CASO DE ESTUDIO

Introducción

Tú eres un auditor corporativo y has sido asignado para auditar a una de las empresas del grupo. Como parte de esta auditoria, la gerencia te esta solicitando dar seguimiento a las quejas que se han recibido por parte de la empresa El Exito, S.A.Las quejas corresponden a un producto que fue embarcado al cliente en tres ocasiones, el cual no cumple con las especificaciones contractuales

Junta de Apertura

La junta de apertura es informal y no te proporciona información adicional a la ya obtenida. Los gerentes de AC/CC, Producción y de la Planta están presentes y están enterados de las quejas del cliente, aunque el gerente de AC/CC apenas ha sido informado del problema. A ti te preocupa que el gerente de AC/CC apenas haya sido informado del problema, tú tomas esta oportunidad para preguntar acerca del programa del plan de mejora continua, el cual fre implantado seis meses antes. Tú preguntas al yupo de los tres gerentes acerca de cualquier proyecto de mejora continua que se haya iniciado en Aos últimos seis meses. La respuesta del grupo gerencial fue, "claro, esto es lo que estamos haciendo en atención a las quejas de este cliente", preguntas acerca de cualquier otro proyecto de mejora, el yupo gerencial dice, que cada vez que se una queja por parte de un cliente o cuando detectan un producto que no cumple con las especificaciones, se les trata como proyecto de mejora.



Módulo

9

Almacén

Después de la junta de apertura, efectúas un recorrido por las instalaciones para tener una idea de la distribución de la planta así como del flujo de la producción : Diriges tus pasos hacia el área de recibo y observas la zona donde se separa el material que llega hasta que este ha

sido inspeccionado mientras tanto, observas que Alfredo Vázquez (inspector de recibo) esta utilizando el proceditniento R-IOIA Revision 3, para inspeccionar los materiales que llegan, al hojearlo, te percatas de unas anotaciones a lápiz en una de las páginas y le preguntas a Alfredo acerca de ellas, el responde, que las anotaciones indican la modificación de inspección al método de muestreo el cuál es actualmente usado, pero son modificaciones que no han sido todavla incorporadas al procedimiento, adelantándose a preguntas posteriores, Alfredo indica que debido al incremento de la producción el personal del área de recibo no puede darse abasto con los materiales que llegan, por lo que han tenido que reducir la frecuencia de inspección, Las anotaciones indican qué volumen esta siendo inspeccionado. Le preguntas si se ha editado un cambio al procedimiento, Alfredo dice que la nota ha sido aprobada por el gerente de AC/CC, asi que debe ser aceptada.

Alfredo indica que los materiales que llegan son alimentados a la computadora y ubicados una vez que han sido inspeccionados y aceptados. Cuando una orden de producción es colocada, esta es cargada al sistema y automáticamente selecciona la cantidad requerida de materia prima del almacén y se descargan del inventario. Hace algún tiempo que la materia prima es recibida a granel, esto hace más fácil el seguimiento de las cantidades de material, en tiempo extra. Los materiales no conformes (identificados por pruebas e inspección) son segregados donde es posible e identificados con una tarjeta de no conformidad.

De los lotes de material a granel que son almacenados en grandes cantidades y que son alimentados directamente al flujo del proceso, algunos son examinados antes de descargarlos para su almacenaje. Otros son examinados después de descargarlos del transporte, Alfredo dice que

con el último método, ha resultado en por lo menos dos casos de lotes aceptados contaminados, los cuales posteriormente resultaron en productos no conformes, los que se tuvieron que desechar. Cuando le preguntas cuál método es el indicado en el procedimiento, Alfredo dice que 4.8 el material a granel debe ser inspeccionado y aprobado antes de descargarlo, pero que depende de si alguien esta disponible para efectuar la inspección y prueba, y de que tan urgentes son los materiales.

Tú te percatas de algunos contenedores en el área de descarga y le preguntas a Alfredo acerca de ellos. El te contesta que corresponden a dos lotes recibidos recientemente y que estan en espera de ser descargados; y se dirigía al laboratorio con las muestras. Tú señalas que no tienen etiquetas los contenedores, Alfredo dice que el siempre ha trabajado sin etiquetas, y que no tiene un buen marcador, pero no hay de que preocuparse, ya que el sabe cuál es cuál

Antes de abandonar el área del almacén, tú pláticas con Erick Casas, el Gerente de Control de Almacén, le preguntas a Erick acerca del Sistema para asegurar la rotación de inventario y cuantas vueltas son. Erick contesta que no se requiere la rotación de inventario con el tipo de materiales que tienen, los inventarios no van mal y las vueltas de inventario actuales no han sido computadas este mes. Tú le preguntas acerca de las del mes anterior, Erick dice que es un nuevo programa que apenas dio inicio este mes, pero que ellos continuarán haciéndolo mensualmente porque el VP de materiales está ahora requiriendo esa información.

# Ventas

Tú te diriges al Departamento de Ventas y conoces a Margarita Hoyos, la Gerente de Ventas, ella te proporciona algunos contratos recientes de clientes para su revisión. Tú los examinas y observas que han sido revisados por Ventas y Producción y en una ocasión (La PO 09879) por Ingeniería, Preguntando a Margarita acerca de esto, ella te dice que los contratos revisados por Ingeniería involucran una modificación al producto, la cual fue solicitada por el cliente.

Para cualquiera de esas solicitudes de cambio por el cliente, una revisión de

especificaciones e ingeniería es requerida por el Procedimiento Revisión de Contrato No, CR9804. Tú obtienes copias de esos contratos para una evaluación posterior



123

Le preguntas a Margarita acerca de las quejas del cliente y las acciones correctivas

subsecuentes. Ella dice que el inspector en jefe ha registrado el problema dentro de su sistema de acciones correctivas, y que ella ha evaluado el problema hasta el final Ella no pudo encontrar deficiencias sobre como ellos manejaron la revisión del contrato; ellos habían negociado un precio con el cliente debido a que el contrato requería inspección adicional del producto final. El cliente estaba dispuesto a pagar una cantidad adicional por el aseguramiento adicional del producto. El Gerente de AC/CC tuvo que hacer la evaluación, inspección y prueba del producto. Ella te mostró un memo del gerente de AC/CC, el cuál indicaba que una revisión al procedimiento de revisión final había sido instituida, el cuál incluía los requerimientos de inspección adicionales. El memo indicaba que la acción correctiva fue cerrada en base a la emisión de la Revisión 3 a este procedimiento.

Ingeniería

En Ingeniería te entrevistas con María Vargas (Gerente de Ingeniería). Ella describió el proceso de diseño y te mostró su copia controlada de los procedimientos de Control de Diseño. Ella explicó que las partes son diseñadas a partir de varios códigos industriales y de normas y en muchos casos deben cumplir especificaciones adicionales del cliente.

Tu le preguntas acerca de la Orden de Compra PO 09879. A ella le es familiar esta orden y describe el proceso de revisión para las especificaciones del cliente. Las especificaciones del cliente son enviadas a Ingeniería por parte de Ventas y son controladas de acuerdo al procedimiento DCO-0201 Rev. 5 (el cual ella te mostró). Cuando una nueva especificacion del cliente se recibe, se le asigna un número el cual es único para el cliente, y que indica la revisión a la especificación. Cualquier cambio a las especificaciones son controlados y distribuidos, y las copias anteriores de esa especificación son destruidas. Su departamento mantiene un control de todas las especificaciones de los clientes, y periódicamente son revisadas las copias controladas

 Pág 124



para asegurar que estas están al últitno nivel Adernás, Ingeniería revisa las especificaciones del cliente nuevas, con Produccion, para determinar si la Planta puede cumplir las especificaciones del cliente.

La orden de compra PO 09879 requiere que el material del producto sea modificado a solicitud del cliente para incrementar su habilidad de desempeño. Ella te mostró el paquete del cambio de diseño por el cliente, para la modificación de este producto en específico. Revisando el paquete del cambio de diseño, tu notaste que este incluía evidencia de las revisiones con Ventas y Producción. Las regulaciones y estándares apropiados están referenciados, incluyendo la fecha de revisión de los estándares y regulaciones. El paquete del cambio de diseño, ha sido implantado, y el número de la especificación del producto ha sido revisada para indicar un nuevo producto

(cambió de : GWC09878-O a : GWC09878-2)

Tú notas que el paquete del cambio de diseño parece estar carente de la Verificación

del Diseño. María señala la Sección 4.4 del Manual de Calidad, y te explica que para algunos cambios el Ingeniero de Diseño puede relevar al producto de la Verificación del Diseño. En este caso, las características básicas del producto, no han sido cambiadas excepto por la materia prima. El Ingeniero de Diseño pensó que este material podría desempeñarse en el campo como estaba indicado y podría no romperse a temperaturas de operación altas, basado en que la materia prima en el producto es la misma que ha sido probada, María dice que no han tenido que verificar para determinar bajo que condiciones la materia prima ha sido probada, Tú le solicitas los resultados de prueba de la materia prima. María dice, que no han solicitado esta documentación del proveedor.

María dice que una vez aprobado el Paquete de Diseño, es usado para desarrollar una cédula de flujo de proceso en Manufactura, La cédula indica las especificaciones de producción y los criterios de inspección y prueba requeridos, y es usada para control del producto durante la etapa de producción, Esta cédula puede ser modificada por Producción, enviando una solicitud de cambio a Ingeniería. Ella te muestra tres cambios recientes a cédulas 00-9380-23. l, NP9070-10.5 y MO-8910-22.6.) las cuales parecen tener las revisiones y aprobaciones apropiadas.

125





Ella te explica que el ultimo digito después del punto decimal indica el nivel de revisión de la cédula. Tú notas que la cédula MP-9380-23.l es usada para los productos de la orden de compra

PO 09879

Tú le preguntas a Mana acerca de cualquier actividad "a prueba de error" (Poka Yoke) que actualmente estén siendo realizadas. Ella no esta enterada de ninguna, y sugiere preguntes a

Produccion

# \*Producción

Tú siguiente parada es en Producción. El Superintendente de Producción de ese tumo, Jorge Garcés esta experimentando problemas con el proceso de la línea número 3, la única línea de producción que esta trabajando (la cual es la línea de proceso que ha producido el producto no confome). Revisando la cédula de producción de semanas anteriores con Jorge, tú notas, que la línea aparenta estar generalmente operando dentro de parámetros. Jorge te dice que es verdad, pero que justamente no puede conseguir que el producto satisfaga las especificaciones de manera consistente. Revisas varias cédulas del producto O'fP-9380-23.1, NO-9830-47.7, NO-8972-98.3 y NfP-8910-25.5) y el procedimiento usado en el piso de producción, Instrucción para Control del Proceso, PC35, Rev. 4. Tu notas que el procedimiento NfP-9380-23.l esta siendo usado para la corrida actual de producción. 

Regresando a la cédula, preguntas a Jorge acerca del rango de variación de los parámetros del proceso.Jorge te indica que han tenido algunos problemas para mantener los parámetros del proceso, dentro de una banda más cerrada y que mantenimiento ha tenido que realizar ajustes de algunos de los equipos de ese proceso, para tratar de conservar los parámetros. Tú observas los instrumentos del proceso y anotas varios números de serie de los instrumentos clave para examinarlos posteriormente (S/N 00967678, 987308 y 782848)

Pna-0  126

Módulo 9

Laboratorio de Calibración

Te detienes en el Laboratorio de Calibración y sacas los registros de los instrumentos del proceso. Ikspués de revisar los registros notas que un instrumento (S/N 00967678) es mandado periodicamente a la Planta de un proveedor externo (Tecnología de Instrumentos), para calibracion, preguntándole al supervisor del Laboratorio de Calibración (Helena Jaimes) la razón de esto, ella te informa que el laboratorio no tiene la habilidad para calibrar este instrumento en particular y que siempre tiene que ser enviado a Tecnología de Instrumentos para su calibracion. Revisas los registros de calibración para este instrumento y notas que las últimas 3 ocasiones el instrumento ha sido enviado fuera para calibración, la documentación del proveedor indica que este ha sido recalibrado. Tu observas que la documentación no incluye, "datos como se encontró" sin embargo los datos de "como salió" están registrados. Preguntas a Helena que acciones han sido tomadas respecto al estado "fuera de calibración" del instrumento. Ella responde que ninguna es necesaria, si hay un problema con el producto, este es recogido en Inspección y Prueba Final

Estando en el Laboratorio de Calibración, revisas los procedimientos TC-136 Rev. 3 y TC-19

Rev. 2 que han sido usados para calibrar los instrumentos S/N 987303 y 782848. Estando en el Laboratorio de Calibración revisas el procedimiento para diferentes estudios de dispositivos. El procedimiento para determinar la variabilidad de dispositivos hace referencia al Manual de Análisis de Sistemas de Medición. El procedimiento establece que solamente el método de Rango es usado para calcular la Variabilidad del dispositivo. Le preguntas a Helena acerca de esto, y ella, dice que no necesitas usar el método de Rango y Promedio debido al extenso programa de entrenamiento que ha tenido para el uso del dispositivo, Debido a este programa de entrenamiento, no hay problema con la reproducibilidad,

Mantenimiento

Posteriormente visitas Mantenimiento, Leo Fernández, Superintendente de

Mantenimiento, indica que el presupuesto ha sido reducido, y que esta corto tanto en personal

Ela•0  127





como en partes de repuesto, que se da cuenta que el equipo no esta trabajando como debería, pero que esta forzado hacerlo así por los recursos con los que cuenta. Algunos de los bujes del equipo del proceso deben ser reenll)lazados más frecuentemente y deben realizar ajustes periodicamente para mantener los parámetros cerrados, pero su personal no los puede mantener así, debido a la carga de trabajo. Ha venido sucediendo una alta rotación con su personal y justamente no cuenta con la gente necesaria que entienda y conozca al equipo. El dice que están trabajando en ello, pero sin un presupuesto para capacitación, no hay mucho que se pueda hacer Mientras tanto, él trata de asignar al personal de más experiencia en las tareas más complejas. Sin programa de mantenimiento periódico al equipo, su personal, hace los ajustes a los equipos, siempre y cuando Producción lo requiera. Le preguntas qué equipo es ajustado y Leo indica que normalmente la mayoría requieren ajustes para obtener los parámetros de control del proceso. Le preguntas acerca de los registros de esos ajustes Leo, te dice, que ellos no tienen que conservar registros de los ajustes, debido a que Producción, conserva la cédula de producción con los parámetros. Notas que dos de los controles que mantenimiento ajusta, afectan las temperaturas del tratamiento térmico del producto y la velocidad del proceso, lo cuál afecta directamente la calidad del producto. También notas que los efectos del tratamiento térmico en el producto no pueden ser determinados sin pruebas destructivas del producto.

# Laboratorio Analítico

Continuas la visita en el Laboratorio Analítico, Jaime Castro es el supervisor del laboratorio y esta visiblemente enojado. El te dice que no tiene mucho tiempo para esta interrupción en su programa, debido a que el laboratorio esta presionado para realizar análisis en el material recientemente recibido, el cuál es necesitado con urgencia, algo de ese material ha sido ya liberado para producción y el quiere correr las pruebas de las muestras antes que el material pase a la tercera etapa del proceso, después de lo cual será muy dificil corregir problemas con la materia prima sin desechar una cantidad considerable de producto. Notas pequeños contenedores 128





Módulo

9

de muestras marcados corno lote I y lote 2, sobre la banca del laboratorio, le preguntas a Jaime acerca de ellos. El te dice que las muestras fueron enviadas por el área de recibo el día anterior y que son del material nuevo el cual había si(lo recibido y el que es actualmente u.sado, esas son muestras las cuales deben ser probadas hoy mismo.

También le preguntas a Jaime acerca de como él es informado de la liberación

condicional de materiales que están siendo usados y antes de que el análisis sea terminado. Jaime te indica que la notificación es verbal por parte de Producción.

Producción

De regreso a producción, le preguntas a Jorge Garcés acerca de la condición de liberación del material. Jorge indica que esto ocurre frecuentemente, debido a las ordenes del cliente, ellos no siempre pueden esperar hasta que las pruebas del material hayan terminado. Esto no ha sido un problema común, siempre y cuando las pruebas se hayan completado dentro de las dos primeras etapas del proceso, para que los ajustes al proceso o al material puedan ser compensados por desviaciones moderadas de la especificación. Le preguntas a Jorge acerca de como es identificado el material liberado condicionalmente. Jorge te muestra una anotación hecha a lápiz sobre la tarjeta viajera la cual dice " llamar a laboratorio antes de la fase tres". Tú no ves ninguna firma o iniciales que puedan indicar la revisión o aprobación de la anotación. Cuando tu le señalas este punto a Jorge, él dice que él hizo la anotación, y que esto debe ser satisfactorio puesto que él es el supervisor, Le preguntas a Jorge si este método para liberar material para producción antes de pruebas esta descrito en un procedimiento. Jorge dice que si, pero él tiene que pensar por un minuto donde se encuentra el procedimiento. Entonces él dice que esta probablemente en el Manual de Aseguramiento de Calidad (revisión 6). Tú notas que el QAP-15 indica solamente que las materias primas que no hayan sido inspeccionadas o probadas deben ser aprobadas para liberación identificando claramente que no han sido probadas.

Enzo

De regreso al piso de produccion, tú observas que una de las técnicos de Control de Calidad, está sacando muestras de la línea de producción. Tú notas que la técnico está usando el procedimiento, "Inspeccion en Proceso", número IP-45 revisión 4 para éste muestreo. La técnico toma la cantidad de muestras que indica el procedimiento y entonces procede a escoger dos muestras adicionales. Preguntas a la técnico acerca de esto. Ella te responde que siempre gusta de tomar una o dos muestras más, simplemente para asegurarse. Tú la cuestionas ¿qué pasa si las muestras adicionales están fuera de especificación?. Ella te contesta, " que eso depende... si el numero requerido de muestras están dentro de  entonces el proceso lo declara OK, de acuerdo con el procedimiento, y esto podría depender en que tanto, las muestras adicionales están fuera de especificación." Tú preguntas que quién lo determina. La inspector responde que normalmente ella misma lo hace, pero en ocasiones, (si los resultados parecen estar demasiado fuera), ella llama a su supervisor. Por último, preguntas a la técnico si ese proceso está descrito en el procedimiento; a lo que ella responde, \*'no; yo no creo eso".

# Compras

En tu visita al Departamento de Compras , eres recibido por la Gerente del mismo, Anita Juárez. Anita te muestra la lista de proveedores calificados la cuál es mantenida en archivos computarizados. Cuando un proveedor va a ser agregado a la lista, un formato es enviado a Producción y a Calidad para revisión y evaluación técnica. Producción efectúa una evaluación técnica de la capacidad y habilidad del proveedor, la cuál puede estar basada en experiencias previas con el proveedor, información de catálogo, (para productos simples), pruebas a los productos del proveedor, o (para artículos caros o complejos), una visita a las instalaciones del proveedor. Calidad, determina los requerimientos del Sistema de Calidad, puede revisar el manual del proveedor y ocasionalmente realizar una auditoría en la fábrica del proveedor. En lo personal Anita, gusta de ver más auditorías realizadas, pero sería demasiada carga para el personal con el que cuentan actualmente, de forma que tienen que depender más en la inspección de

 Pág

materiales comprados. Esto funciona cn la rnayoria de los casos, pero tienen uno o dos proveedores con los que han tenido algunos problemas en la adquisición de los materiales adecuados, para lo cual probabletncnte usarse una buena evaluacion

Tu revisas la lista de algunos proveedores de materias primas usadas en la corrida de produccion actual. Notas que tres han sido agregados a la lista de proveedores en 'base a una larga historia de experiencia satisfactoria" con esos proveedores, pero ninguna evaluacion ha sido realizada en los ultimos cinco años para justificar el porqué continúan en dicha lista. Preguntas a Anita acerca de esto, ella responde que han intentado efectuar evaluaciones periódicas en los procedimientos de proveedores, pero que no ha tenido tiempo para ello. Además ella está enterada de la mayoría de los problemas con proveedores y que si encuentran uno con registros de mal desempeño, entonces, claro esta, que ellos eliminarían ese proveedor de la lista.

Tú preguntas a Anita acerca de Tecnología de Instrumentos, la organización usada

para el servicio de calibración. Anita busca en la computadora y te muestra la pantalla de captura de Tecnología de Instrumentos, en la lista de proveedores calificados. Tú notas que no existen requerimientos del Sistema de Calidad para este proveedor en particular y Anita te indica, que es verdad, y que ellos han estado usando el servicio de Tecnología de Instrumentos, por un largo tiempo, sin quejas del Laboratorio de Calibración de manera que eso debería estar bien. Tú pides ver el contrato y Anita te entrega una copia. Revisando el contrato, tú notas que no hay requerimiento especificado para "datos como se encuentra" a ser proporcionados con el instrumento que se envía a calibración. Advirtiendo, que la última orden de entrada muestra que el instrumento código S/N 00967678 ha sido enviado fuera para calibración en Julio y que los datos no fueron recibidos de regreso sino hasta Octubre 31, tú preguntas a Anita si esto es común; a lo que ella responde que cree que si, pero que tú tendrías que verificarlo con el Laboratorio de Calibración ella solo esta involucrada en el aspecto comercial y que la mayor parte de la comunicación con este proveedor es a través del Laboratorio. Tú cuestionas a Anita si se ha realizado alguna evaluación o efectuado alguna auditoría a ese proveedor, y ella te indica





que la calificación de este proveedor en panicular ha sido 'Capa(lrinada" por el Laboratorio de Calibración, dado que ese proveedor ha sido usado desde algún tiempo antes de la implantación del Sistema de Calificacion a Proveedores que actualmente está en práctica

Antes de abandonar al Depaflatnento de Compras. tc detienes a platicar con Waldo Zavaleta, el Vicepresidente de Materiales. Tú le, preguntas a Waldo acerca del sistema de control de inventarios, Waldo replica que no tienen tal sistema, él sabe que éste es importante, pero solo que no ha tenido el tiempo para establecer dicho sistema.

# Laboratorio de Calibración

Pasando por el Laboratorio de Calibración. Tú le preguntas a Helena Jaimes, como es

notificado el Laboratorio, de los instrumentos fuera de calibración que vienen de proveedores, Helena responde que comúnmente, esto es notado hasta que el instrumento es enviado de regreso por el proveedor y los papeles de trabajo son examinados.

# Embarques

## En el departamento de Embarques, platicas con la inspectora de Control de Calidad,

que efectúa la inspección final. Le pides a ella, ver el procedimiento de inspección que es usado para los embarques de El Exito,S.A. Ella, saca una copia del procedimiento número IP-06, revisión 3 y te lo muestra. Tú notas que se requiere inspección de cada lote antes de su embarque. Entonces solicitas ver los registros de inspección de lotes de los últimos seis embarques. Ella te muestra los registros que contienen los resultados de inspección de solamente ocho de los dieciséis lotes enviados en los últimos seis embarques. Cuando la cuestionas acerca de esto, ella te dice que ha estado inspeccionando todos los productos de la misma manera. Cuando le muestras los requerimientos del procedimiento de inspección, ella contesta que no se había dado cuenta del cambio, porque el resto del procedimiento era igual a los procedimientos de inspección

Enzo 19" Pág



Módulo 9

de otros productos, de manera que ella asurnió que todos los tamaños de muestra y frecuencia deben ser iguales. Revisas el procedirniento y encuentras que los cambios no son indicados en el texto del mistno o en cualquier otro lugar dentro del procedimiento

Ventas

En el Departamento de Ventas. Examinas el contrato de El Exito, S.A.. El contrato

requiere que cada uno de los lotes del producto, sea muestreado antes de su embarque. Aun cuando esto va más allá de los requerimientos que típicamente marcan los planes de inspeccion final de la compañía, este requerimiento ha sido acordado mutuamente con el cliente, ya que las tolerancias de especificación del producto estaban muy cercanas al límite de habilidad del proceso de la fábrica. El cliente y tu organización acordaron esto último sobre una base de precio, tomando en consideración el incremento en inspección del producto.

Producción

De regreso al Departamento de Producción, Tú preguntas a Tomás Martínez, el

Gerente de Producción, sí se estaban realizando actividades de mejora continua, como podría ser a prueba de error ", ( Poka Yoke ), Tomás primero respondió que tú tendrias que platicar con Ingeniería. La segunda respuesta de Tomás fue : " seguro, nosotros estamos haciendo actividades de " a prueba de error desarrollamos un plan de largo plazo de acciones correctivas permanentes para quejas del cliente o para productos fuera de especificación encontrados internamente.

Aseguramiento de Calidad / Control de Calidad

Tú entrevistas a David Jiménez, el Gerente de AC/CC. El platica contigo acerca de las acciones correctivas que se han tomado por la reclamación, él te indica que los cambios permanentes en el procedimiento, asegurarán que los requerimientos de inspección sean

1999

Pág



Módulo 9

implantados. El te comenta no estar enterado de otras reclamaciones de clientes y considera que este asunto debe ser consignado cotno un hecho cerrado eficazrncnte

Tu le preguntas acerca dc su progratna de auditoría interna. El te muestra el programa

para el año venidero y te proporciona copias dc los reportes de auditoría de las auditorías internas conducidas durante el año anterior. Tú notas que todas las auditorías están siendo efectuadas por David Jiménez y no ha sido identificada deficiencia alguna.

## Tú cuestionas a David de porqué él ha realizado todas las auditorías, él establece que

es la unica persona calificada para hacerlo y que no hay presupuesto para capacitación con objeto de entrenar mas personal para hacer auditorías.

# Control de Documentos

Finalmente, Tú te detienes en Control de Documentos. Revisas la lista maestra de documentos emitida y adviertes que las siguientes revisiones de documentos están actualmente en

efecto.

WIOIA Revisión 5

Instrucción de Control de Proceso PC-35 Rev. 4 Procedimiento de Calibración TC-136 Rev. 3

Manual de Aseguramiento de Calidad Revisión 8

Procedimiento de Inspección en Proceso P.45 Rev.5 (4)

Procedimiento de Inspección final IP-06 Revisión 3

Examinando una copia del procedimiento R 101 A Revisión 5, tú notas que este no

contiene cambios a la frecuencia de muestreo. Tú preguntas al encargado, si algún cambio a este procedimiento ha sido emitido y él te comenta que nada ha sido recibido desde la revisión 5 que salió el año pasado.

Estando en Control de Documentos , tú revisas varios archivos de partes. Encuentras uno donde la información parece indicar que han sido usadas materias primas diferentes, el último cambio sucedió hace dos meses. Tú preguntas a David Jiménez acerca de esto, él está enterado

Enzo 1999

## Módulo 9



de la situacion y te contesta "si, se usan diferentes materias porque ocasionalmente, el proveedor mas importante tiene bajo embarques". Tú preguntas a David si, el cliente es notificado cuando se cambia a diferentes materias primas. David te comenta que ambos materiales han sido previamente aprobados, uno de ellos, desde hace seis años y el otro, justo el año pasado, de forma que no hay razón alguna para notificar al cliente cuando se realizan cambios de materia prima ya que ambas están aprobadas.