

# Auditoría del sistema de calidad

# Auditoría del sistema de calidad ISO 19011

Una auditoría es una actividad de información, mediante la cual puede verificarse el cumplimiento del Sistema de Calidad establecido y la efectividad de dicho Sistema y en caso contrario, evaluar la necesidad de una mejora o de una acción correctiva.

# ¿De que trata?

No se trata pues de una actividad cuyo fin sea la búsqueda de culpables, hay que quitarle esa connotación negativa que puede tener la palabra auditoria, que hace que mucha gente le tenga miedo.

Es importante esclarecer este hecho en favor de las auditorias, puesto que una posición a la defensiva no favorece el flujo de información por parte del auditado para llevar a cabo la auditoria.

Es importante hacer mención de que se auditan los procesos ; no las personas.

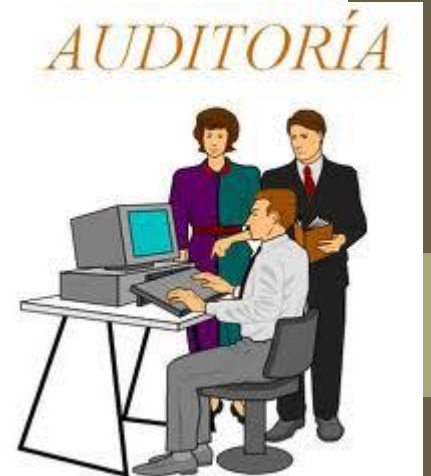
# Tipos de auditoría

## Total:

- Pre- certificación
- Certificación

## Parcial:

- Problemas
- Seguimiento



# Condición previa de Auditoría

- Como condición previa a la auditoría es necesario que existan unas reglas de juego conocidas por ambas partes, auditor y auditado, que afectan a la empresa.

# Principios de Auditores

- Los auditores deberán tener ciertos principios para poder llevar a cabo la auditoria de manera clara y transparente sin favorecer o desfavorecer al auditado.

- Como ser:

1. Conducta ética
2. Presentación ecuánime
3. Enfoque basado en la evidencia



# ¿Qué es un programa de auditoría?

Un programa de auditoria puede incluir una o mas auditorias, dependiendo del tamaño o complejidad de la organización que será auditada.

Un programa de auditoria también incluye todas las actividades necesarias para planificar y organizar el numero de auditorias, y proporcionar los recursos para llevarlas a cabo de forma eficaz dentro del tiempo establecido.



# Objetivos de un programa de Auditoría

- Los objetivos de un programa de auditoria deben establecerse para dirigir la planificación y realización de las auditorias.
- Objetivos:
  1. Propósitos comerciales
  2. Requisitos del sistema de gestión
  3. Requisitos legales
  4. Requisitos del cliente





# PROGRAMA DE AUDITORIA

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento del proceso de Quejas y Solicitudes del programa de Servicio al Cliente utilizado por la Asistente Administrativa de la empresa PROTEMED de la ciudad de Bucaramanga

**ALCANCE:** La Auditoria Base de Datos tiene como propósito revisar cada uno de los pasos a seguir en el proceso de Quejas y Solicitudes de la empresa PROTEMED, verificando la eficiencia y efectividad en el ingreso de la información y la ejecución del proceso.

## RECURSOS

Humanos, Tecnológicos, Físicos de Información Servicio al Cliente

**FECHA DE ACTUALIZACION:** 07/02/2011

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA** Soportes de Solicitudes y Quejas

PROCESO	SECRETARIA	FECHAS/CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Antecedentes, misión, visión, objetivos, políticas, manuales, estructura organizacional	Auxiliar de Servicio al Cliente	07-02-2011 / 13-03-2011	Claudia Patricia Suárez V Ingrid Paola Sanabria B Jennifer Vanessa Caballero C.
Análisis del manejo de solicitudes y quejas de la empresa, control y seguimiento del proceso.	Auxiliar de Servicio al Cliente	14-03-2011 / 03-04-2011	
Indagación del personal que procesa la información de la solicitud o queja.	Auxiliar de Servicio al Cliente	04-04-2011 / 25-04-2011	
Informe Final	Auxiliar de Servicio al Cliente	26-04-2011 / 25-05-2011	

**APROBADO:** Jefe de Oficina de Control interno

**ELABORADO POR :** Claudia Patricia Suárez V, Ingrid Paola Sanabria B, Jennifer Vanessa Caballero C.

# Factores importantes para llevar a cabo una auditoría

- Factores indispensables para la auditoría :

1. Amplitud de un programa de auditoria
2. Responsabilidad del programa de auditoria
3. Recursos del programa de auditoria
4. Procedimientos del programa de auditoria
5. Implementación del programa de auditoria
6. Registros del programa de auditoria
7. Seguimiento y revisión del programa de auditoria

# Plan de auditoria

El líder del equipo auditor deberá preparar un plan auditoria en el que se le proporcione la base para el acuerdo entre el cliente y el equipo auditor.

Este plan deberá facilitar el establecimiento de horarios y coordinación de actividades para la auditoria.

# PLAN DE AUDITORIA

No. 001Duración: 3 meses

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento del proceso de Quejas y Solicitudes del programa Servicio al Cliente utilizado por la Asistente Administrativa de la empresa PROTEMED de la ciudad de Bucaramanga

**ALCANCE:** La Auditoria Base de Datos tiene como propósito revisar cada uno de los pasos a seguir en el proceso de Quejas y Solicitudes de la empresa PROTEMED, verificando la eficiencia y efectividad en el ingreso de la información y la ejecución del proceso.

PROCESO	DOCUMENTOS	AUDITOR	RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA	HORA
Antecedentes, misión, visión, objetivos, políticas, manuales, estructura organizacional	Archivos implementados en la pagina web	Claudia Patricia Suárez V Ingrid Paola Sanabria B Jennifer Vanessa Caballero C.	Juan Carlos Cardona Director Ejecutivo	07-02-2011	10:00 am
Análisis del manejo de solicitudes y quejas de la empresa, control y seguimiento del proceso.	Manual y procedimiento del proceso de solicitudes y quejas,	Claudia Patricia Suárez V Ingrid Paola Sanabria B Jennifer Vanessa Caballero C.	Julián Cortes Yepes Jefe Departamento de Tecnología Helena Patricia Jerez Servicio al Cliente	14-03-2011	2.00 pm
Indagación del personal que procesa la información de la solicitud o queja.	Entrevistas, Encuestas	Claudia Patricia Suárez V Ingrid Paola Sanabria B Jennifer Vanessa Caballero C.	María Juliana Peña Auxiliar de Servicio al Cliente	04-04-2011	9:00 am
Informe Final	Papeles de Trabajo	Claudia Patricia Suárez V Ingrid Paola Sanabria B Jennifer Vanessa Caballero C.	Jhon Jairo González Gerente Seccional	25-05-2011	8:00 am

# Que debe contener un plan de auditoria

Un plan de auditoria debe contener:

1. Los objetivos de la auditoria
2. Los documentos de referencia
3. Alcance de la auditoria
4. Fechas y lugar donde se realizara la auditoria
5. Duración de la auditoria
6. Funciones por parte del equipo auditor
7. Asignación de recursos necesarios.

# Pasos para llevar a cabo la auditoria

Los pasos para llevar a cabo una auditoria son:

- Realización de la reunión de apertura.
- Comunicación durante la auditoria.
- Papel y responsabilidades de los guías y observadores.
- Recopilación y Verificación de la información.
- Llevar a cabo el proceso de auditoria.

# Pasos para llevar a cabo la auditoría

Continuación de los pasos:

- Preparación de las conclusiones de auditoria.
- Realización de la reunión de cierre.
- Preparación del informe de auditoria.
- Aprobación del informe de auditoria.
- Finalización de la auditoria.

# Comportamiento personal del auditor

Los auditores deberían poseer las cualidades necesarias que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría. Los auditores deberán demostrar un comportamiento profesional durante el desempeño de las actividades de auditoría, incluyendo ser:

- Ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto.
- De mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;



- Continuacion....

- Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas.
- Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades.
- Perceptivo, es decir, consciente y capaz de entender las situaciones.
- Versátil, es decir, capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones.
- Tenaz, es decir, persistente y orientado hacia el logro de los objetivos.