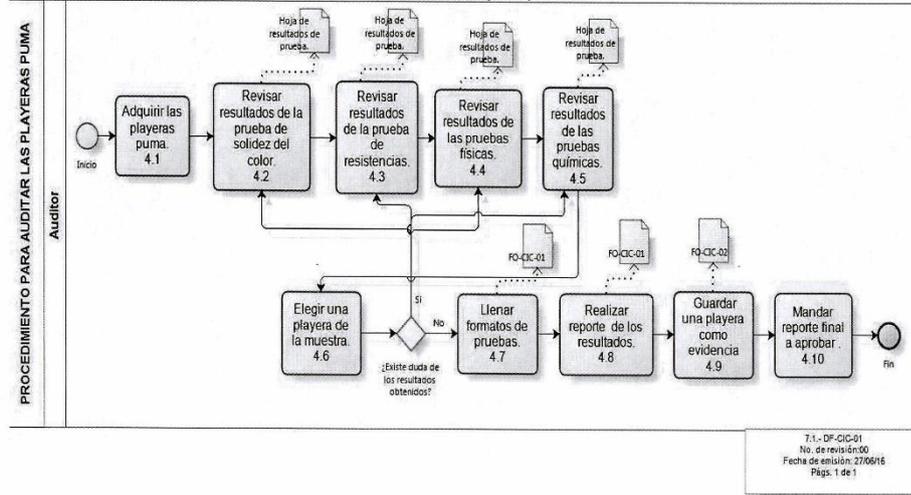


INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR LAS PLAYERAS PUMA

7. Anexos:

7.1.-DF-CIC-01: Diagrama de flujo del procedimiento para auditar las playeras puma.



Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-01	4 de 6



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR LAS PLAYERAS PUMA

7.2.-HOJAS DE RESULTADOS. La organización no me permitió agregar esta información por protección de documentos.

7.3.-FO-CIC-01.-FORMATO DE PRUEBAS



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
Formato de Pruebas

Prueba de solidez del color

1. Lavado		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
2. Frote		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
3. Luz		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
4. Sudor		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
5. Transferencia del color		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme

Prueba de resistencias

1. Rasgado		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
2. Reventamiento		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
3. Estabilidad dimensional		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
4. Encogimiento		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
5. Alargamiento		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
6. Apariencia		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme

Pruebas físicas.

1. Masa		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
2. Recuperación		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
3. Alargamiento		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme

Pruebas químicas

1. pH		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
2. Formaldehído		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
3. Identificación de fibra		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme
4. Ftalatos		
<input checked="" type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No conforme

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/05/2016	00	FO-CIC-01	1 de 1

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/05/2016	00	PR-CIC-01	5 de 6



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR LAS PLAYERAS PUMA

7.4.-FO-CIC-02.-FORMATO DE REPORTE

 INDUSTRIA MANUFACTURERA MYR, S.A. de C.V. Clave: CIC-FO-RE-2016 Formato de reporte Fecha: ____/____/____		<small>Comisión Estatal de Cultura Física y Deporte Formato de proyecto</small>	
I. Ficha de identificación			
Descripción			
Coordinación			
Responsable de la actividad			
Cargo del responsable			
Ubicaciones			
II. Planteamiento del problema			
Descripción de la situación actual			
Descripción de la situación ideal			
III. Justificación del reporte importancia del reporte			
IV. Alcance del reporte			
V. Descripción del reporte			
VI. Muestreo			
Descripción	Frecuencia	Unidad de medida	Atiende
VII. Estrategias			
N	Estrategias		
1			
2			
3			
VIII. Administración del reporte Cronograma			
	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de término
1			
2			
3			
IX. Matriz de responsabilidades			
	Responsables	Cargo	Actividad
1			
2			
3			

*Nota: Puede insertar más si es necesario.

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-01	6 de 6

PR-CIC-01



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA PLANEAR UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

1. Nombre del procedimiento:

Procedimiento para planear un programa de auditoría.

2. Propósito:

Documentar las actividades del procedimiento para planear un programa de auditoría.

3. Alcance:

Es responsabilidad del Auditor la ejecución de este procedimiento.

Elaboró:	Revisó:
<i>Auditor</i>	<i>Coordinador de Ingeniería de la Calidad</i>

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-02	1 de 6



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA PLANEAR UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

4. Descripción de actividades del procedimiento para planear un programa de auditoría.

(Nota: Para consultar flujograma de despliegue ver 7.1.-DF-CIC-02)

Núm.	Actividad	Responsable	Descripción de actividades	Documentos de referencia, registros y anexos
4.1	Comunicar e Informar periódicamente del progreso.	Auditor	Se comunica las partes pertinentes del programa de auditoría a las partes relevantes e informales periódicamente acerca del progreso.	N/A
4.2	Definir objetivos, alcance y criterios.	Auditor	Se define objetivos, alcance y criterios para cada auditoría individual.	N/A
4.3	Coordinar y programar auditorías.	Auditor	Se tiene que coordinar y programar auditorías y otras actividades relevantes al programa de auditoría;	FO-CIC-03
4.4	Seleccionar equipo de auditoría.	Auditor	Se tiene que asegurar la selección de equipos de auditoría con la competencia necesaria. En caso de ser necesario un equipo de auditoría.	N/A
4.5	Proveer recursos.	Industria Manufacturera MyR.	Se tiene que proveer los recursos necesarios al o a los equipos auditores.	N/A
4.6	Efectuar programa de auditoría.	Auditor	Se tiene que asegurar que las auditorías se lleven a cabo en concordancia con el programa de auditoría y dentro del marco de tiempo establecido.	FO-CIC-03
4.7	Mantener registros del programa de auditoría.	Auditor	Se tiene que asegurar que las actividades de auditoría sean registradas y que los registros sean adecuadamente manejados y mantenidos. ¿Se hará seguimiento de auditoría? Si: Pasar a la actividad 4.8. No: Pasar a la actividad 4.9.	N/A

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-02	2 de 6





INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA PLANEAR UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

4.8	Dar seguimiento a la auditoría	Auditor	Se tienen que conducir la auditoría de seguimiento del programa.	N/A
4.9	Realizar reporte de resultados.	Auditor	Realizar un reporte a la alta gerencia acerca del resultado general del programa de auditoría.	FO-CIC-04
4.10	Monitorear y mejorar programa de auditoría.	Auditor	Se tiene que monitorear y revisar el desempeño y riesgos y mejorar la efectividad del programa de auditoría.	N/A

5. Definiciones:

Para este procedimiento se aplicarán las siguientes definiciones:

CIC: Coordinación de Ingeniería en Calidad

6. Referencias:

ISO 10013:2001.- Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.

ISO 19011:2011.- Directrices para la auditoría de Sistemas de gestión.

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-02	3 de 6

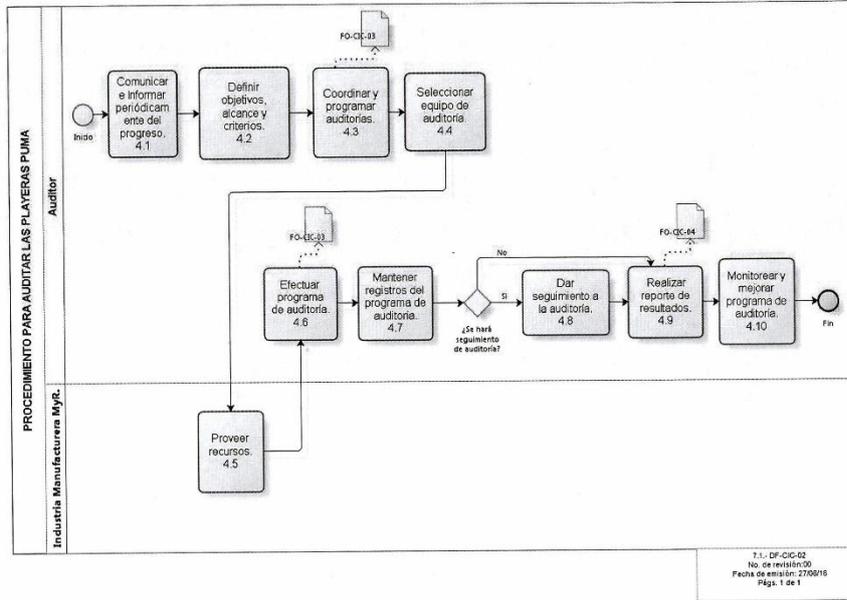


INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA PLANEAR UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

7. Anexos:

7.1.-DF-CIC-02 Diagrama de flujo del procedimiento paraplantar un programa de auditoría.



T.1.-DF-CIC-02
No. de revisión:00
Fecha de emisión: 27/06/16
Página: 1 de 1

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-02	4 de 6



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA EN CALIDAD
AUDITOR

PROCEDIMIENTO PARA PLANEAR UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

7.3.-FO-CIC-04.-Formato de Contramedidas

	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.			CÓDIGO	
	COORDINACIÓN DE INGENIERIA EN CALIDAD			Fecha de emisión	01/01/2016
	Auditorías Playeras Puma			Revisión:	0
	Formato de contramedidas de la auditoría			Pág.:	1 de 1
HALLAZGOS			CONTRAMEDIDAS		
Fecha	Descripción	Responsable	Descripción	Fecha Compromiso	Estatus

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/06/2016	00	PR-CIC-02	6 de 6

Identificar los recursos del programa de auditoría

Al identificar los recursos necesarios para el programa de auditoría, la persona que gestiona dicho programa debería considerar:

- los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, gestionar y mejorar las actividades de auditoría;
- métodos de auditoría;
- la disponibilidad de los auditores y expertos técnicos que tengan la competencia adecuada para los objetivos particulares del programa de auditoría;
- el alcance del programa de auditoría y los riesgos del mismo;
- tiempo y costos de viaje, hospedaje y otras necesidades de auditoría;
- la disponibilidad de la información y tecnologías de comunicación.

Nota: Dicho punto se sustenta con el anexo con el código FO-CIC-07.- Formato de Checklist de recursos (página 45).



INDUSTRIAS MANUFACTURERAS MYR, S.A. de C.V.
Checklist de recursos para el programa de auditoría

1. Se tienen los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, gestionar y mejorar las actividades de auditoría.	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
2. Tiene seleccionado el método de auditoría.	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
3. Se tiene la disponibilidad de los auditores y expertos técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
4. Tienen la competencia adecuada para lograr los objetivos particulares del programa de auditoría	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
5. Transferencia del color	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
6. Se conoce el alcance del programa de auditoría y los riesgos del mismo	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
7. Se cuenta con un recurso designado para costos de viajes, hospedajes y otras necesidades de auditoría.	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
8. Se tiene la disponibilidad de la información y tecnologías de comunicación.	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Fecha de emisión	No. de revisión	Código	Página
27/05/2016	00	FO-CIC-01	1 de 1

FO-CIC-07.- Formato de Checklist de recursos.

Implementación del programa de auditoría

Generalidades

La persona que gestiona el programa de auditoría debería implementar el programa de auditoría a través de lo siguiente:

- comunicar las partes pertinentes del programa de auditoría a las partes relevantes e informales periódicamente acerca del progreso;
- definir objetivos, alcance y criterios para cada auditoría individual;
- coordinar y programar auditorías y otras actividades relevantes al programa de auditoría;
- asegurar la selección de equipos de auditoría con la competencia necesaria;
- proveer los recursos necesarios a los equipos auditores;
- asegurar que las auditorías se lleven a cabo en concordancia con el programa de auditoría y dentro del marco de tiempo establecido;
- asegurar que las actividades de auditoría sean registradas y que los registros sean adecuadamente manejados y mantenidos.

Nota: se debe de efectuar el procedimiento con la clave: PR-CIC-02 contenido en la (página 38 a 43).

Definición de objetivos, alcance y criterios para una auditoría individual

Cada auditoría individual debería estar basada en objetivos, alcance y criterios de auditoría documentados. Estos deberían ser definidos por la persona que gestiona el programa de auditoría y deberían ser consistentes con los objetivos generales del programa de auditoría.

Los objetivos de auditoría definen lo que se debe lograr en la auditoría individual y pueden incluir lo siguiente:

- determinación del grado de conformidad del sistema de gestión a ser auditado, o partes de este, con los criterios de auditoría;
- determinación del grado de conformidad de las actividades, procesos y productos con los requisitos y procedimientos del sistema de gestión;

- evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar cumplimiento con los requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización se suscriba;
- evaluación de la efectividad del sistema de gestión para cumplir sus objetivos especificados;
- identificación de áreas potenciales de mejora del sistema de gestión.

El alcance de la auditoría debería ser consistente con los objetivos y el programa de auditoría. Esto incluye factores como ubicaciones físicas, unidades organizacionales, actividades y procesos a ser auditados, así como el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.

Selección de métodos de auditoría

La persona que gestiona el programa de auditoría debería seleccionar y determinar los métodos para llevar a cabo una auditoría de manera efectiva, dependiendo de los objetivos, alcance y criterios de auditoría definidos.

Tabla B.1 — Métodos de auditoría aplicables

Grado de interacción entre el auditor y el auditado	Ubicación del auditor	
	En sitio	Remota
Interacción humana	Conducir entrevistas. Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado. Revisión documental con participación del auditado. Muestreo.	A través de medios de comunicación interactiva: — entrevistas; — completar listas de chequeo y cuestionarios; — revisión documental con participación del auditado.
Sin interacción humana	Revisión documental (ej. registros, análisis de datos). Observación del trabajo realizado. Visita a sitio. Completar listas de verificación. Muestreo (ej. productos).	Revisión documental (ej. registros, análisis de datos). Observación de trabajo a través de medios de vigilancia, teniendo en cuenta requisitos legales y sociales. Análisis de datos.
Las actividades de auditoría en sitio son llevadas a cabo en las instalaciones del auditado. Las actividades de auditoría remota son desarrolladas en otro sitio diferente a las instalaciones del auditado, independientemente de la distancia.		
Las actividades interactivas de auditoría involucran interacción entre el personal del auditado y el equipo auditor. Las actividades no interactivas de auditoría no involucran interacción humana con personas que representan al auditado pero sí con equipo, instalaciones y documentación.		

Figura 2. Métodos de auditoría aplicables. Fuente: ISO 19011:2011(p.52)

Gestión del resultado del programa de auditoría

La persona que gestiona el programa de auditoría debería asegurar que se lleven a cabo las siguientes actividades:

- revisar y aprobar los reportes de auditoría, incluyendo la evaluación de idoneidad y conveniencia de los hallazgos de auditoría;
- revisar el análisis de causa raíz y la efectividad de las acciones correctivas o preventivas;
- distribución de los reportes de auditoría a la alta gerencia y otras partes relevantes;
- determinar la necesidad de una auditoría de seguimiento. (ISO 19011, 2011)

El auditor seleccionado mediante un perfil ya establecido por un formato de perfil de auditor propuesto en base a la norma ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión debe tener las capacidades y aptitudes necesarias para identificar los puntos críticos de los reportes y hallazgos de la auditoría para prevenir cualquier fallo dentro de las mismas y tener el criterio de saber cuándo se tiene que estar al tanto de un seguimiento por prioridades de cada una de ellas.

Gestión y mantenimiento de registros de programa de auditoría

La persona que gestiona el programa de auditoría debería asegurar que se creen, gestionen y mantengan los registros de auditoría para demostrar la implementación de un programa de auditoría. Se deberían establecer procesos para asegurar que cualquier necesidad de confidencialidad asociada con los registros de auditoría sea cubierta.

Los registros deberían incluir los siguientes:

- a) registros relacionados con el programa de auditoría, tales como:
 - objetivos y alcance del programa de auditoría documentados;
 - aquellos que tratan los riesgos del programa de auditoría;
 - revisiones de la efectividad del programa de auditoría;
- b) registros relacionados con cada auditoría individual, tales como:
 - planes y reportes de auditoría;
 - reportes de no conformidad;

- reportes de acciones correctivas y preventivas;
- reportes de auditoría de seguimiento, si aplica;
- c) registros relacionados con personal de auditoría que cubren temas como:
 - competencia y evaluación de desempeño de los miembros del equipo auditor;
 - selección de equipos de auditoría y miembros de equipo;
 - mantenimiento y mejora de la competencia.

La forma y nivel de detalle de los registros debería demostrar que los objetivos del programa de auditoría han sido alcanzados. (ISO 19011, 2011)

En MyR no se acostumbraba llevar un registro formal de las auditorías realizadas a la playera puma simplemente se sometía a una revisión superficial que no arrojaba datos sustentados del estatus de la prenda, por lo consiguiente se hará una propuesta de estandarización del procedimiento para auditar una prenda se propone se haga mediante la norma ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión que nos asegura la calidad mediante documentos sustentables tanto de la parte del producto como la parte del auditor, que ambas partes cumplan con el régimen apropiado tanto para evaluar y para ser evaluado.

Monitoreo del programa de auditoría

La persona que gestiona el programa de auditoría debería monitorear su implementación, teniendo en cuenta la necesidad de:

- a) evaluar conformidad con los programas de auditoría, cronogramas y objetivos de auditoría;
- b) evaluar el desempeño de los miembros del equipo auditor;
- c) evaluar la habilidad de los equipos auditores para implementar el plan de auditoría;
- d) evaluar la retroalimentación dada por parte de la alta gerencia, auditados, auditores y otras partes interesadas.

Algunos factores pueden determinar la necesidad de modificar el programa de auditoría; estos pueden incluir:

- hallazgos de auditoría;
- nivel demostrado de efectividad del sistema de gestión;
- cambios en el sistema de gestión del cliente o del auditado;
- cambios en las normas, requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización se suscriba;
- cambio de proveedor. (ISO 19011, 2011)

En MyR no se contaba con un seguimiento ni monitoreo de la auditoría por lo tanto se han realizado para propuesta diversos formatos para evaluar los perfiles del auditor, las competencias, los métodos de evaluación, plan de auditoría, reportes, etc., de esta manera se podrá llevar un monitoreo y registro de las actividades y resultados obtenidos en el transcurso de la auditoría.

Nota: Dicha información se sustenta con el formato de código FO-CIC-03. Formato programa de auditoría (página 16) .

Revisión y mejora del programa de auditoría

La persona que gestiona el programa de auditoría debería revisar dicho programa para evaluar si se han alcanzado sus objetivos. Las lecciones aprendidas del programa de auditoría deberían ser usadas como elementos de entrada para el proceso de mejora continua del programa.

La revisión del programa de auditoría debería considerar lo siguiente:

- a) resultados y tendencias del monitoreo del programa de auditoría;
- b) conformidad con los procedimientos del programa de auditoría;
- c) necesidades y expectativas cambiantes de las partes interesadas;
- d) registros del programa de auditoría;
- e) métodos nuevos o alternativos de auditoría;
- f) efectividad de las medidas tomadas para tratar los riesgos asociados con el programa de auditoría;
- g) temas de confidencialidad y seguridad de la información relacionados con el programa de auditoría.

La persona que gestiona el programa de auditoría debería revisar la implementación general del programa, identificar áreas de mejora, enmendar el programa si es necesario, y también debería:

- Revisar el continuo desarrollo profesional de los auditores, en concordancia con 7.4
- reportar los resultados de la revisión del programa de auditoría a la alta gerencia.

Tabla 2 — Posibles Métodos de Evaluación

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

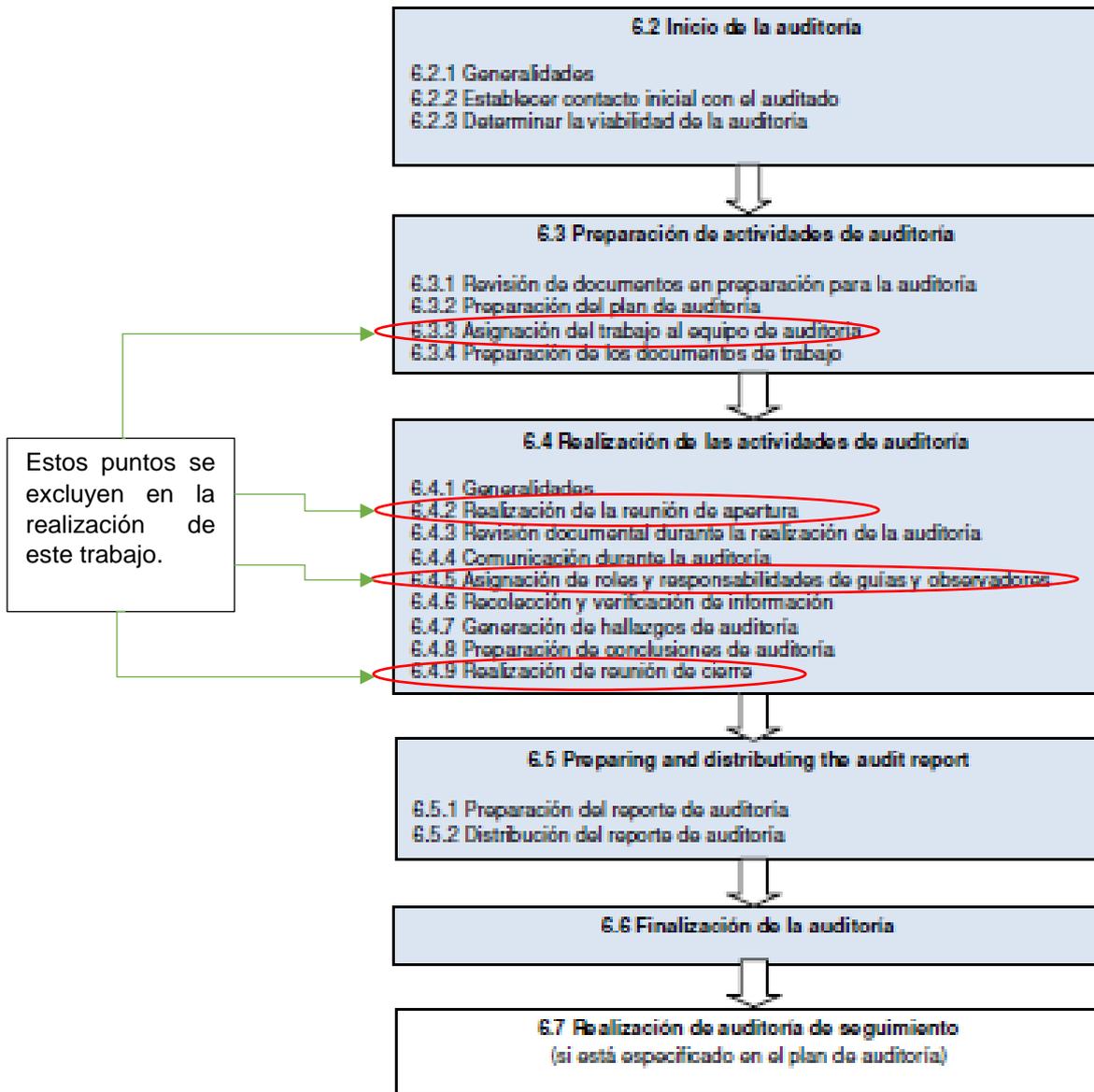
Figura 3. Posibles métodos de evaluación. Fuente: ISO 19011:2011(p.44)

Implementación

Realización de la auditoría

Generalidades

Este capítulo proporciona orientación sobre la planificación y forma de llevar a cabo actividades de auditoría como parte de un programa de auditoría. La figura 4 proporciona una visión general de las actividades de auditoría típicas. El grado de aplicación de las disposiciones de este capítulo depende del objetivo y alcance de cada auditoría específica.



NOTE La numeración de sub-cláusulas hace referencia a las sub-cláusulas relevantes en esta Norma Internacional.

Figura 4. Actividades típicas de auditoría. Fuente: ISO 19011:2011(p.26)

Inicio de la auditoría

Generalidades

Cuando se da inicio a una auditoría, la responsabilidad de llevar a cabo dicha auditoría sigue siendo del líder del equipo auditor hasta que la auditoría se haya finalizado.

Para iniciar una auditoría, se deberían tener en cuenta los pasos de la Figura 2; sin embargo, la secuencia puede diferir dependiendo del auditado, los procesos y otras circunstancias específicas de la auditoría.

Establecer contacto inicial con el auditado

El contacto inicial con el auditado para el desarrollo de la auditoría puede ser formal o informal y debería hacerlo el líder del equipo auditor. Los propósitos del contacto inicial son los siguientes:

- establecer comunicación con los representantes del auditado;
- confirmar la autoridad para la realización de la auditoría;
- proveer información sobre los objetivos, alcance y métodos de auditoría, así como la composición del equipo auditor, incluyendo los expertos técnicos;
- solicitar acceso a documentos y registros relevantes para propósitos de planeación;
- determinar requisitos legales y contractuales aplicable y otros requisitos relevantes a las actividades y productos del auditado;
- confirmar el acuerdo del auditado en lo referente al grado de divulgación y tratamiento de la información confidencial;
- hacer arreglos para la auditoría, incluyendo la programación de fechas;
- determinar cualquier requisito específico de la locación en cuanto a acceso, seguridad, salud y seguridad y otros;
- llegar a acuerdos sobre la participación de observadores y la necesidad de guías para el equipo auditor;
- determinar cualquier área de interés o inquietud del auditado en relación a la auditoría específica. (ISO 19011, 2011)

En MyR será necesario establecer contacto inicial con los encargados de realizar las pruebas a la playera puma para de esta manera lograr que entiendan en qué consiste el procedimiento de auditoría y cuáles son los aspectos que se evalúan por lo cual se propone.

Determinación de la viabilidad de la auditoría

La viabilidad de la auditoría debería ser determinada a fin de proveer una confianza razonable de que los objetivos de auditoría pueden ser alcanzados.

A determinación de la viabilidad debería tener en cuenta factores tales como la disponibilidad de lo siguiente:

- Información suficiente y apropiada para la planeación y realización de la auditoría;
- cooperación adecuada por parte del auditado;
- tiempo y recursos adecuados para la realización de la auditoría.

Cuando la auditoría no resulta viable, se debería proponer una alternativa al cliente de auditoría en acuerdo con el auditado. (ISO 19011, 2011)

En MyR deberá ser importante la viabilidad de la auditoría del producto de la playera puma debido a que tiene que satisfacer los requerimientos del cliente y a su vez lograr que la empresa tenga la confianza del mismo para conservarlo en futuras operaciones y de la misma manera la empresa no pierda prestigio en la calidad de sus prendas y mucho menos le genere pérdidas en aspectos económicos y de tiempo al no contar con la calidad de su producto.

Preparación de actividades de auditoría

Revisión de documentos en preparación para la auditoría

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

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

Revisión documental

Los auditores deberían considerar si:

- la información entregada en los documentos es: — completa (todo el contenido esperado se encuentra en el documento); — correcta (el contenido está conforme con otras fuentes confiables tales como normas y regulaciones); — consistente (el documento es consistente con sí mismo y con documentos relacionados); — actual (el contenido está actualizado);
- los documentos que están siendo revisados cubren el alcance de auditoría y proveen suficiente información para soportar los objetivos de la auditoría; — el uso de tecnologías de información y comunicación, dependiendo de los métodos de auditoría, promueve una realización eficiente de la auditoría: se debe tener cuidado específico para seguridad de la información debido a regulaciones aplicables sobre protección de datos (en particular para información que está fuera del alcance de la auditoría pero que está contenida en el documento).

NOTA La revisión documental puede dar una indicación de la efectividad del control de documentos dentro del sistema de gestión del auditado.

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

Preparación del plan de auditoría

El líder del equipo auditor debería preparar un plan de auditoría basado en la información contenida en el programa de auditoría y en la documentación entregada por el auditado. El plan de auditoría debería considerar el efecto de las actividades de auditoría en los procesos del auditado y proveer la base para el acuerdo entre el cliente de auditoría, el equipo auditor y el auditado referente a la realización de la auditoría. El plan debería facilitar la programación y coordinación eficiente de las actividades de auditoría a fin de alcanzar efectivamente los objetivos.

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

- las técnicas de muestreo apropiadas;

Muestreo Estadístico

Si se toma la decisión de usar muestreo estadístico, el plan de muestreo debería estar basado en los objetivos de la auditoría y en lo que se conoce acerca de las características de la población general de la cual se están tomando las muestras.

- El muestreo estadístico usa un proceso de selección de muestra basado en la teoría de probabilidad. El muestreo basado en atributos se usa cuando solo hay dos resultados posibles de muestra para cada muestra (ej. correcto/incorrecto o pasó/falló). El muestreo basado en variable se usa cuando los resultados de muestra se dan en un rango continuo.

- El plan de muestreo debería tener en cuenta si hay la probabilidad de que el resultado que se está examinando sea basado en atributos o basado en variable. Por ejemplo, al evaluar conformidad de los formularios completados con los requisitos establecidos en un procedimiento, se puede usar un enfoque de muestreo basado en atributos. Al examinar la ocurrencia de incidentes de seguridad en alimentos o el número de brechas de seguridad, un enfoque basado en variable probablemente sería más apropiado.

- Los elementos clave que afectarán el plan de muestreo de auditoría son: — el tamaño de la organización; — el número de auditores competentes; — la frecuencia

de las auditorías durante el año; — el tiempo de una auditoría individual; — cualquier nivel de confianza requerido externamente.

— Cuando se desarrolla un plan de muestreo estadístico, el nivel de riesgo de muestreo que el auditor está dispuesto a aceptar es una consideración importante. Esto a menudo es conocido como el nivel de confianza aceptado. Por ejemplo, un riesgo de muestreo de 5 % corresponde a un nivel de confianza aceptado de 95%. Un riesgo de muestreo de 5% significa que el auditor está dispuesto a aceptar el riesgo de que 5 de cada 100 (o 1 de 20) muestras examinadas no reflejará los valores reales que se encontrarían si toda la población fuera examinada.

— Cuando se usa el muestreo estadístico, los auditores deberían documentar apropiadamente el trabajo realizado. Esto debería incluir una descripción de la población que se quiere muestrear, los criterios de muestreo usados para la evaluación (ej. qué es una muestra aceptable), los parámetros estadísticos y los métodos utilizados, el número de muestras y los resultados obtenidos.

— la composición del equipo auditor y su competencia colectiva;

— el riesgo creado por la auditoría para la organización.

Por ejemplo, los riesgos a la organización pueden dar como resultado que la presencia del equipo auditor inflencie la salud y seguridad, ambiente y calidad, y su presencia puede generar amenazas a los productos, servicios, personal o infraestructura del auditado (ej. contaminación en instalaciones de cuartos limpios).

Para auditorías combinadas, se debería prestar atención particular a las interacciones entre los procesos operativos y los objetivos y prioridades de los diferentes sistemas de gestión.

La escala y contenido el plan de auditoría puede diferir, por ejemplo, entre la auditoría inicial y auditorías subsecuentes, así como entre auditorías internas y externas. El plan de auditoría debería ser lo suficientemente flexible para permitir cambios que se puedan hacer necesarios durante el progreso de las actividades de auditoría.

El plan de auditoría debería cubrir o hacer referencia a lo siguiente:

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

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

- identificación de los representantes del auditado para la auditoría;
- el idioma de trabajo y de reporte de la auditoría, cuando este sea diferente del idioma del auditor o auditado o ambos;
- los temas del reporte de auditoría;
- arreglos de logística y de comunicaciones, incluyendo arreglos específicos para las ubicaciones a ser auditadas;
- cualquier medida específica a tomar para tratar el efecto de incertidumbre de alcanzar los objetivos de auditoría;
- temas relacionados con confidencialidad y seguridad de la información;
- cualquier acción de seguimiento de una auditoría previa;
- cualquier actividad de seguimiento a la auditoría planeada;
- coordinación con otras actividades de auditoría, en caso de una auditoría conjunta.

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

Preparación de los documentos de trabajo

Los miembros del equipo auditor deberían recolectar y revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría. Tales documentos de trabajo pueden incluir:

— listas de verificación;

Con base en el kit de auditorías proporcionado en la página de ISO versión 2015 podemos definir e implementar las listas de verificación de la siguiente manera;

Este documento proporciona información sobre el propósito y el uso de listas de verificación de manera activa apoyando el proceso de auditoría.

Mientras que el documento se dirige principalmente a las organizaciones de auditoría externa (incluyendo órganos de registro y certificación), la información también puede igualmente ser utilizada por cualquier organización que realiza las auditorías internas.

El uso de listas de verificación:

Si bien no siempre se requiere en las normas de sistemas de gestión, las listas de verificación son sólo una herramienta disponible en la "caja de herramientas de los auditores". Muchas organizaciones utilizan para garantizar que la auditoría en un mínimo abordará los requisitos tal como se define por el alcance de la auditoría.

Ventajas:

1. Las listas de verificación si se desarrolla de una auditoría específica y se usan correctamente:

a. Promover la planificación de la auditoría.

Segundo. Garantizar un enfoque consistente de auditoría.

b. Actuar como un plan de muestreo y el administrador de tiempo.

c. Servir como una ayuda para la memoria.

d. Proporcionar un repositorio para las notas recogidas durante el proceso de auditoría (campo de las auditorías notas)

2. listas de control de auditoría deben ser desarrolladas para proporcionar asistencia al proceso de auditoría.

3. Los auditores deben ser entrenados en el uso de una lista en particular y se mostrará cómo utilizarlo para obtener la máxima información mediante el uso de buenas técnicas de interrogación.

4. Las listas de verificación debería ayudar a un auditor a obtener mejores resultados durante el proceso de auditoría.

5. Las listas de verificación ayudan a asegurar que una auditoría se lleva a cabo de forma sistemática y se obtiene de manera integral y que la evidencia adecuada.
6. Las listas de comprobación pueden proporcionar la estructura y continuidad a una auditoría y pueden asegurar que el alcance de la auditoría se está siguiendo.
7. Las listas de verificación puede proporcionar un medio de comunicación y un lugar para registrar los datos de uso para futura referencia.
8. Una lista completa proporciona evidencia objetiva de que se realizó la auditoría.
9. Una lista de verificación puede proporcionar un registro que se examinó el SGC.
10. Las listas de verificación se puede utilizar como una base de información para la planificación de futuras auditorías.
11. Las listas de verificación se puede proporcionar al auditado por delante de la auditoría.

Desventajas:

Por el contrario, cuando las listas de comprobación de auditoría no están disponibles, o mal preparados, lo siguiente problemas / preocupaciones se indican:

1. La lista de verificación puede ser visto como intimidante al auditado.
2. El enfoque de la lista de verificación puede ser demasiado estrecho en su alcance para identificar problemas específicos áreas.
3. Las listas de verificación son una herramienta de ayuda para el auditor, pero habrá restrictiva si se utiliza como el auditor de único mecanismo de apoyo.
4. Las listas de verificación no debe ser un sustituto de la planificación de la auditoría.
5. Un auditor sin experiencia puede no ser capaz de comunicar claramente lo que él / ella está buscando, si dependen demasiado de una lista de control para guiar a sus preguntas.
6. listas de comprobaciones mal preparadas pueden retrasar una auditoría debido a la duplicación y la repetición.
7. listas de control genérico, que no reflejan la dirección de la organización específica sistema, no puede añadir ningún valor y puede interferir con la auditoría.
8. listas de control enfocadas estrechas minimizar las preguntas de evaluación / enfoque único

Conclusión

Hay ventajas y desventajas en el uso de listas de verificación. Depende de muchos factores, incluyendo las necesidades del cliente, el tiempo y restricciones de costos, auditoría y que la experiencia del sector

Requisitos del esquema. Los auditores deben evaluar el valor de la lista de verificación como una ayuda en la auditoría procesar y considerar su uso como una herramienta funcional.

— planes de muestreo de auditorías;

— formularios para registrar información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditoría y registros de las reuniones.

Otra herramienta que podemos utilizar gracias al kit de auditoría 2015 son las pistas de auditoría que se explicaran a continuación.

En ausencia de una definición de la norma ISO 9000, una definición de diccionario estándar para la "auditoría" y 'Rastro' llega a la siguiente:

Un enfoque sistemático para la recopilación de pruebas sobre la base de muestras específicas, que la salida de una serie de procesos interrelacionados cumple con los resultados esperados.

Pero ¿qué significa esto en la práctica?

Aunque aplicado por algunos auditores, el uso de una pista de auditoría es de ningún modo universalmente aceptado. Es el fracaso para asegurar todas las auditorías de proceso de auditorías de empleo a raíz de una pista de auditoría que socava su credibilidad. Los auditores deben comprender el camino del proceso que están auditando y realizar la auditoría en consecuencia, garantizar que los requisitos de la se están cumpliendo proceso.

Por ejemplo, como una cuestión de cursos auditores visitará la planta de producción. Esto permite que el auditor para ver lo que está ocurriendo y para identificar los números de referencia específicas de puestos de trabajo que se van a través de en ese momento. A partir de esta información es fácil de identificar en el departamento de ventas de la especificación acordada para ese producto o servicio y seleccionar muestras pertinentes para ser elegido.

Esto significa que el proceso puede ser comprobado para asegurar que lo que se lleva a cabo se controla y se reunirá con la especificación requerida. A partir de aquí, la pista de auditoría se recogió y siguió mediante.

El uso de la auditoría de una actividad de compra como un ejemplo, es necesario identificar qué material o equipo ha sido comprado por su orden de la muestra. Siempre es importante entender lo que impulsa el proceso. En este caso, es normalmente la solicitud, que define lo que es querido.

Si el auditor no entiende la especificación, entonces él o ella no pueden comprobar si el proceso que está siendo seguido cumple los requisitos de la solicitud.

El uso de listas de verificación y formularios no debería restringir la extensión de las actividades de auditoría, que pueden cambiarse como resultado de la información recopilada durante la auditoría.

Preparación de documentos de trabajo

Al preparar documentos de trabajo, el equipo auditor debería considerar las preguntas que se encuentran a continuación para cada documento.

- a) ¿Qué registro de auditoría será creado al usar este documento de trabajo? b) ¿Qué actividad de auditoría está relacionada con este documento de trabajo en particular?
- c) ¿Quién será el usuario de este documento de trabajo? d) ¿Qué información es necesaria para preparar este documento de trabajo?

Para auditorías combinadas, los documentos de trabajo deberían ser desarrollados para evitar la duplicación de actividades de auditoría al: agrupar requisitos similares de diferentes criterios; — coordinar el contenido de las listas de verificación y cuestionarios relacionados.

Los documentos de trabajo deberían ser adecuados para tratar todos aquellos elementos del sistema de gestión que se encuentran dentro del alcance de la auditoría y que pueden ser entregados en cualquier medio.

Los documentos de trabajo, incluyendo los registros que resultan de su uso, deberían retenerse al menos hasta que finalice la auditoría, o de acuerdo con lo especificado en el plan de auditoría. La retención de los documentos después de finalizada la auditoría se describe en el apartado 6.6. Aquellos documentos que contengan información confidencial o de propiedad privada deberían ser guardados con la seguridad apropiada en todo momento por los miembros del equipo auditor.

Realización de actividades de auditoría

Generalidades

Las actividades de auditoría normalmente son llevadas a cabo en una secuencia definida, tal como se indica en la Figura 2. Esta secuencia puede ser modificada para ajustarse a las circunstancias de auditorías específicas.

Revisión documental durante la realización de la auditoría

La documentación relevante del auditado debería ser revisada para:

- determinar la conformidad del sistema, en cuanto a su documentación, con los criterios de auditoría;
- recopilar información para soportar las actividades de auditoría.

NOTA El Capítulo B2 proporciona una Guía sobre cómo llevar a cabo la revisión documental.

La revisión puede estar combinada con otras actividades de auditoría y puede continuar a todo lo largo de la misma, en tanto esto no vaya en detrimento de la efectividad en la realización de la auditoría.

Si no se puede proveer documentación adecuada durante el marco de tiempo dado en el plan de auditoría, el líder del equipo auditor debería informar este hecho tanto a la persona que gestiona el programa de auditoría como al auditado. Dependiendo de los objetivos y alcance de la auditoría, se debería tomar una decisión respecto a si esta se debe continuar o suspender hasta una vez se solucionen las dificultades con la documentación.

Comunicación durante la auditoría

Durante la auditoría puede resultar necesario hacer arreglos formales de comunicación entre el equipo auditor, así como con el auditado, el cliente de auditoría y potenciales entes externos (ej. entes reguladores), especialmente cuando los requisitos legales incluyen el reporte obligatorio de no conformidades.

El equipo de auditoría debería reunirse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y re-asignar trabajo entre los miembros del equipo auditor, según resulte necesario.

Durante la auditoría, el líder del equipo auditor debería comunicar periódicamente el progreso de la auditoría y cualquier duda al auditado y cliente de auditoría, según sea apropiado. La evidencia recolectada durante la auditoría que sugiera un riesgo significativo inminente para el auditado debería ser reportado sin demora al auditado, y cuando sea apropiado, al cliente de auditoría. Cualquier inquietud acerca de temas que están por fuera del alcance de la auditoría debería ser notada y reportada al líder del equipo auditor, para su posible comunicación al cliente de auditoría y al auditado.

Cuando la evidencia de auditoría disponible indique que no se pueden alcanzar los objetivos de auditoría, el líder del equipo auditor debería reportar las razones al cliente de auditoría y al auditado para determinar las acciones apropiadas. Tales acciones pueden incluir la re-confirmación o modificación del plan de auditoría, cambios a los objetivos o alcance de la auditoría, o finalización de la misma.

Cualquier necesidad de realizar cambios al plan de auditoría que se puedan hacer aparentes durante el progreso de las actividades de auditoría debería ser revisada y aprobados, si es apropiado, tanto por la persona que gestiona el programa de auditoría como por el auditado.

También nos apoyaremos en el kit de auditorías de ISO versión 2008 auditando la comunicación interna de la siguiente manera;

1. Introducción.

Un proceso eficaz de comunicación interna contribuye al éxito de cualquier sistema de gestión de la calidad de las organizaciones. Por el contrario, muchos problemas que ocurren con un sistema de gestión de la calidad en una organización pueden frecuentemente rastrearse hacia una comunicación **pobre**.

2. Requisitos y directriz

2.1 La cláusula establece:

“Comunicación Interna”

“La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.”

Este es uno de varios requisitos que han sido plasmados en la norma ISO 9001 donde un enfoque preciso “SI / NO” pudiera no ser adecuado para evaluar la implementación eficaz del proceso de comunicación interna dentro de una organización.

Otros requisitos de la norma ISO 9001 sobre comunicación interna:

Existen otros requisitos en la norma ISO 9001 donde la alta dirección tiene una responsabilidad de comunicar al personal de la organización sobre:

- La política y los objetivos de calidad

- La importancia de cumplir tanto los requisitos de los clientes como con los regulatorios
- La promoción de la toma de conciencia sobre los requisitos de los clientes a través de toda la organización
- Las responsabilidades definidas del personal y la conciencia de la relevancia e importancia de sus actividades y como ellos contribuyen al logro de los objetivos de calidad
- Cuando los requisitos del producto cambian, asegurarse que el personal relevante sea informado de los cambios.

Directriz de la norma ISO 9004:2009:

La comunicación eficaz de la estrategia y las políticas es esencial para el éxito sostenido de la organización.

Tal comunicación debería ser significativa, oportuna y continua. La comunicación también debería incluir un mecanismo de retroalimentación, un ciclo de revisión y debería incorporar disposiciones para tratar proactivamente los cambios en el entorno de la organización.

El proceso de comunicación de la organización debería operar tanto vertical como horizontalmente y debería estar adaptado a las distintas necesidades de sus destinatarios. Por ejemplo, la misma información se puede transmitir de manera diferente a las personas en la organización y a los clientes u otras partes interesadas

Es importante notar que esta directriz de la norma ISO 9004 no es auditable, pero proporciona datos adicionales sobre la relevancia de la comunicación interna.

3. Verificando la eficacia de las comunicaciones internas

Hay dos componentes principales en los requisitos de la cláusula de la norma ISO 9001 que tienen que ser verificados:

a) Que los procesos de comunicación apropiados hayan sido *establecidos* en la organización, incluyendo:

- la identificación del personal entre quienes la comunicación debe ocurrir;
- la información ha ser comunicada;

- los medios por los que se debe lograr;
- el método seleccionado para dar seguimiento a su eficacia;
- la documentación y los registros necesarios para verificar que haya ocurrido;
- que el proceso de comunicación esté sujeto a la mejora continua;

b) Que la comunicación **se está dando y es relativa a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.**

En la búsqueda de evidencia de procesos eficaces de comunicación, el auditor pudiera necesitar observar en la organización, alguno de los puntos siguientes, o todos según sea apropiado, que:

- la alta dirección, los empleados a todos los niveles en la organización, y los proveedores, generan, reciben y responden las comunicaciones;
- la información a ser comunicada está claramente definida, es apropiada y precisa al propósito de la comunicación;
- los medios utilizados para la comunicación son apropiados al nivel de educación y otras habilidades de aquellos a los que se espera reciban la información y actúen en consecuencia;
- se da seguimiento para asegurar que la información comunicada se utilizó y se alcanzaron los resultados deseados;
- los procedimientos y registros necesarios para demostrar que la comunicación ocurre, es eficaz y sujeta a mejora continua están disponibles;

Aunque no es un requisito el tener un procedimiento documentado, dependiendo del tamaño, complejidad y cultura de la organización pudiera ser necesario el tener uno para asegurar la implementación eficaz.

4. El enfoque de los auditores

Uno o todos los medios de comunicación de información siguientes dentro de la organización pudieran ser observados por el auditor:

- Comunicación directa de la dirección en las áreas de trabajo

- Reuniones de equipo y otras reuniones, como aquellas para el reconocimiento de logros
- Periódicos murales
- Correo electrónico, intranet y páginas electrónicas
- Revistas o periódicos internos de la compañía
- Reuniones de personal
- Cartas o notas individuales

El auditor pudiera ser capaz de juzgar la eficacia de los procesos de comunicación interna:

- Entrevistando a los empleados para determinar que tan conscientes están de la política, los objetivos y el desempeño del sistema de gestión.
- Evaluando las causas de las no conformidades y los procesos de acción correctiva de la organización. ¿La necesidad de una acción correctiva se pudiera ligar o trazar hacia unos procesos de comunicación interna débiles?
- Evaluando la relevancia y prontitud de la emisión de la información. La información que se está comunicando no tiene valor si se hace fuera de tiempo.
- Examinando los mecanismos de retroalimentación dentro de la organización, por ejemplo entrevistas o revisiones cara a cara, encuestas a empleados, etc.
- Evaluando los programas de entrenamiento e inducción en la organización. Estos programas deben contener la información de cómo opera el sistema de gestión de la calidad.
- Viendo las minutas de las reuniones que contengan puntos de comunicación interna.

Evaluación de la conformidad de la organización con los requisitos de la norma ISO 9001.

Es cuestionable que un auditor pueda determinar la eficacia de los procesos de comunicación interna de la organización durante una simple sesión de auditoría o “intervalo de tiempo”. Se requiere un enfoque más global (holístico) durante toda la auditoría y además no necesita ser incluido como un punto separado en el plan de

auditoría. Los equipos de auditoría deben planear una revisión colaborativa de este aspecto.

Igualmente cuestionable es que se pueda determinar la eficacia de los procesos de comunicación interna de la organización solamente de una fuente dentro de la organización.

La conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001 solamente pueden ser determinados al final de la auditoría, después de la evaluación de la evidencia de auditoría (y después de lograr un consenso con los otros miembros del equipo).

Recolección y Verificación de la información

Durante la auditoría, la información relevante a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría, incluyendo información relacionada con interfaces entre funciones, actividades y procesos debería ser recolectada por medio de muestreo apropiado y debería ser verificada. Solo información verificable debería ser aceptada como evidencia de auditoría. La evidencia de auditoría que conduce a hallazgos de auditoría debería ser registrada. Si durante la recolección de evidencia el equipo auditor conoce de circunstancias o riesgos nuevos o cambiantes, estos deberían ser tratados por el equipo de manera concordante.

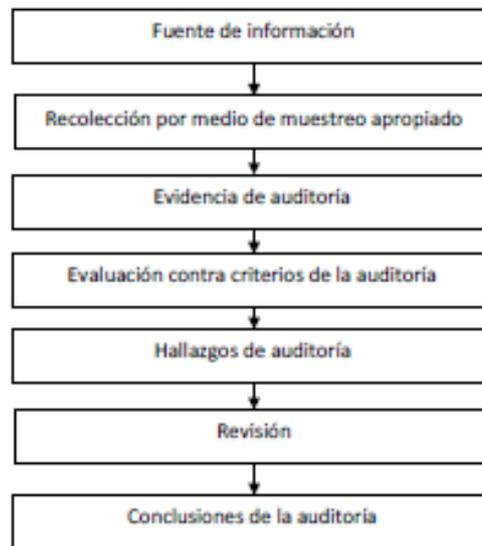


Figura 5 .Visión general del proceso de recolectar y verificar información: ISO 19011:2011(p.34)

Los métodos para recolectar información incluyen los siguientes:

- entrevistas;
- observaciones;
- revisión de documentos, incluidos registros.

Selección de fuentes de información

Las fuentes de información seleccionadas pueden variar de acuerdo con el alcance y complejidad de la auditoría y pueden incluir las siguientes:

- entrevistas con empleados y otras personas;
- observación de actividades y el ambiente y condiciones que rodean el trabajo;
- documentos, tales como políticas, objetivos, planes, procedimientos, normas, instrucciones, licencias y permisos, especificaciones, dibujos, contratos y órdenes;
- registros, tales como registros de inspección, actas de reunión, reportes de auditoría, registros de programa de monitoreo y los resultados de las mediciones;
- resúmenes de datos, análisis e indicadores de desempeño;
- información sobre los planes de muestreo del auditado y sobre los procedimientos para los procesos de control de muestreo y de medición;
- reportes de otras fuentes, ej. retroalimentación de clientes, encuestas y mediciones

externas, y otra información relevante de partes externas y calificación de proveedores; — bases de datos y sitios web; — simulación y modelado.

Realización de entrevistas

Las entrevistas son uno de los medios importantes para recolectar información y deberían ser llevadas a cabo de manera tal que sean adaptadas a la situación y la persona entrevistada, ya sea frente a frente o por otros medios de comunicación.

Sin embargo, el auditor debería tener en cuenta lo siguiente: — las entrevistas se deberían realizar a personas en niveles y funciones apropiadas que lleven a cabo actividades o tareas que se encuentren dentro del alcance de la auditoría; — las entrevistas normalmente deberían ser realizadas durante horas normales de trabajo cuando sea posible, en el sitio habitual de trabajo de la persona entrevistada; — busque tranquilizar a la persona que va a entrevistar antes y durante la entrevista; — se debería explicar la razón de la entrevista y cualquier nota tomada; — las entrevistas pueden ser iniciadas solicitando a las personas que describan su trabajo; — selección cuidadosa del tipo de pregunta usada (ej., abierta, cerrada, conducente); — los resultados de la entrevista deberían ser resumidos y revisados con la persona entrevistada; — se debería agradecer a la persona entrevistada por su participación y cooperación.

Generación de hallazgos de auditoría

La evidencia de auditoría debería ser evaluada contra los criterios de la auditoría a fin de determinar los hallazgos de la auditoría. Los hallazgos de auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoría. Cuando el plan de auditoría así lo especifique, los hallazgos individuales de auditoría deberían incluir conformidad y buenas prácticas junto con su evidencia de soporte, oportunidades de mejora y recomendaciones para el auditado.

Fuente de información

Recolección por medio de muestreo apropiado

Evidencia de auditoría

Evaluación contra criterios de la auditoría

Hallazgos de auditoría

Revisión

Conclusiones de la auditoría

Las no conformidades y su soporte de evidencia de auditoría deberían ser registradas. Las no conformidades pueden estar clasificadas. Estas deberían ser revisadas con el auditado a fin de obtener reconocimiento de que la evidencia de auditoría es correcta y que las no conformidades son entendidas. Se debería realizar todo intento de resolver opiniones divergentes relacionadas con la evidencia o hallazgos de auditoría; cualquier punto sin resolver debería ser registrado.

El equipo de auditoría debería reunirse con la frecuencia que sea necesaria para revisar los hallazgos de auditoría a intervalos adecuados durante la auditoría.

Hallazgos de auditoría

Determinación de hallazgos de auditoría

Al determinar los hallazgos de auditoría, se debería considerar lo siguiente: — seguimiento de registros y conclusiones de auditorías previas; — requisitos del cliente de auditoría; — hallazgos que exceden la práctica normal, u oportunidades de mejora; — tamaño de la muestra; — categorización (de haberla) de los hallazgos de auditoría;

Registro de conformidades

Para registros de conformidad, se debería tener en cuenta lo siguiente: — identificación de los criterios de auditoría contra los cuales se muestra la conformidad; — evidencia de auditoría para soportar la conformidad; — declaración de conformidad, si aplica.

Registro de no conformidades

Para registros de no conformidad, se debería tener en cuenta lo siguiente: — descripción o referencia a los criterios de auditoría; — declaración de no conformidad; — evidencia de auditoría; — hallazgos de auditoría relacionados, si aplica.

Con base al kit de auditorías de ISO versión 2008 que nos proporciona una guía de cómo prevenir las no conformidades que a continuación se enunciará:

Auditando la acción preventiva

Auditando los procesos de corrección y acción correctiva de una organización es relativamente simple, porque los resultados y eficacia de estos procesos están normalmente bien definidos (i.e. si la organización ya ha identificado una no conformidad, es relativamente simple para un auditor evaluar el proceso que la

organización uso, o está planeando usar, para corregirla, y si será eficaz o no para evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir); sin embargo, auditar los procesos de acción preventiva, es frecuentemente más complejo.

Directriz de auditoría

1.-La ISO 9001 requiere que la organización tenga un procedimiento documentado para la acción preventiva.

Nota: La combinación de los procedimientos documentados de acción correctiva y acción preventiva en un solo documento del SGC es aceptable, pero no es recomendado. Si están combinados, entonces es importante que el auditor verifique que la organización entienda claramente la diferencia entre las intenciones de la acción correctiva y de la acción preventiva.

2.-La norma requiere que este procedimiento documentado incluya:

a) **Como la organización determina las no conformidades potenciales y sus causas.**

Ejemplos típicos incluyen:

- Análisis de tendencias de los procesos y características del producto (Resultado del proceso de análisis de datos). Un empeoramiento de la tendencia podría indicar que si no se toma una acción, la no conformidad podría ocurrir
- Alarmas para dar un aviso anticipado de una operación “fuera de control” que se aproxima
- Seguimiento a la percepción del cliente, con sistemas de retroalimentación tanto formal como informal
- Análisis de tendencias en capacidad de proceso, utilizando técnicas estadísticas
- Continuos análisis de modo de falla y efecto para procesos y productos (este es un requisito de la TS 16949, para la industria automotriz, por ejemplo)
- Evaluación de no conformidades que hayan ocurrido en circunstancias similares pero para otros productos, procesos, otras partes de la organización o hasta en otras organizaciones.
- A través de actividades planificadas tanto para situaciones predecibles (por ejemplo expansiones, mantenimiento, cambios de personal – vea también la norma ISO 9001

en la cláusula 5.4.2b) como para situaciones no predecibles (como problemas naturales que ocurren como huracanes, terremotos, inundaciones, etc.)

- La cláusula 8.5.3, de la norma ISO 9004:2000 “Prevención de pérdidas”, da otros ejemplos.

(Nota: esta directriz de la norma ISO 9004 no es mandataria).

- La cláusula 9.3.5 Riesgos: La organización debería evaluar los riesgos relacionados con las actividades de innovación planificadas, incluyendo el tomar en consideración el impacto potencial de los cambios en la organización y preparar acciones preventivas para mitigar esos riesgos incluyendo planes de contingencia, cuando sea necesario

(Nota: esta directriz de la norma ISO 9004 no es mandataria).

- La cláusula 7.2, 8.3.2, 8.3.3 – También se necesita considerar a la acción preventiva como un proceso y ser planificado. El seguimiento y medición de los “KPI” (Indicadores clave de desempeño) y los indicadores de desempeño proporcionan datos de entrada para las acciones preventivas, así como lo hacen los resultados de las auditorías internas.

b) Una evaluación de la necesidad de una acción preventiva.

Los métodos usados en la evaluación pueden incluir:

- el enfoque de análisis de riesgos
- El análisis de falla de modo y efecto mencionado en (a) anteriormente

(Nota: Ninguno de estos enfoques o metodologías son requisitos de la norma ISO 9001.)

c) Como la organización determina que acción es requerida, y como es implementada.

El auditor debe buscar evidencia de que:

- la organización ha analizado la causa de no conformidades potenciales. (el uso de diagramas de causa y efecto así como otras herramientas de calidad pueden ser apropiadas para esto).

- Las acciones requeridas son desplegadas en todas las partes relevantes de la organización y en el tiempo adecuado
- Hay definiciones claras de las responsabilidades para la identificación, evaluación, implementación y revisión de las acciones preventivas

d) Registros de los resultados de las acciones

- ¿Qué registros se mantienen?
- ¿Son apropiados y dan un reflejo verídico de los resultados?
- ¿Han sido controlados de acuerdo con la cláusula 4.2.4 de la norma ISO 9001?

e) Una revisión de las acciones preventivas tomadas

- ¿Las acciones fueron eficaces (se previno que la no conformidad vuelva a ocurrir y hubo algún beneficio adicional)?
- ¿Hay la necesidad de continuar con las acciones preventivas del modo cómo están?
- ¿deberían cambiarse, o es necesario planificar nuevas acciones?

3.- Frecuentemente hay discusiones “filosóficas” significantes entre el auditor y la organización acerca de dónde termina la acción correctiva y donde inicia la acción preventiva. Por ejemplo, si una no conformidad es detectada en el proceso “A”, ¿las acciones tomadas para prevenir futuras no conformidades en los procesos “B”, “C” y “D” son acciones preventivas, o simplemente están dentro del alcance de las acciones correctivas tomadas para el proceso “A”? El auditor debe evitar “tomar parte” en estas discusiones y concentrarse en si las acciones fueron o no eficaces. El “etiquetado” de las acciones tomadas es de importancia secundaria!

Tratamiento de hallazgos relacionados con múltiples criterios

Durante una auditoría es posible identificar hallazgos relacionados con múltiples criterios. Cuando un auditor identifica un hallazgo asociado con un criterio de una auditoría combinada, el auditor debería considerar el posible impacto sobre criterios correspondientes o similares de los otros sistemas de gestión.

Dependiendo de lo acordado con el cliente de auditoría, el auditor puede levantar: — hallazgos separados para cada criterio; o — un único hallazgo, combinando las referencias a múltiples criterios.

Dependiendo de los acuerdos con el cliente de auditoría, el auditor puede guiar al auditado sobre cómo responder a dichos hallazgos.

Preparación de conclusiones de auditoría

El equipo auditor debería reunirse antes de la reunión de cierre con el fin de:

- a) revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma;
- b) llegar a un acuerdo respecto a las conclusiones, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente en el proceso de auditoría;
- c) preparar recomendaciones, si esto está especificado en el plan de auditoría;
- d) discutir el seguimiento a la auditoría, según sea aplicable.

Las conclusiones de auditoría pueden tratar aspectos tales como los siguientes:

- el grado de conformidad con los criterios de la auditoría y la robustez del sistema de gestión, incluyendo la efectividad del sistema de gestión para cumplir con los objetivos establecidos;
- la efectiva implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión;
- la capacidad del proceso de revisión por la dirección de asegurar la continua idoneidad, capacidad, efectividad y mejora del sistema de gestión;
- logro de los objetivos de auditoría, cubrimiento del alcance de la auditoría y cumplimiento con los criterios de la auditoría;
- causas raíz de los hallazgos, si está especificado en el plan de auditoría;

— hallazgos similares encontrados en diferentes áreas auditadas con el propósito de identificar tendencias.

Si el plan de auditoría así lo especifica, las conclusiones de la auditoría pueden llevar a recomendaciones para la mejora o futuras actividades de auditoría.

Preparación y distribución del reporte de auditoría

Preparación del reporte de auditoría

El líder del equipo auditor debería reportar los resultados de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría.

El reporte de auditoría debería proveer un registro complete, exacto, conciso y claro de la auditoría y debería incluir o hacer referencia a lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados;
- c) identificación del cliente de auditoría;
- d) identificación del equipo auditor y los participantes del auditado en la auditoría;
- e) las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría;
- f) los criterios de auditoría;
- g) los hallazgos de la auditoría y la evidencia relacionada;
- h) las conclusiones de la auditoría;
- i) una declaración sobre el grado en el cual se han cumplido los criterios de la auditoría.

El reporte de la auditoría también puede incluir o hacer referencia a lo siguiente, según sea apropiado:

- el plan de auditoría incluyendo la programación de tiempos;
- un resumen del proceso de auditoría, incluyendo cualquier obstáculo encontrado que pueda disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría;
- confirmación de que se han alcanzado los objetivos de la auditoría dentro del alcance, de acuerdo con el plan de auditoría;

- áreas no cubiertas incluidas dentro del alcance de la auditoría;
- un resumen que cobra las conclusiones de la auditoría y los principales hallazgos de auditoría que las soportan;
- cualquier opinión divergente sin resolver entre el equipo auditor y el auditado;
- oportunidades de mejora, si está especificado en el plan de auditoría;
- buenas prácticas identificadas;
- planes de acción acordados, si los hubiese;
- una declaración de la naturaleza confidencial de los contenidos;
- cualquier implicación para el programa de auditoría o auditorías subsecuentes;
- la lista de distribución del reporte de auditoría.

El reporte de auditoría puede ser desarrollado antes de la reunión de cierre.

En este punto el reporte en la organización se tenía que emitir al departamento de coordinación de ingeniería de calidad, donde el coordinador recibía toda la información y resultados obtenidos yo propongo que aporte observaciones u opiniones acerca de los resultados obtenidos.

Distribución del reporte de auditoría

El reporte de auditoría debería ser emitido dentro de un periodo de tiempo acordado. En caso de demoras, las razones deberían ser comunicadas a la persona que gestiona el programa de auditoría.

El reporte de la auditoría debería estar fechado, revisado y aprobado, según aplique, de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría.

El reporte de la auditoría debería entonces dar distribución a los receptores designados en los procedimientos o plan de auditoría.

Finalización de la auditoría

La auditoría finalice cuando todas las actividades de auditoría planeadas hayan sido llevadas a cabo, o acordadas de otro modo con el cliente de auditoría (ej. puede presentarse una situación inesperada que no permita que la auditoría sea completada de acuerdo con el plan).

Los documentos pertenecientes a la auditoría deberían conservarse o destruirse de común acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría y los requisitos aplicables.

Salvo que sea requerido por ley, el equipo auditor y los responsables de la gestión del programa de auditoría no deberían revelar el contenido de los documentos, cualquier otra información obtenida durante la auditoría, ni el reporte de la auditoría a ninguna otra parte sin la aprobación explícita del cliente de la auditoría y, cuando sea apropiado, la del auditado. Si se requiere revelar el contenido de un documento de la auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado deberían ser informados tan pronto como sea posible.

Las lecciones aprendidas a raíz de la auditoría deberían ser incluidas en el proceso de mejora continua del sistema de gestión de las organizaciones auditadas.

Realización de seguimiento a la auditoría

Dependiendo de los objetivos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas, preventivas, o de mejora. Tales acciones generalmente son decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado. Según sea apropiado, el auditado debería mantener informados a la persona que gestiona el programa de auditoría y al equipo auditor acerca del estatus de estas acciones.

La finalización y efectividad de estas acciones debería ser verificada. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior.

Conclusión

La experiencia dentro de la empresa manufacturera MyR es un claro ejemplo que el trabajo que se desarrollaba dentro del departamento de coordinación de calidad en específico el de la auditoria de calidad enfocado al producto, era deficiente y poco confiable puesto que genera un numero alto de rechazos por los clientes, ya que no cuenta con un sistema formal y especifico que dictaminara paso a paso como se debe de realizar la revisión de las playeras puma.

Este sistema informal con el que cuenta para analizar la calidad de la prenda era inexacto ya que será un poco empírico ya que solo se revisa mediante la observación de la prenda y un par de pruebas físicas que dentro de la empresa se aplican, esto no asegura la calidad de prenda de una manera fiable puesto que se debe de seguir lineamientos una y otra vez para la revisión de la playera así como unas cuantas pruebas extras propuestas en este proyecto que en la industria de las prendas textiles dan seguridad a la empresa y al cliente de la prenda que se envía y la calidad que llevara.

Esta empresa es de capital mexicano, y este tipo de empresas sufrieron bajas y problemas debido a mercancías chinas y estadounidenses que abrieron paso en el mercado y fueron la competencia directa de las manufactureras mexicanas, este es uno de los motivos por el cual la empresa MyR deberá atacar los puntos débiles del proceso, y algunos otros que mediante la aplicación de la auditoria pueden ser arrojados en los resultados.

En conclusión, la empresa manufacturera MyR deberá de enfocar la mejora en sus puntos débiles o de oportunidad ya que esto asegurara la mejor calidad de su producto y de esta manera una mayor satisfacción por parte del cliente y aunado a todo esto es una empresa que por su posición no debe incurrir a factores tales como la mala calidad en su proceso de auditoría ya que esto determina la confianza y los lazos con los clientes potenciales. La sugerencia de una estandarización en la implementación de la auditoria en la playera marca puma nos garantiza un ahorro económico al no recibir rechazo de mercancía por parte de los clientes así como tiempo invertido en re trabajar la compostura de las prendas, más sanciones impuestas por el cliente por el inconveniente generado por no cuidar este aspecto sin mencionar que el cliente pierde la confiabilidad de seguir manteniendo relaciones laborales con MyR.

Bibliografía

- EUMED. (2010). *EUMED*. Obtenido de Enciclopedia Virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/Procedimiento%20de%20auditoria.htm>
- ISO 19011. (15 de noviembre de 2011). ISO 19011:2011. *Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión*. Ginebra, Suiza: ISO.
- ISO 9000. (2015). Organización Internacional de Normalización. *Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza: ISO.
- ISO 9001. (15 de septiembre de 2015). Organización Internacional de Normalización. *Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos*. Ginebra, Suiza: ISO.
- ITAM. (2010). *la industria textil en mexico, diagnostico prospectiva y estrategia* . Obtenido de industria textil en mexico : <http://cec.itam.mx/sites/default/files/textil.pdf>
- megar.net* . (s.f.). Obtenido de auditoria de calidad : <http://www.mgar.net/soc/isoaud.htm>
- tu interfaz de negocios*. (enero de 2013). Obtenido de la industria textil en mexico: <http://www.tuinterfaz.mx/articulos/10/77/la-industria-textil-en-mexico-hacia-su-recuperacion/>