

**MODELO DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE NARIÑO, CON
BASE EN LA NORMA ISO 19011:2002.**

ALEX FERNANDO ANGULO ROSERO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

**MODELO DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE
NARIÑO, CON BASE EN LA NORMA ISO 19011:2002.**

ALEX FERNANDO ANGULO ROSERO

**Informe final de Pasantía
Presentado como requisito para obtener el título de
Administrador de Empresas**

Asesor:

**Dr. OSCAR H. BENAVIDES
Pg. M.B.A.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y las conclusiones aportadas en este trabajo de grado son de responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1º del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente

Jurado

Jurado

RESUMEN

El desarrollo de la pasantía se desarrollo en la Contraloría Departamental de Nariño durante el periodo comprendido entre el 23 de abril al 31 de Diciembre de 2007 bajo la supervisión de la oficina asesora de Proyectos especiales y Planeación ya se le fue asignado el desarrollo el proyecto de Modernización incluido la creación del sistema de gestión de la calidad. El desarrollo de la pasantía se debió hacer en la área de calidad, pero la entidad carece de esta área por tal razón la responsabilidad cayo sobre la oficina mencionada.

El propósito del trabajo fue la presentación del MODELO DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA CONTRALORIA DEDEPARTAMENTAL DE NARIÑO BASADO EN LA NORMA ISO 19011:2002.

Para su cumplimiento se verifico que la planeación estratégica corporativa estuviera orientada al logro de la política y objetivos de la Calidad, después se Oriento en la Gestión de programas de auditoría interna al sistema de gestión de la calidad y la realización de auditorías del sistema de gestión de la calidad, luego se establecieron los principios de Auditoria. Por ultimo se definió las competencias necesarias por los funcionarios de la Contraloría Departamental de Nariño encargados de la auditoría interna al sistema de gestión de la calidad

La Contraloría Departamental de Nariño necesita dar cumplimiento a la ley 872 de 2003, para ello debe implementar un sistema de gestión de calidad, es por ello que se hace necesario poseer una herramienta que permita evaluar y recavar información del sistema de gestión, por tal motivo se realiza este trabajo que es un modelo de auditoría interna del sistema de gestión.

Para la realización de este proyecto se hizo tipo de estudio que implico observación directa, así mismo un tipo de Investigación Descriptiva. En desarrollo de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad se utiliza la metodología conocida como "Planificar-hacer-verificar-actuar" (PHVA), la cual se contempla en la norma ISO 9001:2000. Para la realización de este trabajo se hace referencia a la tercera etapa concerniente a la Verificación, con la cual se busca la elaboración del Modelo de Procedimiento de Auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad para La Contraloría Departamental de Nariño, con base en la norma ISO 19011:2002.

Para el desarrollo del proyecto, especialmente para la recolección de la información serán utilizadas fuentes de información Primaria y fuentes de información Secundaria; como ya se ha dicho la principal fuente de información a ser utilizada es la observación directa, seguida de las consultas en textos,

documentos especializados y sondeos directos practicados a los funcionarios que actualmente laboran en La Contraloría Departamental de Nariño.

Se pudo concluir que el procedimiento de auditoría interna de calidad proporcionara la información necesaria para establecer el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad frente a los requisitos de norma y los requisitos de los clientes.

También que para alcanzar los beneficios de un sistema de gestión de la calidad es necesario establecer, mantener y aumentar la satisfacción del cliente para lo cual la alta dirección debe obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad mediante la ejecución de este modelo de procedimiento de auditoría interna de calidad.

ABSTRAC

The development of the internship you development in General Controllershship of Nariño during the period understood among April 23 at December of 2007 first floor 31 the supervision of the Office Adviser of Special Projects and Planeación to which had been assigned the project of Modernization which included the Creation of the System of administration of the Quality. The internship should be developed under the area of Quality but the organization lacks this, that that with I take to that that assignment relapsed in this office.

The purpose of the formless present belongs the realization from a MODEL OF PROCEDURE OF INTERNAL AUDIT TO THE SYSTEM OF ADMINISTRATION OF THE QUALITY FOR THE DEPARTMENTAL CONTROLLERSHIP DE NARIÑO, WITH BASE IN THE NORM ISO 19011:2002. For it you verifies that the corporate strategic planeación was guided to the politics's achievement and objectives of the Quality, then you work in the orientation of the Administration of programs of internal audit to the system of administration of the quality, and the realization of the respective audits, later settled down the principles of Audit and lastly he/she was defined the necessary competitions for the officials of the Departmental Controllershship of Nariño in charge from the internal audit to the system of administration of the quality. The Creation of the System of administration of the Quality is the first step to give execution to the law 872 of December 30 2003. Of there the necessity of a model of internal audit of Quality that served like a tool for the pursuit and verification of the effective implementation of the system of quality and also useful in the insurance of the quality.

For the realization of this project use of a study type was made that imply direct observation, likewise as the use of a type of Descriptive Investigation. In development of the implementation of a System of Administration of the Quality the well-known methodology is used as "to Plan-make-verify-act" (PHVA), which is contemplated in the norm ISO 9001:2000. For the realization of this work reference is made to the third concerning stage to the Verification, with which the elaboration is looked for from the Pattern of Procedure of internal Audit to the System of Administration of the Quality for The Departmental Controllershship of Nariño, with base in the norm ISO 19011:2002.

For the gathering of the information you uses sources of Primary information and sources of Secondary information; as the main source of used information it has already been said it was the direct observation, followed by the consultations in texts, specialized documents and direct polls practiced the officials that at the moment work in The Departmental Controllershship of Nariño. What allowed to conclude that the execution of the procedure of internal audit of quality will allow to the General Controllershship of Nariño to carry out the pursuit of the operation of the system of administration of the quality, also provided the necessary information to establish the grade of conformity of the system of administration of the quality in

front of the norm requirements and the requirements of the clients, also that to reach the benefits of a system of administration of the quality it is necessary to settle down, to maintain and to increase the client's satisfaction for that which the high address should obtain feedback directly about the effectiveness and efficiency of the system of administration of the quality by means of this model's of procedure of internal audit of quality execution and that the taking of preventive actions and correctivas will allow the progressive improvement of the system of administration of quality and for ende of the General Controllership of Nariño.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	12
1 PROYECTO	14
1.1 PRESENTACION DE LA EMPRESA	14
1.1.1 Nombre y ubicación de la empresa	14
1.1.2 Reseña histórica	16
1.1.3 Misión	16
1.1.4 Visión	16
1.1.5 Principios Institucionales	16
1.1.6 Valores Institucionales	17
1.1.7 Objetivos corporativos de la Organización	18
1.1.8 Organización y características del Departamento donde se realizo la pasantía	19
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.4 OBJETIVOS	22
1.4.1 Objetivo general:	22
1.4.2 Objetivos específicos	22
1.5 METODOLOGIA	22
1.5.1 Tipo de estudio	22
1.5.2 Método de investigación	22
1.5.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información	22
1.6 MARCO TEÓRICO	23
1.6.1 Antecedentes históricos de la auditoría de gestión.	23
1.6.2 Definición de auditoría	26
1.6.3 Concepto	27
1.6.4 Clasificación de las auditorías	28
1.6.4.1 Auditoría externa	28
1.6.4.2 Auditoría interna	28
1.6.4.2.1 De gestión u operacional	28
1.6.4.2.2 Financiera o de estados financieros.	29
1.6.4.2.3 Especial	29
1.6.5 Técnicas de Auditoría	29
1.6.5.1 Técnica de verificación ocular	30
1.6.5.2 Técnica de verificación oral	30
1.6.5.3 Técnica de verificación escrita	30
1.6.5.4 Técnica de verificación documental	31
1.6.5.5 Técnica de verificación física	32
1.6.6 Diagramas	32
1.6.6.1 Diagrama de causa y efecto	32
1.6.6.2 Diagrama de Pareto	33

1.6.6.3	Diagrama de flujo	39
1.6.7	Conceptos y evolución del término calidad	42
1.6.8	Auditoría en la calidad.	43
1.6.9	Origen y evolución de la norma ISO 9000 en el mundo	44
1.6.10	La familia de normas ISO 9000	46
1.6.11	Norma ISO 19011:2002	47
2	MODELO DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE NARIÑO, CON BASE EN LA NORMA ISO 19011:2002.	50
2.1	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	50
2.2	ALCANCE	50
2.3	DEFINICIONES	50
2.3.1	Auditoría	50
2.3.2	Criterios de auditoría	50
2.3.3	Evidencia de la auditoría	50
2.3.4	Hallazgos de la auditoría	50
2.3.5	Conclusiones de la auditoría	50
2.3.6	Cliente de la auditoría	50
2.3.7	Auditado	50
2.3.8	Auditor	50
2.3.9	Equipo auditor	50
2.3.10	Experto técnico	51
2.3.11	Programa de auditoría	51
2.3.12	Plan de auditoría	51
2.3.14	Competencia	51
2.3.13	Alcance de la auditoría	51
2.4	PRINCIPIOS DE AUDITORIA	51
2.4.1	Principios de auditoría	53
3.	PROGRAMA DE AUDITORIAS	53
3.1	OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA	53
3.2	AMPLITUD DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA	53
3.3	RESPONSABILIDADES, RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA.	53
3.3.1	Responsabilidades del programa de auditoría	53
3.3.2	Recursos del programa de auditoría	54
3.3.3	Procedimientos del programa de auditoría	54
3.4	IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	55
3.5	REGISTROS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	55
4.	ACTIVIDADES DE AUDITORIA	56
4.1	INICIO DE LA AUDITORIA	56
4.2	REVISISON DE LA DOCUMENTACION	57
4.3	PREPARACION DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORIIA IN SITU	57

4.3.1	Preparación de los documentos de trabajo	58
4.4	Realización de las Actividades de Auditoría <i>in situ</i>	59
4.4.1	Reunión de apertura	59
4.4.2	Recopilación y Verificación de la información	59
4.4.3	Preparación de las conclusiones	59
4.4.4	Realización de la reunión de cierre	60
4.5	INFORME DE AUDITORIA	60
4.6	REALIZACION DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMEINTO A UNA ADUTORIA	61
5.	COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES	62
5.1	ATRIBUTOS PERSONALES	62
5.2	CONOCIMIENTOS GENÉRICOS Y HABILIDADES DE LOS AUDITORES INTERNOS DE LA CALIDAD	62
5.3.	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS Y HABILIDADES DE LOS AUDITORES DE LA CALIDAD	63
5.4	PERFIL DEL AUDITOR INTERNO DE LA CALIDAD	64
5.5	EVALUACIÓN DEL AUDITOR INTERNO DE LA CALIDAD	65
6.	PAPELES DE TRABAJO	66
6.1	PLAN DE TRABAJO	66
6.2	LISTA DE VERIFICACIÓN	67
6.3	REGISTRO DE HALLAZGOS	68
6.4	REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	69
6.5	REGISTRO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	70
6.6	ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD	71
7.	PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE CALIDAD	72
7.1	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	72
7.2	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	73
7.3	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	74
7.4	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	75
7.5	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	76
7.6	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	77
8.	CONCLUSIONES	78
9.	RECOMENDACIONES	79
	BIBLIOGRAFIA	80

INTRODUCCIÓN

La realidad de los escenarios del presente se caracterizan por ser muy competitivos, en donde las empresas deben hacer uso adecuado de las normativas de la calidad a fin de alcanzar los mercados metas, resaltando los atributos de la calidad lograda y a fin de satisfacer las necesidades demandadas de sus clientes.

Una herramienta en el aseguramiento de la calidad es la Auditoría de Calidad. Se sabe, que la auditoría involucra una comparación entre la calidad observada y la calidad deseada de acuerdo con unas normas técnico- científicas previamente establecidas.

No hay que olvidar, como se comenta, que una Auditoría de Calidad es, según la definición de la NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 19011 ¹“es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”.

A ello se agrega, que la auditoría es una herramienta que nos permite evaluar la eficacia del sistema establecido, sus defectos y los medios de mejora. Por tanto, una buena gerencia debe tener claro que hay que establecer, ejecutar y mantener al día procedimientos documentados para planificar, realizar y verificar las actividades y resultados, y además para determinar la eficacia del sistema de la calidad en su organización.

Organizaciones de todo tipo pueden tener la necesidad de demostrar su responsabilidad con el sistema de gestión de calidad implantado y la práctica asociada de Auditoría de calidad se ha tornado como una forma de satisfacer esta necesidad. La intención de estos sistemas es la de ayudar a una organización a establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares y otros requerimientos de calidad.

La actividad de Auditoría Interna ha pasado a ocupar un importante papel en la empresa moderna, ya que las exigencias actuales, la evolución económica y social y la introducción de nuevos métodos de administración y gestión de las empresas, han hecho que la dirección haya sentido la necesidad de encontrar un elemento objetivo que les aporte información, análisis, evaluaciones y recomendaciones. En la actualidad se exige la ampliación de las funciones de la Auditoría Interna en un claro sentido de complemento y apoyo a la labor gerencial, contribuyendo cada vez más al cumplimiento de los objetivos y metas previstos en la organización.

¹NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 19011:2004. Bogotá Colombia, pág. 5

La Auditoría Interna, necesita que todos los miembros de la organización la vean como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización y no como un instrumento fiscalizador y negativo. Esta actividad se constituye en un amplio examen de la empresa o institución referido a sus planes Y objetivos, métodos y controles, desempeño operacional y utilización de los recursos humanos y físicos.

Para nuestro caso La Contraloría departamental de Nariño requiere cumplir con la Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, de obligatorio cumplimiento, mediante la cual se crea el “Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios” y se regula las normas de calidad en el Estado, incluida la NTCGP 1000:2004.

Pretendiendo avanzar con pasos firmes hacia el éxito y su compromiso permanente con el mejoramiento continuo, La Contraloría departamental de Nariño ha logrado la implementación de su Sistema de Gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2000 buscando desarrollar en todas sus áreas una cultura de calidad. Lo cual es de gran importancia por cuanto permitirá que en la entidad se comience a trabajar bajo los lineamientos de un modelo administrativo basado en procesos, que propende por una organización más transparente, eficiente y responsable, que es posible gracias al mejoramiento en el ambiente institucional, y por consiguiente en el desempeño laboral de cada uno de los funcionarios.

Para el cumplimiento de los requerimientos que señala la norma ISO 9001:2000 desarrollados en el Sistema de gestión de Calidad de la Contraloría departamental de Nariño es de vital importancia la creación de un procedimiento de Auditoría interna de Calidad.

El presente trabajo, además de cumplir con un requisito académico para el programa de Administración de Empresas, es una propuesta de Modelo de Procedimiento de Auditoría Interna de calidad, que ha sido diseñado considerando la Norma 19011:2002 y aplicado al Sistema de Gestión de Calidad de Contraloría Departamental de Nariño. Este procedimiento constituirá una guía o herramienta escrita que orientará y organizará el trabajo del auditor interno de calidad con el fin de contribuir al buen desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y cumplimiento de los requisitos de norma, como al logro de los objetivos institucionales.

1.PROYECTO

1.1PRESENTACION DE LA EMPRESA

1.1.1 Nombre y ubicación de la empresa. CONTRALORÍA GENERAL DE NARIÑO, Dirección: Carrera 24 # 19-33 Edificio Pasto Plaza piso 4 Teléfono 7222432 - 7236056 - Fax 7235023 San Juan de Pasto – Nariño

1.1.2 Reseña histórica². Hasta mediados del año de 1935 venía funcionando en el Departamento la Contaduría General, entidad encargada de la fiscalización de los gastos y de la revisión de las modalidades contables del Tesoro del Departamento. Pero la Contaduría General exigía un cambio integral, ya que los sistemas de su funcionamiento eran bastante anticuados.

En tales circunstancias, la Asamblea Departamental de ese año, en sus sesiones ordinarias y urgida por las necesidades derivadas del aumento de población, del crecimiento de los recursos fiscales y, sobre todo para armonizar con las nuevas disposiciones administrativas y fiscales que regían la Nación, expidió bajo la presidencia del señor Salvador Velásquez Herrera, la ordenanza No. 24 de 18 de julio, por la cual se creaba la Contraloría del Departamento.

Esa ordenanza dio un viraje a la organización de la contabilidad oficial vigente hasta entonces, fijándole nuevos rumbos, los que posteriormente se fueron modernizando hasta tal punto que en la actualidad rige con todos los adelantos del sistema contable.

El artículo 187 de la constitución nacional anotaba:

Corresponde a las asambleas, por medio de ordenanzas: Ordinal 8º - organizar la Contraloría Departamental y elegir Contralor para un período de dos años.

En desarrollo de esta norma constitucional la Asamblea de Nariño expidió la ordenanza 24 de, julio 18 de 1935, por la cual se creó la Contraloría General del Departamento.

En lo referente al período de contralores que la ordenanza 24 de 1935 estableció que sería de dos años, contados a partir del 1º de enero. A través de la reforma constitucional de 1945 se definen los mecanismos para el ejercicio del control

² MORA CALDAS, Jorge. Función fiscalizadora del estado, Pasto, Editorial Alfaguara, Año 1967. Pág. 124

fiscal, los cuales eran de obligatoria aplicación por los órganos fiscalizadores. La ley 47 de 1945 dispuso:

"ARTICULO 9º El término de dos años que a los contralores departamentales señala el ordinal 3º del artículo 187 de la constitución principiará a contarse desde el 1º de julio de 1945." Esta disposición ha sido confirmada de manera reiterada, por sentencias del Consejo de Estado.

La reforma constitucional de 1968, modificó las calidades que se requieren para ser Contralor del Departamento, así:

"ARTICULO 190. La ley podrá limitar las apropiaciones departamentales destinadas a asignaciones de los diputados, gastos de funcionamiento de las asambleas y de las contralorías departamentales."

"La vigilancia de la función fiscal de los departamentos y municipios corresponde a las contralorías departamentales, salvo lo que la ley determine respecto a contralorías municipales."

"Para ser elegido Contralor Departamental se requiere ser colombiano de nacimiento y en ejercicio de la ciudadanía; tener más de 25 años y ser abogado o tener título universitario en ciencias económicas o financieras o haber ejercido el cargo de Contralor en propiedad".

Con la Ley 20 de 1975, se da origen a los controles previo, perceptivo y posterior (control numérico legal), se amplía la facultad de la Contraloría para fiscalizar a los particulares que manejen los bienes y recursos del estado, y refrendar los contratos de la deuda pública. Por otra parte, se crea la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes, con la función de fenecer o no la cuenta General del Presupuesto y del Tesoro.

Con el transcurrir de los años la entidad vivió muchas transformaciones hasta la promulgación de la Carta Constitucional de 1991 y el control fiscal da un giro de 180º, se elimina el control numérico Legal y se da paso al posterior y selectivo, fundamentado en la evaluación de la gestión y los resultados (Art. 267 C.P.), en cumplimiento de los principios de la eficiencia, la economía, la eficacia y la valoración de los costos ambientales. Se concibe la Contraloría como una entidad técnica con autonomía presupuestal y administrativa.

A través de la Ley 42 de 1993, se establecen los procedimientos, sistemas y principios para el ejercicio de la vigilancia fiscal y se reglamenta el proceso de responsabilidad fiscal, el cual debe ser adelantado en dos etapas: investigación y juicio, posteriormente reglamentado a través de la ley 610 de 2000, la cual desarrolla la teoría de la gestión fiscal.

1.1.3 Misión. Vigilar la Gestión Fiscal y administrativa de particulares y Entidades que manejan fondos o bienes de la Nación.

1.1.4 Visión. Ser un órgano que ejerce Control Fiscal con moralidad, credibilidad y resultados, Talento Humano competente, actualización tecnológica y operando conforme a los Principios Constitucionales y Legales.

1.1.5 Principios Institucionales. Los principios corporativos³ son el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida interna de una organización. Ellos definen aspectos que son importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos los funcionarios de la Entidad. Por tanto constituyen la norma de vida y el soporte de la cultura organizacional de la Contraloría Departamental de Nariño.

Para poder ejercer a cabalidad el Control fiscal, la Contraloría Departamental de Nariño, se guiará conforme a principios establecidos en la constitución y la ley, a saber:

Eficiencia: determinar o establecer si los costos en que incurren las entidades auditadas públicas o privadas encargadas de la producción de bienes y la prestación de los servicios, son los más adecuados para lograr sus resultados y objetivos

Economía: Buscando establecer el nivel micro y macro, si la asignación de los recursos financieros que realizan las entidades auditadas entre sus diferentes objetivos, es la más adecuada para cumplir sus finalidades sociales.

Eficacia: Verificar si los resultados de la gestión pública guarda relación con los objetivos y metas de las entidades, si se logran de manera oportuna, relacionando la cantidad y la calidad.

Equidad: Este principio permite identificar los receptores de la acción económica del estado y analizar la distribución de costos y beneficios entre sectores económicos y sociales, y entre entidades territoriales.

Valoración de Costos Ambientales: es decir cuantificar el impacto que causan los distintos agentes económicos por el uso y deterioro de los recursos naturales y

³ Plan Estratégico 2004-2007 Contraloría General de Nariño.

el medio ambiente, además evaluar la gestión de protección , conservación y explotación de los mismos.

1.1.6 Valores Institucionales. Los funcionarios de la Contraloría Departamental de Nariño en el cumplimiento de sus funciones se regirán bajo unos valores institucionales que son la traducción de la ideología central y el patrimonio moral, como tal constituyen un conjunto de guías y directrices que determinan las responsabilidades, orientan el trabajo profesional, integran a las personas. Clarifican las relaciones y regulan la conducta de los funcionarios, entre estos valores tenemos:

•**Lealtad:** Fidelidad en el trato y el Desempeño. Es fiel a los compromisos que se derivan de sus funciones y sus principios constitucionales y legales. Los servidores públicos como fieles a la Misión de nuestra Entidad y al Servicio público.

•**Honestidad:** Disposición a obrar con honradez y justicia. La Contraloría Departamental de Nariño y sus funcionarios cumplen con el ejercicio del control de la gestión fiscal, actuando acorde con los principios, los valores y las normas establecidas y aplicándolas en su quehacer laboral y social.

•**Responsabilidad:** Asumir y hacerse cargo de sus actos y juicios en el ejercicio de sus funciones. La Contraloría departamental de Nariño y sus servidores públicos en cumplimiento de la misión y en el ejercicio de sus funciones, asumen las consecuencias de sus actos y juicios, respondiendo ante la sociedad y las autoridades competentes por la acción u omisión de sus actos y la temeridad en los juicios emitidos.

•**Eficiencia:** Capacidad para lograr un propósito con el óptimo uso de tiempo y recursos. La Contraloría Departamental de Nariño y sus servidores públicos optimizan el manejo de los recursos disponibles, haciendo uso racional de los mismos y logrando los mejores resultados a favor de la Entidad.

•**Imparcialidad:** Reconocer la igualdad sin otorgar preferencia alguna. La Contraloría Departamental de Nariño toma dediciones con objetividad, sin preferencia de ninguna índole. Los servidores públicos de la entidad tratan con igualdad a los gestores fiscales y a todos aquellos ciudadanos que requieran sus servicios.

•**Transparencia:** Es actuar con rectitud mediante un comportamiento evidente. La Contraloría Departamental de Nariño da a conocer los resultados del proceso de la gestión fiscal y los propios, a través del proceso de rendición de cuentas. El resultado de las actuaciones de los servidores públicos de la entidad, se da a conocer a la comunidad y están a disposición de las entidades competentes.

•**Participación:** Tomar parte activa. Apertura de espacios con exposición de ideas, argumentos y propuestas. La Contraloría Departamental de Nariño genera espacios de concertación, diálogo y socialización con la comunidad y sus funcionarios, con el fin de garantizar un control social efectivo y democrático. Los funcionarios de la Contraloría Departamental de Nariño son parte activa en el cumplimiento del plan estratégico.

•**Compromiso Institucional:** Cumplimiento óptimo de las obligaciones contraídas. La Contraloría Departamental de Nariño cumple la misión prevista en su plan estratégico, frente a las entidades sujetas de control y la comunidad en general, posibilitando un mejoramiento continuo de la calidad de vida de los ciudadanos con el buen uso de los recursos públicos.

Los servidores públicos de la entidad desarrollan las funciones encomendadas, aportan a la construcción de sus planes y hacen propia la misión y la visión de la Entidad.

1.1.7 Objetivos Corporativos de la Organización.

• Ejercer control Fiscal con observancia de los principios constitucionales de la función administrativa. El control fiscal estará orientado a consolidar una gestión pública moderna, eficiente y equitativa, exigiendo a los servidores públicos la rendición oportuna y periódica de los resultados de su gestión. Los objetivos estratégicos en materia de vigilancia fiscal, apuntan al cumplimiento de los lineamientos trazados para el buen uso de los recursos públicos.

• Actuar con moralidad en el desempeño de la Gestión Fiscalizadora. Será nuestro objeto vigilar con mayor énfasis los ingresos de los entes sometidos al control, para evitar la desviación de recursos que impida a las administraciones ejecutar las obras prioritarias para la comunidad.

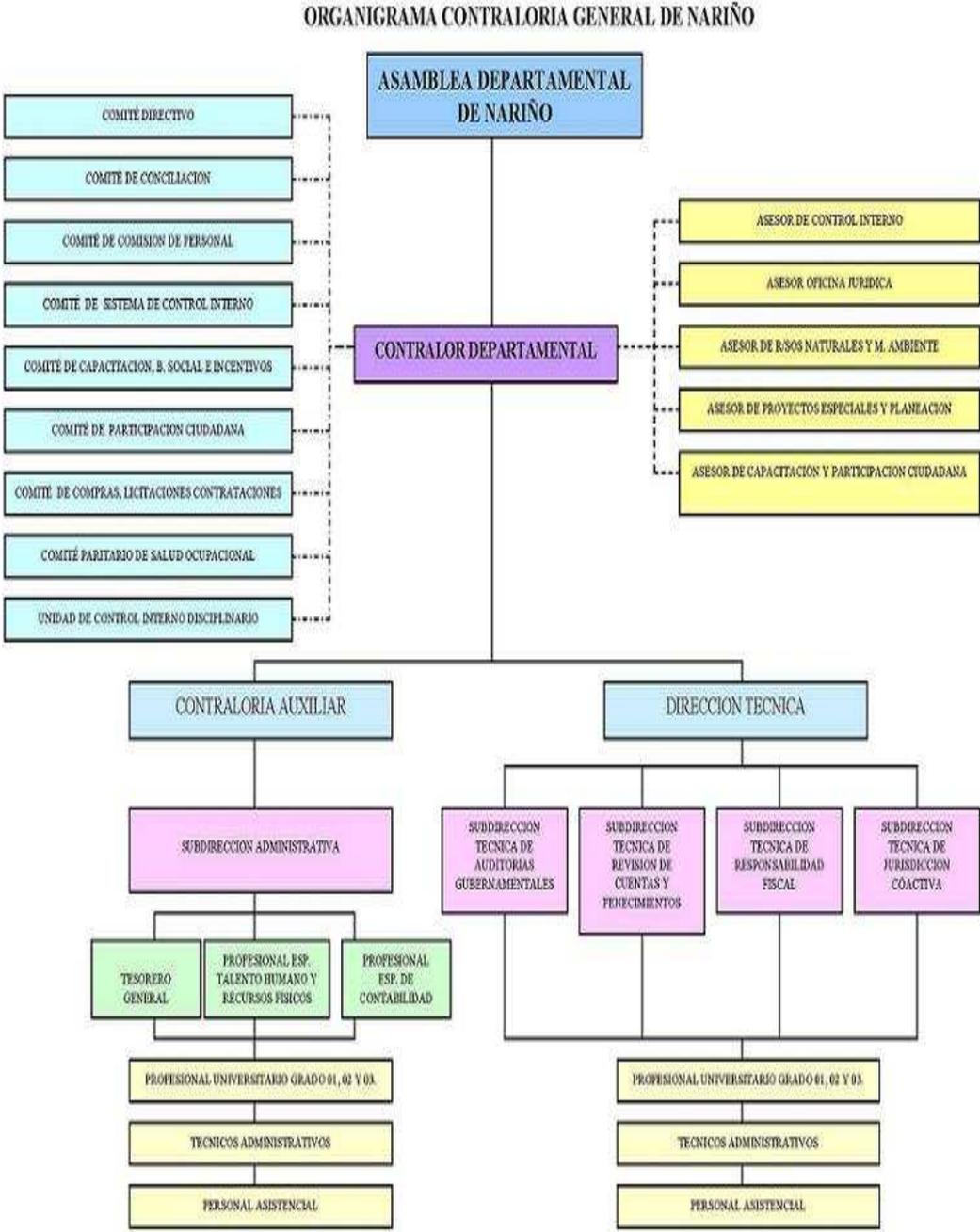
• Fortalecer los procesos de participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal. En este sentido, el eje fundamental para lograr este objetivo es la promoción y consolidación del sistema de control fiscal participativo, que busca la vinculación de los ciudadanos, por medio de sus organizaciones o de manera individual, a las actividades de control y vigilancia de los recursos y bienes de la nación.

- Consolidar el Proceso de Mejoramiento Continuo de los procesos Administrativos Misionales y de Apoyo de la Contraloría Departamental de Nariño. La necesidad de potenciar los procesos de mejoramiento continuo a través del fortalecimiento de los sistemas de Gestión de Calidad y Control Interno, mediante mecanismos de autocontrol y auto evaluación, constituyen un soporte importante para la modernización de la Contraloría Departamental de Nariño, para ofrecer mejores servicios, obtener la satisfacción de los clientes (Asamblea Departamental, Ciudadanía), mejorar la comunicación, mantener su independencia y autonomía y garantizar ante la ciudadanía el adecuado ejercicio del control fiscal.

1.1.8 Organización y Características del Departamento donde se realizo la pasantía. El desarrollo de la pasantía se desarrollo bajo la supervisión de la Oficina Asesora de Proyectos Especiales y Planeación a la cual se le había asignado el proyecto de Modernización de la Contraloría General de Nariño el cual incluía la Creación del Sistema de gestión de la Calidad como primer paso para dar cumplimiento a la ley 872 del 30 de Diciembre de 2003. De allí la necesidad de un modelo de auditoría interna de Calidad que sirviera como una herramienta para el seguimiento y verificación de la implementación eficaz del sistema de calidad y además útil en el aseguramiento de la calidad.

Por tal objetivo de El proyecto de Modernización la pasantía se debió desarrollar bajo el área o la oficina de Calidad pero la organización carece de esta, lo que con llevo a que esa asignación recayera en la Oficina asesora de Proyectos Especiales y Planeación y por ende se me encomendó a la misma.

La Contraloría General de Nariño está organizada de la siguiente manera:



1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las exigencias actuales, la evolución económica y social y la introducción de nuevos métodos de administración y gestión de las empresas, han generado un escenario caracterizado por ser muy competitivo en donde las empresas deben hacer uso adecuado de las normativas de la calidad a fin de alcanzar los mercados metas, resaltando los atributos de la calidad lograda y a fin de satisfacer las necesidades demandadas de sus clientes.

Pretendiendo avanzar con pasos firmes hacia el éxito y su compromiso permanente con el mejoramiento continuo, La Contraloría departamental de Nariño atraviesa por el proceso de implementación de su Sistema de Gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2000 buscando desarrollar en todas sus áreas una cultura de calidad.

La Contraloría Departamental de Nariño está incursionando en la implementación de un sistema de calidad, un tema nuevo para ellos lo cual ha suscitado que la dirección haya sentido la necesidad de encontrar un elemento objetivo como lo es un procedimiento de auditoría interna de calidad que les aporte información, análisis, evaluaciones y recomendaciones para el buen desempeño del sistema de gestión de calidad.

Las series de Normas Internacionales ISO 9000 ponen énfasis en la importancia de las auditorías como una herramienta de gestión para el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz de una política de organización para la gestión de la calidad y además de que la auditoría es una herramienta útil en el aseguramiento de la calidad ya que involucra una comparación entre la calidad observada y la calidad deseada de acuerdo con unas normas técnicas previamente establecidas.

La Contraloría Departamental de Nariño necesita de un procedimiento que proporcione las directrices para la auditoría del sistema de gestión de la calidad permitiendo la retroalimentación del sistema y la mejora continua de sus procesos impidiendo que el sistema pierda su eficacia.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo realizar el seguimiento y verificación de la implementación eficaz de una política de gestión de la calidad en la Contraloría Departamental de Nariño, basada en la norma internacional ISO 9000:2000?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General. Elaborar un modelo de procedimiento para la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad en la Contraloría Departamental de Nariño, con base en la norma ISO 19011:2002. El cual se convertirá en una herramienta de gestión que busca oportunidades de mejora a la calidad de la organización.

1.4.2 Objetivos específicos.

- ✓ Verificar si la planeación estratégica corporativa está orientada al logro de la política y objetivos de la Calidad.
- ✓ Orientar la Gestión de programas de auditoría interna al sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Orientar la realización de auditorías del sistema de gestión de la calidad
- ✓ Establecer los principios de Auditoria.
- ✓ Definir las competencias necesarias por los funcionarios de la Contraloría Departamental de Nariño encargados de la auditoría interna al sistema de gestión de la calidad

1.5 METODOLOGIA

1.5.1 Tipo de Estudio. Para la realización de este proyecto es procedente hacer uso de un tipo de estudio que implica observación directa, así mismo se requiere hacer uso de un tipo de Investigación Descriptiva.

1.5.2 Método de Investigación. En desarrollo de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad se utiliza la metodología conocida como “Planificar-hacer-verificar-actuar” (PHVA), la cual se contempla en la norma ISO 9001:2000. Para la realización de este trabajo se hace referencia a la tercera etapa concerniente a la Verificación, con la cual se busca la elaboración del Modelo de Procedimiento de Auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad para La Contraloría Departamental de Nariño, con base en la norma ISO 19011:2002.

1.5.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información. Para el desarrollo del proyecto, especialmente para la recolección de la información serán utilizadas fuentes de información Primaria y fuentes de información Secundaria; como ya se ha dicho la principal fuente de información a ser utilizada es la observación directa, seguida de las consultas en textos, documentos especializados y sondeos directos practicados a los funcionarios que actualmente laboran en La Contraloría Departamental de Nariño.

1.6 MARCO TEÓRICO

1.6.1 Antecedentes históricos de la auditoría de gestión. Los antecedentes⁴ de la Auditoría son tan antiguos como la propia historia de la humanidad. No se puede precisar con exactitud la fecha en que nació se sitúa el comienzo de este concepto en el antiguo Egipto donde se fiscalizaba el empleo de los materiales utilizados en la confección de los tejidos.

Algunos historiadores señalan que los registros contables tuvieron su origen alrededor del año 4000 antes de Cristo, cuando las antiguas civilizaciones del Cercano Oriente comenzaron a establecer gobiernos y negocios organizados; preocupados por llevar cuentas de las entradas y salidas de dinero y el cobro de los impuestos, estableciendo controles para disminuir los errores y fraudes de los funcionarios.

Antiguamente los grandes señores se hacían acompañar de hombres de confianza cuando trataban de operaciones comerciales de importancia, préstamos, financiamientos, etc. El auditor debe su origen a la forma en que se recibían (oyéndolas) las liquidaciones de las cuentas por su función de oír nació la denominación de Auditores.

En un principio esta se remitía a las funciones de administración pública aunque existen indicios de que en una época lejana se empleó en las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes, a partir de los cuales el auditor, persona que oía las mismas, determinaba de qué forma iba a proceder ante la situación dada.

También conocido como revisor profesional las primeras noticias de su trabajo provienen de Italia en plena Edad Media donde por el año 1164 de nuestra era existían diferentes personas que ejercían esta actividad al servicio de la Cátedra de Milán.

⁴ FERRANDO ALONSO Leticia. LAMORÚ TORRES Pablo. TÉLLEZ SÁNCHEZ Lino. Barcelona España, 1984, Editorial Mac graw Hill. Desarrollo histórico de la Auditoria en el Mundo.

El desarrollo de la Auditoría prácticamente inicio desde que un propietario entregó la administración de sus bienes a otra persona, lo que hacía que la Auditoría primitiva fuera en esencia un control contra el desfalco y el incumplimiento de las normas establecidas por el propietario, el Estado u otros. La Auditoría estuvo estrechamente vinculada a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la Auditoría.

Como elemento de análisis, control financiero y operacional la Auditoría surge como consecuencia del desarrollo producido por la Revolución Industrial del siglo XIX. En efecto, la primera asociación de auditores se crea en Venecia en el año 1851 y posteriormente en ese mismo siglo se produjeron eventos que propiciaron el desarrollo de la profesión, así en 1862 se reconoció en Inglaterra la auditoría como profesión independiente. En 1867 se aprobó en Francia la Ley de Sociedades que reconocía al Comisario de Cuentas o auditor. En 1879 en Inglaterra se estableció la obligación de realizar Auditorías independientes a los bancos. En 1880 se legalizó en Inglaterra el título de Charretera Accountants o Contadores Autorizados o Certificados. En 1882 se incluyó en Italia en el Código de Comercio la función de los auditores y en 1896 el Estado de New York había designado como Contadores Públicos Certificados, a aquellas personas que habían cumplido las regulaciones estatales en cuanto a la educación, entrenamiento y experiencia adecuados para ejecutar las funciones del auditor.

Debido al mayor desarrollo de la auditoría en Inglaterra, a fines del siglo XIX e inicios del siglo XX se trasladaron hacia los Estados Unidos de Norte América muchos auditores ingleses que venían a auditar y revisar los diferentes intereses en este país de las compañías inglesas, dando así lugar al desarrollo de la profesión en Norte América, creándose en los primeros años de ese siglo el American Institute of Accountants (Instituto Americano de Contadores).

Es conveniente considerar que la contabilidad y la Auditoría que se realizaban en el siglo XIX y a principios del siglo XX no estaban sujetas a Normas de Auditoría o Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, por lo que la dificultad para ejecutarlos e interpretarlos generó en el primer cuarto del siglo XX una tendencia hacia la unificación o estandarización de los procedimientos contables y de auditoría, un ejemplo de esta aspiración son los folletos mencionados anteriormente que emitió el Instituto Americano de Contadores, así como el Sistema Uniforme de Contabilidad Hotelera emitido por la Asociación Hotelera del Estado de New York.

Ya en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera. Así la Auditoría daba respuesta a las necesidades de millones de inversionistas, al gobierno, a las instituciones financieras. (Franklin, Enrique)

En etapas muy recientes, en la medida en que los cambios tecnológicos han producido cambios en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, la Auditoría ha penetrado en la gerencia y hoy se interrelaciona fuertemente con la administración. La Auditoría amplía su objeto de estudio y motivado por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos. En el año de 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó "auditoría administrativa", la cual, en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable." Viendo ya la necesidad de las revisiones integrales y analizando a la empresa como un todo en 1945, el Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones.

Ya en 1949, Billy E. Goetz declara el concepto de auditoría administrativa, que es la encargada de descubrir y corregir errores de administrativos. Seis años después, en 1955, Harold Koontz y Cyril O'Donnell, también en sus Principios de Administración, proponen a la auto-auditoría, como una técnica de control del desempeño total, la cual estaría destinada a "evaluar la posición de la empresa para determinar dónde se encuentra, hacia dónde va con los programas presentes, cuáles deberían ser sus objetivos y si se necesitan planes revisados para alcanzar estos objetivos." El interés por esta técnica llevan en 1958 a Alfred Klein y Nathan Grabinsky a preparar El Análisis Factorial, obra en cual abordan el estudio de "las causas de una baja productividad para establecer las bases para mejorarla" a través de un método que identifica y cuantifica los factores y funciones que intervienen en la operación de una organización. Y en 1962, William Leonard incorpora los conceptos fundamentales y programas para la ejecución de la Auditoría Administrativa. A finales de 1965, Edward F. Norbeck da a conocer su libro Auditoría Administrativa, en donde define el concepto, contenido e instrumentos para aplicar la auditoría. Asimismo, precisa las diferencias entre la auditoría administrativa y la auditoría financiera, y desarrolla los criterios para la integración del equipo de auditores en sus diferentes modalidades.

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. Forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

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

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

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

Otro elemento de interés es que durante la realización de su trabajo, los auditores se encuentran cotidianamente con nuevas tecnologías de avanzada en las entidades, por lo que requieren de la incorporación sistemática de herramientas con iguales requerimientos técnicos, así como de conocimientos cada vez más profundos de las técnicas informáticas más extendidas en el control de la gestión.

1.6.3 Concepto de Auditoría. Es⁵ un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera

⁵ ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Bogota Colombia

objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. (Según norma ISO 19011:2000).

Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa. Es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia.

Se define la auditoría como un proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico – administrativo, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.

⁶Según “Report of the Committee on Basis Concepts” del Auditing Concepts Committee, en Accounting review, (1972), la auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos:

- Como la auditoría es un proceso sistemático de obtener evidencia, tienen que existir conjuntos de procedimientos lógicos y organizados que sigue el auditor para recopilar la información. Aunque los procedimientos apropiados varían de acuerdo con cada empresa, el auditor siempre tendrá que apegarse a los estándares generales establecidos por la profesión.
- La definición señala que la evidencia se obtiene y evalúa de manera objetiva. Por consiguiente el auditor debe emprender el trabajo con una actitud de independencia mental y neutral.
- La evidencia examinada por el auditor consiste en una amplia variedad de información y datos que apoyen los informes elaborados. La definición no es restrictiva en cuanto a la naturaleza de la evidencia revisada, más bien implica que el auditor tiene que usar su criterio profesional en la selección de la evidencia apropiada. El debe considerar cualquier elemento que le permita hacer una evaluación objetiva y expresar un dictamen de naturaleza profesional.

⁶ FERRANDO ALONSO Leticia. LAMORÚ TORRES Pablo. TÉLLEZ SÁNCHEZ Lino. Barcelona España, 1984, Editorial Mac graw Hill. Desarrollo histórico de la Auditoria en el Mundo

- El papel del auditor es determinar el grado de correspondencia entre la evidencia de lo que ocurrió en realidad y los informes que se han presentado de esos sucesos. Los usuarios del informe que por lo general no conocen directamente lo que aconteció en realidad, quieren que el auditor les asegure que la información presentada es una declaración objetiva de los sucesos reales y sus resultados.

1.6.4 Clasificación de las auditorías. ⁷De acuerdo con la filiación del auditor, las Auditorías se clasifican en:

- Auditoría Externa.

- Auditoría Interna.

1.6.4.1 Auditoría Externa. Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Además, examina y evalúa la planificación, organización, dirección y control interno administrativo, la economía y eficiencia con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros, así como el resultado de las operaciones previstas a fin de determinar si se han alcanzado las metas propuestas.

1.6.4.2 Auditoría Interna. Control que se desarrolla como instrumento de la propia administración y consiste en una valoración independiente de sus actividades; que comprende el examen de los sistemas de control interno, de las operaciones contables y financieras y de la aplicación de las disposiciones administrativas y legales que corresponda; con la finalidad de mejorar el control y grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos; prevenir el uso indebido de éstos y coadyuvar al fortalecimiento de la disciplina en general.

De acuerdo con los objetivos fundamentales que se persigan, las auditorías pueden ser:

1.6.4.2.1 De Gestión u Operacional. Consiste en el examen y evaluación que se realiza a una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y comprobar la observancia de las

⁷ HOLMES, A. W. (1999) Auditoria. México: Unión Tipográfica Hispanoamericana.

disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades y materias examinadas.

1.6.4.2.2 Financiera o de Estados Financieros. Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la entidad, para determinar si éstos reflejan, razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico – financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico – financiera y el control interno.

1.6.4.2.3 Especial. Consiste en la verificación de asuntos y temas específicos, de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responden a una necesidad específica.

Así mismo, comprenden trabajos de investigación, y la auditoría que se realiza con el objetivo de conocer en qué medida se ha erradicado las deficiencias detectadas con anterioridad. Estos casos comúnmente se identifican como Auditorías Recurrentes o de Seguimiento.

1.6.5 Técnicas de Auditoría. Los procedimientos de auditoría son operaciones específicas que se aplican en una auditoría e incluyen técnicas y prácticas consideradas necesarias, de acuerdo con las circunstancias de manera que los procedimientos podemos definirlos como la descripción de los actos que el auditor realizará en el cumplimiento del programa de la auditoría que está ejecutando.

Los procedimientos de auditoría generalmente aceptados se describen en términos generales, de tal manera que estos sean especificados o adaptados al caso de cada auditoría y de acuerdo con el criterio profesional de cada auditor.

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor, para obtener evidencia necesaria que fundamente su opinión; en cambio las prácticas de auditoría constituyen las labores específicas realizadas por el auditor como parte del examen.

Las técnicas de auditoría más utilizadas para reunir evidencia son:

Técnicas de Verificación ocular	Técnicas de verificación oral	Técnicas de verificación escrita	Técnicas de verificación documental	Técnicas de verificación física
Comparación	Indagación	Análisis	Comprobación	Inspección
Observación	Entrevista	Confirmación	Computación	
	Encuesta	Tabulación	Rastreo	
		Conciliación	Revisión selectiva	

1.6.5.1 Técnicas de verificación ocular. Comparación, es el acto de observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos. Dentro de la fase de ejecución de la auditoría se efectúa la comparación de resultados, contra criterios aceptables.

Observación, es el examen ocular realizado para cerciorarse como se ejecutan las operaciones. Esta técnica es de utilidad en todas las fases de la auditoría, por cuyo intermedio el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, en especial, las relacionadas con la forma de ejecución de las operaciones, apreciando personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal de la entidad ejecuta las operaciones.

1.6.5.2 Técnicas de verificación oral. Indagación, es el acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios responsables de la entidad. La respuesta a una pregunta formulada por el auditor, es una porción insignificante de elementos de juicio en los que puede confiarse, pero las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí, pueden suministrar un elemento de juicio satisfactorio, si todas son razonables y consistentes.

Las Entrevistas, pueden ser efectuadas al personal de la entidad auditada o personas beneficiarias de los programas o actividades a su cargo. Para obtener mejores resultados debe prepararse apropiadamente, especificar quienes serán entrevistados, definir las preguntas a formular, alertar al entrevistado acerca del propósito y puntos a ser abordados.

Las Encuestas pueden ser útiles para recopilar información de un gran universo de datos o grupos de personas. Su ventaja principal radica en la economía en términos de costo y tiempo; sin embargo, su desventaja se manifiesta en su inflexibilidad, al no obtenerse más de lo que se pide, lo cual en ciertos casos puede ser muy costoso.

1.6.5.3 Técnicas de verificación escrita. Analizar, consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza, su relación y conformidad con los criterios normativos y técnicos existentes. Los procedimientos de análisis están referidos a la comparación de cantidades, porcentajes y otros.

Confirmación, es la técnica que permite comprobar la autenticidad de los registros y documentos analizados, a través de información directa y por escrito, otorgada por funcionarios que participan o realizan las operaciones sujetas a examen (confirmación interna), por lo que están en disposición de opinar e informar en

forma válida y veraz sobre ellas. Otra forma de confirmación, es la denominada confirmación externa, la cual se presenta cuando se solicita a una persona independiente de la organización auditada (terceros), información de interés que sólo ella puede suministrar.

Tabulación, es la técnica de auditoría que consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones. Un ejemplo de aplicación de esta técnica lo constituye la tabulación de los resultados obtenidos en el inventario físico de bienes practicado en el almacén de la entidad en una fecha determinada.

Conciliación, implica hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados separados e independientes. Esta técnica consiste en analizar la información producida por diferentes unidades operativas o entidades, respecto de una misma operación o actividad, con el objeto de establecer su concordancia entre si y, a la vez, determinar la validez y veracidad de los informes, registros y resultados que están siendo examinados.

1.6.5.4 Técnicas de verificación documental. Comprobación, técnica que se aplica en el curso de un examen, con el objeto de verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuadas por una entidad, mediante la verificación de los documentos que las justifican.

Computación, es la técnica que se utiliza para verificar la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado. Se prueba solamente la exactitud de un cálculo, por lo tanto, se requiere de otras pruebas adicionales para establecer la validez de las cifras incluidas en una operación.

Rastreo, es utilizada para dar seguimiento y controlar una operación de manera progresiva, de un punto a otro de un proceso interno determinado o, de un proceso a otro realizado por una unidad operativa dada. Al efectuar la comprensión de la estructura de control interno. Esta técnica puede clasificarse en dos grupos: a) rastreo progresivo, que parte de la autorización para efectuar una operación hasta la culminación total o parcial de ésta; y, b) rastreo regresivo, que es inverso al anterior, es decir, se parte de los resultados de las operaciones para llegar a la autorización inicial.

Revisión selectiva, consiste en el examen ocular rápido de una parte de los datos o partidas que conforman un universo homogéneo en ciertas áreas, actividades o documentos elaborados, con fines de separar mentalmente asuntos que no son normales, dado el alto costo que representaría llevar a cabo una revisión amplia o, que por otras circunstancias, no es posible efectuar una análisis profundo.

1.6.5.5 Técnicas de verificación física. Inspección, es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad. La aplicación de esta técnica es de mucha utilidad, especialmente, en cuanto a la constatación de efectivo, valores, activo fijo y otros equivalentes.

1.6.6 Diagramas

1.6.6.1 Diagrama Causa-Efecto. Concepto: El diagrama causa-efecto es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se conoce también como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado y se utiliza en las fases de Diagnóstico y Solución de la causa.

El diagrama causa-efecto es un vehículo para ordenar, de forma muy concentrada, todas las causas que supuestamente pueden contribuir a un determinado efecto. Nos permite, por tanto, lograr un conocimiento común de un problema complejo, sin ser nunca sustitutivo de los datos. Es importante ser conscientes de que los diagramas de causa-efecto presentan y organizan teorías. Sólo cuando estas teorías son contrastadas con datos podemos probar las causas de los fenómenos observables.

Errores comunes son construir el diagrama antes de analizar globalmente los síntomas, limitar las teorías propuestas enmascarando involuntariamente la causa raíz, o cometer errores tanto en la relación causal como en el orden de las teorías, suponiendo un gasto de tiempo importante.

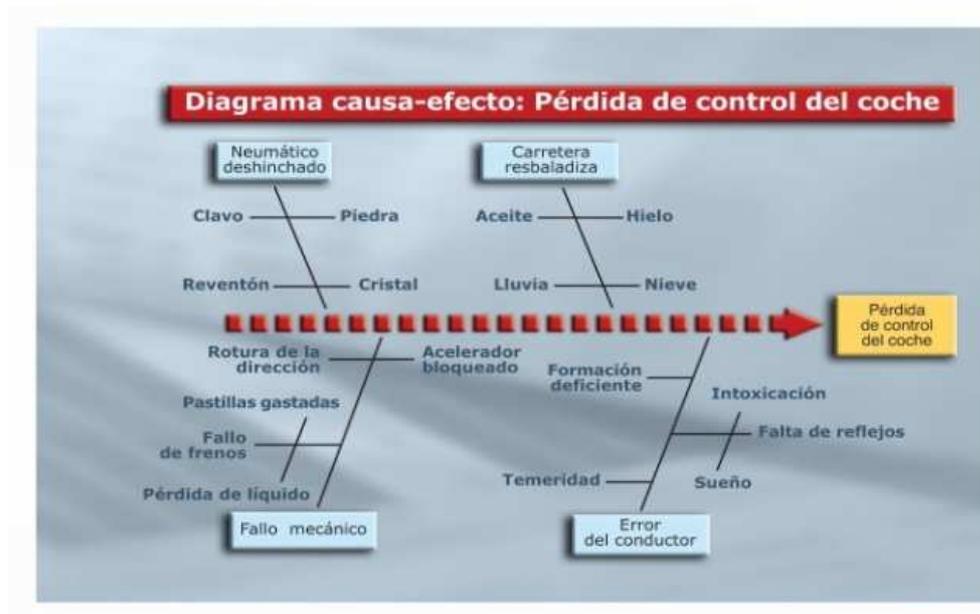
Para elaborar un diagrama de causa-efecto se debe:

1. Definir claramente el efecto o síntoma cuyas causas han de identificarse.
2. Encuadrar el efecto a la derecha y dibujar una línea gruesa central apuntándole.
3. Usar un enfoque racional para identificar las posibles causas.
4. Distribuir y unir las causas principales a la recta central mediante líneas de 70°.
5. Añadir sub causas a las causas principales a lo largo de las líneas inclinadas.
6. Descender de nivel hasta llegar a las causas raíz (fuente original del problema).
7. Comprobar la validez lógica de la cadena causal.
8. Comprobación de integridad: ramas principales con, ostensiblemente, más o menos causas que las demás o con menor detalle.

Ejemplo:



Diagrama de causa-efecto



1.6.6.2 Diagrama De Pareto. El Diagrama de Pareto es una gráfica en donde se organizan diversas clasificaciones de datos por orden descendente, de izquierda a derecha por medio de barras sencillas después de haber reunido los datos para calificar las causas. De modo que se pueda asignar un orden de prioridades.

El nombre de Pareto fue dado por el Dr. Joseph Juran en honor del economista italiano Vilfredo Pareto (1848-1923) quien realizó un estudio sobre la distribución de la riqueza, en el cual descubrió que la minoría de la población poseía la mayor parte de la riqueza y la mayoría de la población poseía la menor parte de la riqueza. Con esto estableció la llamada "Ley de Pareto" según la cual la desigualdad económica es inevitable en cualquier sociedad.

El Dr. Juran aplicó este concepto a la calidad, obteniéndose lo que hoy se conoce como la regla 80/20.

Según este concepto, si se tiene un problema con muchas causas, podemos decir que el 20% de las causas resuelven el 80% del problema y el 80% de las causas solo resuelven el 20% del problema.

Por lo tanto, el Análisis de Pareto es una técnica que separa los “pocos vitales” de los “muchos triviales”. Una gráfica de Pareto es utilizada para separar gráficamente los aspectos significativos de un problema desde los triviales de manera que un equipo sepa dónde dirigir sus esfuerzos para mejorar. Reducir los problemas más significativos (las barras más largas en una Gráfica Pareto) servirá más para una mejora general que reducir los más pequeños. Con frecuencia, un aspecto tendrá el 80% de los problemas. En el resto de los casos, entre 2 y 3 aspectos serán responsables por el 80% de los problemas.

Usando el Diagrama de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales) que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves.

La gráfica es útil al permitir identificar visualmente en una sola revisión tales minorías de características vitales a las que es importante prestar atención y de esta manera utilizar todos los recursos necesarios para llevar a cabo una acción correctiva sin malgastar esfuerzos.

En relación con los estilos gerenciales de Resolución de Problemas y Toma de Decisiones, se puede ver como la utilización de esta herramienta puede resultar una alternativa excelente para un gerente de estilo Bombero, quien constantemente a la hora de resolver problemas sólo “apaga incendios”, es decir, pone todo su esfuerzo en los “muchos triviales”.

Algunos ejemplos de tales minorías vitales serían:

- La minoría de devoluciones que representa la mayoría de quejas de la clientela.
- La minoría de compradores que representen la mayoría de las ventas.
- La minoría de productos, procesos, o características de la calidad causantes del grueso de desperdicio o de los costos de reproceso.
- La minoría de vendedores que está vinculada a la mayoría de partes impugnadas.
- La minoría de problemas causantes del grueso del retraso de un proceso.
- La minoría de productos ó servicios que representan la mayoría de las ganancias obtenidas.
- La minoría de elementos que representan al grueso del costo de un inventario.

Se recomienda su uso para:

- Identificar oportunidades para mejorar
- Identificar un producto o servicio para el análisis para mejorar la calidad.
- Cuando existe la necesidad de llamar la atención a los problema o causas de una forma sistemática.
- Para analizar las diferentes agrupaciones de datos.
- Al buscar las causas principales de los problemas y establecer la prioridad de las soluciones.
- Para evaluar los resultados de los cambios efectuados a un proceso (antes y después).
- Cuando los datos puedan clasificarse en categorías.
- Cuando el rango de cada categoría es importante.

¿Cuándo se utiliza?

- Al identificar un producto o servicio para el análisis, para mejorar la calidad.
- Cuando existe la necesidad de llamar la atención a los problema o causas de una forma sistemática.
- Al identificar oportunidades para mejorar.
- Al analizar las diferentes agrupaciones de datos (ejemplo: por producto, por segmento, del mercado, área geográfica, etc.)
- Al buscar las causas principales de los problemas y establecer la prioridad de las soluciones.
- Al evaluar los resultados de los cambios efectuados a un proceso (antes y después)
- Cuando los datos puedan clasificarse en categorías.
- Cuando el rango de cada categoría es importante

¿Cómo se utiliza?

- Seleccionar categorías lógicas para el tópico de análisis identificado (incluir el periodo de tiempo).
- Reunir datos. La utilización de una lista de chequeo puede ser de mucha ayuda en este paso.
- Ordenar los datos de la mayor categoría a la menor.
- Totalizar los datos para todas las categorías.
- Calcular el porcentaje del total que cada categoría representa.
- Trazar los ejes horizontales (x) y verticales (y primario - y secundario).
- Trazar la escala del eje vertical izquierdo para frecuencia (de 0 al total, según se calculó anteriormente), de izquierda a derecha trazar las barras para cada

categoría en orden descendente. Si existe una categoría “otros”, debe ser colocada al final, sin importar su valor. Es decir, que no debe tenerse en cuenta al momento de ordenar de mayor a menor la frecuencia de las categorías.

- Trazar la escala del eje vertical derecho para el porcentaje acumulativo, comenzando por el 0 y hasta el 100%
- Trazar el gráfico lineal para el porcentaje acumulado, comenzando en la parte superior de la barra de la primera categoría (la más alta)
- Dar un título al gráfico, agregar las fechas de cuando los datos fueron reunidos y citar la fuente de los datos.
- Analizar la gráfica para determinar los “pocos vitales”

Ejemplo de aplicación:

Un fabricante de Refrigeradores desea analizar cuáles son los defectos más frecuentes que aparecen en las unidades al salir de la línea de producción. Para esto, empezó por clasificar todos los defectos posibles en sus diversos tipos:

Tipo de Defecto	Detalle del Problema
Motor no detiene	No para el motor cuando alcanza temperatura
No enfría	El motor arranca pero la heladera no enfría
Burlete Deficiente	Burlete roto o deforme que no ajusta
Pintura Deficiente	Defectos de pintura en superficies externas
Rayas	Rayas en las superficies externas
No funciona	Al enchufar no arranca el motor
Puerta no cierra	La puerta no cierra correctamente
Gavetas Deficiente	Gavetas interiores con rajaduras
Motor no arranca	El motor no arranca después de ciclo de parada
Mala Nivelación	La heladera se balancea y no se puede nivelar
Puerta Def.	Puerta de refrigerador no cierra herméticamente
Otros	Otros Defectos no incluidos en los anteriores

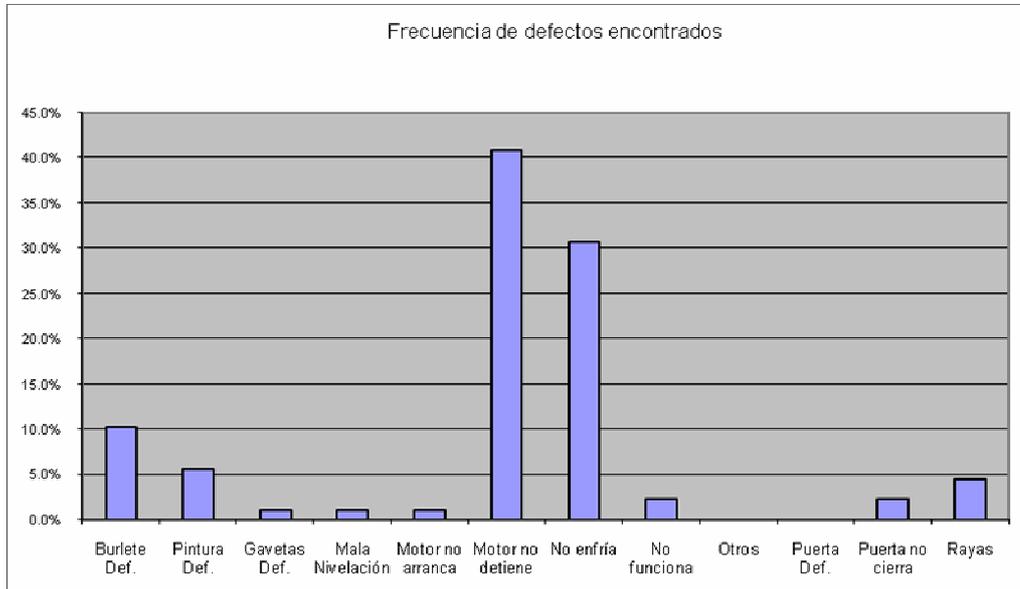
Posteriormente, un inspector revisa cada heladera a medida que sale de producción registrando sus defectos de acuerdo con dichos tipos. Después de inspeccionar 88 heladeras, se obtuvo una tabla como esta:

Tipo Defecto de	Detalle del Problema	Frec.
Burlete Defecto	Burlete roto o deforme que no ajusta	9
Pintura Defecto	Defectos de pintura en superficies externas	5
Gavetas Defecto.	Gavetas interiores con rajaduras	1
Mala Nivelación	La heladera se balancea y no se puede nivelar	1
Motor no arranca	El motor no arranca después de ciclo de parada	1
Motor no detiene	No para el motor cuando alcanza Temperatura	36
No enfría	El motor arranca pero la heladera no enfría	27
No funciona	Al enchufar no arranca el motor	2
Otros	Otros Defectos no incluidos en los anteriores	0
Puerta Defecto	Puerta de refrigerador no cierra herméticamente	0
Puerta no cierra	La puerta no cierra correctamente	2
Rayas	Rayas en las superficies externas	4
Total:		88

La última columna muestra el número de heladeras que presentaban cada tipo de defecto, es decir, la frecuencia con que se presenta cada defecto. En lugar de la frecuencia numérica podemos utilizar la frecuencia porcentual, es decir, el porcentaje de heladeras en cada tipo de defecto:

Tipo Defecto de	Detalle del Problema	Frec.	%
Burlete Defecto	Burlete roto o deforme que no ajusta	9	10.2
Pintura Defecto	Defectos de pintura en superficies externas	5	5.7
Gavetas Defecto	Gavetas interiores con rajaduras	1	1.1
Mala Nivelación	La heladera se balancea y no se puede nivelar	1	1.1
Motor no arranca	El motor no arranca después de ciclo de parada	1	1.1
Motor no detiene	No para el motor cuando alcanza Temperatura	36	40.9
No enfría	El motor arranca pero la heladera no enfría	27	30.7
No funciona	Al enchufar no arranca el motor	2	2.3
Otros	Otros Defectos no incluidos en los anteriores	0	0.0
Puerta Def.	Puerta de refrigerador no cierra herméticamente	0	0.0
Puerta no cierra	La puerta no cierra correctamente	2	2.3
Rayas	Rayas en las superficies externas	4	4.5
Total:		88	100

Ahora se puede representar los datos en un histograma:

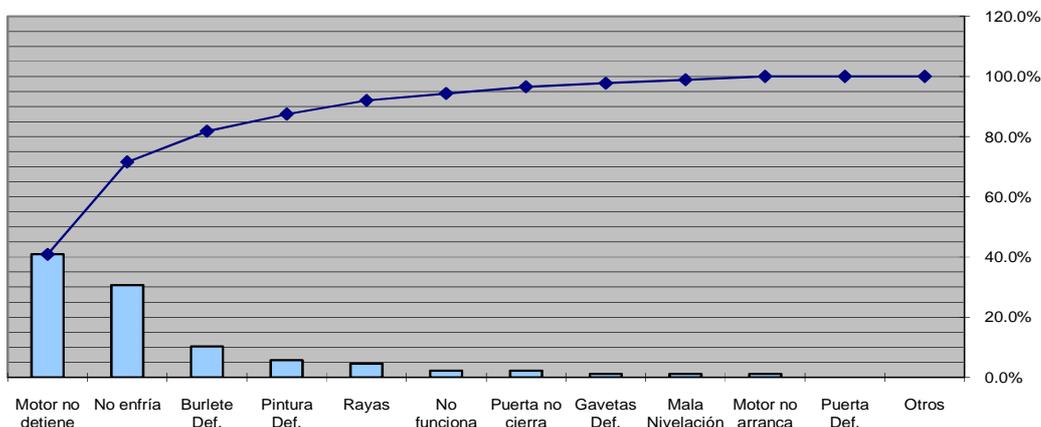


Ahora bien, ¿cuáles son los defectos que aparecen con mayor frecuencia? Para hacerlo más evidente, antes de graficar se pueden ordenar los datos de la tabla en orden decreciente de frecuencia:

Tipo de Defecto	Detalle del Problema	Frec.	%
Motor no detiene	No para el motor cuando alcanza Temperatura	36	40.9
No enfría	El motor arranca pero la heladera no enfría	27	30.7
Burlete Deficiente	Burlete roto o deforme que no ajusta	9	10.2
Pintura Def.	Defectos de pintura en superficies externas	5	5.7
Rayas	Rayas en las superficies externas	4	4.5
No funciona	Al enchufar no arranca el motor	2	2.3
Puerta no cierra	La puerta no cierra correctamente	2	2.3
Gavetas Def.	Gavetas interiores con rajaduras	1	1.1
Mala Nivelación	La heladera se balancea y no se puede nivelar	1	1.1
Motor no arranca	El motor no arranca después de ciclo de parada	1	1.1
Puerta Def.	Puerta de refrigerador no cierra herméticamente	0	0.0
Otros	Otros Defectos no incluidos en los anteriores	0	0.0
Total:		88	100

Se puede ver que la categoría “otros” siempre debe ir al final, sin importar su valor. De esta manera, si hubiese tenido un valor más alto, igual debería haberse ubicado en la última fila.

Ahora resulta evidente cuáles son los tipos de defectos más frecuentes. Se puede observar que los 3 primeros tipos de defectos se presentan en el 82 % de las heladeras, aproximadamente. Por el Principio de Pareto, concluimos que: La mayor parte de los defectos encontrados en el lote pertenece sólo a 3 tipos de defectos, de manera que si se eliminan las causas que los provocan desaparecería la mayor parte de los defectos.



1.6.6.3 Diagrama De Flujo. El Diagrama de Flujo ó Flujograma, consiste en expresar gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.

Su importancia reside en que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este, El Flujograma de conocimiento o diagrama de flujo, como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento.

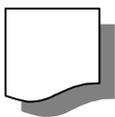
En la actualidad los Flujograma son considerados en las mayorías de las empresas o departamentos de sistemas como uno de los principales instrumentos en la realización de métodos y sistemas, ya que permiten la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

Así mismo, el diagrama de flujo ayuda al analista a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de procedimientos incluidas, le ayudará a analizar esas etapas, con el fin tanto de mejorarlas como de incrementar la existencia de sistemas de información para la administración.

Las características que deben poseer los diagramas de flujo son:

- Sintética: La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumido en pocas hojas, de preferencia en una sola. Los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por tanto dejan de ser prácticos.
- Simbolizada: La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas y confusas en su interpretación.
- De forma visible a un sistema o un proceso: Los diagramas nos permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas. Un diagrama es comparable, en cierta forma, con una fotografía aérea que contiene los rasgos principales de una región, y que a su vez permite observar estos rasgos o detalles principales.

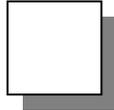
La simbología que se utiliza para la elaboración de un diagrama de flujo es la siguiente:



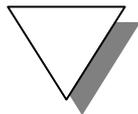
Documento: cualquier documento (cheques, facturas de comprar o ventas, etc.)



Proceso manual: cualquier operación manual, como la preparación de una factura de venta o la conciliación de un extracto financiero.



Proceso: cualquier operación, bien sea realizada manualmente, mecánicamente o por computador. Con frecuencia, se utiliza también con el símbolo del proceso manual.



Almacenamiento fuera de línea: un archivo u otra ayuda de almacenamiento para documentos o registros de computador.



Líneas de Flujo: líneas que indican un flujo direccional de documentos. Normalmente hacia abajo o hacia la derecha, a menos que las flechas indiquen lo contrario.



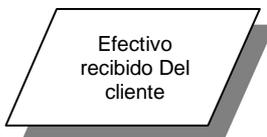
Anotación: utilizada para hacer comentarios explicativos, como una secuencia de archivo (por fecha, en orden alfabético, etc.)



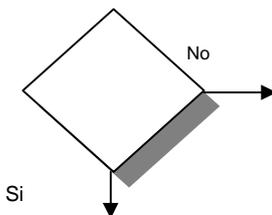
Conector: salida hacia, o entrada desde, otra parte del diagrama de flujo. Se utiliza para evitar un cruce excesivo de líneas de flujo. Los conectores de salida y de entrada contienen claves de letras o números.



Conector entre diferente páginas: indica la fuente o el destino de renglones que ingresan o salen del diagrama de flujo.



Entrada / Salida: utilizado para ubicar un conector de otra página, para indicar información que ingresa o sale del diagrama de flujo.

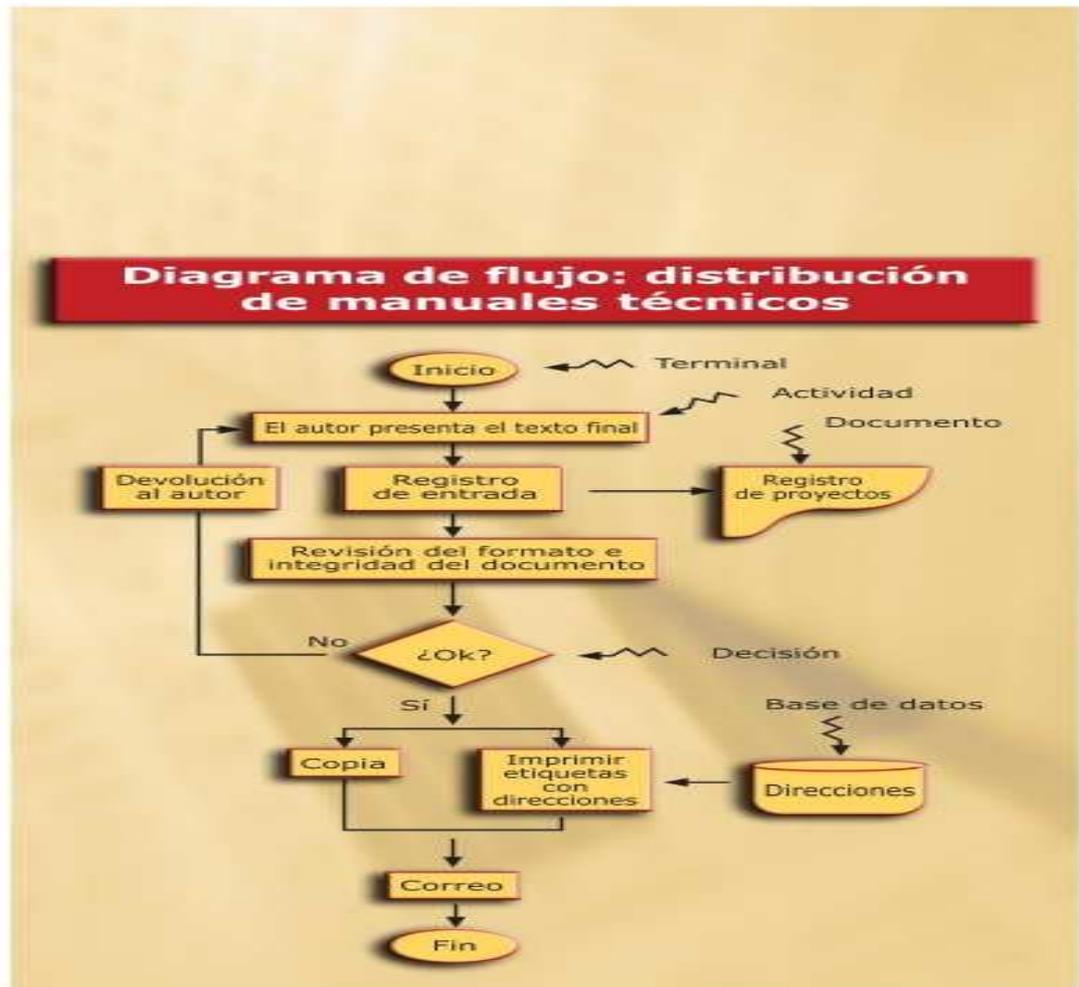


Decisión: indica cursos de acción alternos como resultado de una decisión de sí o no.

Ejemplo:



Diagrama de flujo



1.6.7 Conceptos y evolución del término calidad. ⁸La Calidad como término de gran importancia surge a partir de que los empresarios o comerciantes, como se les llamaban anteriormente, se percatan de la necesidad de competir en el mercado con sus productos o servicios. Evidentemente este elemento y sus conceptos han evolucionado con el pasar

⁸ DEMING. W. Edwards. Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Editores Díaz de Santos. Madrid 1989. Pág.114.

del tiempo. Diferentes autores se han referido a través del estudio de la calidad como requerimiento de un producto o servicio para garantizar su competitividad y permanencia en el mercado. Para mencionar algunos a modo de ejemplo:

- “Cumplir especificaciones” P. Krosby.
- “Adecuación para el uso, satisfacción de necesidades del cliente” J. Juran.
- “Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costos, adecuado a las necesidades del mercado” E. W. Deming.
- “Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la Calidad de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente” A. V. Feigenbaum.
- Calidad como Función de Pérdida. G. Taguchi.

Podemos definir entonces como calidad el grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso cumple con los requisitos, de los clientes y otras partes interesadas. La calidad no es: círculos de calidad, utilizar “algunas” herramientas o tener escrito un grupo de procedimientos.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

1.6.8 Auditoría en la calidad. Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos o servicios como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de ⁹Mejoramiento Continuo que no tiene final.

Para llevar a cabo este proceso de Mejoramiento Continuo, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se

Haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado.

¿Que significa Mejoramiento Continuo para alcanzar calidad en los procesos? James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Abell, D. (1994), da como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del Curso de Mejoramiento Continuo dictado por Fadi Kabboul).

Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Finalmente podemos afirmar que el Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que se necesita hacer si se quiere ser competitivo a lo largo del tiempo.

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de los procesos y las entidades.

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles.

1.6.9 Origen y evolución de la norma ISO 9000 en el mundo. Para conocer el origen de las normas ISO 9000, ¹⁰es necesario considerar la evolución de la estandarización en el Mundo y el contexto en el que esta se desarrollo.

¹⁰ COLÍN, Leticia. "Las normas ISO 9000-2000 de Sistemas de Gestión de la Calidad. Málaga España, 1992. Pág. 37.

La estandarización internacional se da inicio en el campo electrotécnico con la creación de la Comisión Electrotécnica internacional (IEC) en 1906, posteriormente la Federación Internacional de Asociaciones de Estandarización Nacionales (ISA) creada en 1926 se encarga de expandir la estandarización a otros campos. Las actividades de ISA acabaron súbitamente en 1942.

Durante la II Guerra Mundial la falta de controles en la producción de las empresas del Reino Unido derivó en que el Gobierno Inglés publique normativas con la finalidad de cumplir con las necesidades propias de la Guerra. Estas normas se enfocaron en la normalización de procedimientos de los procesos de fabricación, elaboración y realización de productos. Estos procedimientos estaban sujetos a inspecciones periódicas por inspectores del Gobierno.

En 1946, delegados de 25 países se reunieron en Londres con el objeto de crear una organización internacional la cual se encargaría de "facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales". La nueva organización, la ISO ("**Organización Internacional para la Normalización**"), comenzó oficialmente sus operaciones el 23 de febrero de 1947.

A finales de la década del 1950, en EE.UU. se establecen los primeros requerimientos de calidad, con la "Quality Program Requirements" MIL-Q-9858, primera normativa de calidad aplicada al sector bélico / militar. Esta norma establecía los requerimientos que los proveedores debían cumplir bajo un esquema auditable. Posteriormente con la MIL-I-45208, se establece una norma específica para la inspección. Durante las décadas de los años 50 y 60, se producen varios incidentes relacionados al sector nuclear, lo cual extiende el alcance de los sistemas de aseguramiento de calidad al sector Nuclear, específicamente con las regulaciones nucleares 10 CFR 50 y 10 CFR Parte 830.

De la misma manera en el sector de generación de energía, de donde se conocen Fallas que podían haberse prevenido con un sistema enfocado al tema de la calidad.

Algunas de estas fallas llegaron a costar vidas. Por lo que el aseguramiento de calidad se convirtió en la respuesta al problema.

En 1968 la OTAN adopta las especificaciones AQAP ("Allied Quality Assurance Procedures"). En 1969, Canadá, establece requerimientos para los proveedores en el rubro de generación de energía. Coincidentemente en EE.UU., Europa y Canadá comienzan a desarrollarse esquemas de calificación de proveedores. Lo que a la larga significó la duplicidad de inspecciones, verificaciones y búsqueda de conformidades, no necesariamente de forma eficiente pero si efectiva en cuanto al avance y mejora.

En los años 70 nace el protocolo de auditoría por "3ra" parte cuando algunas organizaciones comienzan a trabajar coordinadamente con proveedores y clientes. En el Reino Unido llegan a existir más de 17,000 inspectores de gobierno, comienzan los debates en diferentes círculos como respuesta al problema de la gran demanda de inspecciones, verificaciones y aseguramientos similares.

En el Reino Unido, en 1974 se publica una normativa para Aseguramiento de la Calidad (Guías) BS 5179. En 1979 la Institución Británica de Estandarización (BSI) publica por primera vez, la BS 5750 (precursora de la ISO 9000). Muchos países adoptan la BS 5750. Esta norma se enfocaba principalmente en cumplir requisitos, la norma se convierte en una solución para el control de los procesos.

En 1985 la ISO encarga a través de su Comité Técnico TC-176 la publicación de una serie de normas a nivel internacional sobre aseguramiento de la calidad. En 1987 la Organización Internacional para la Normalización publica la primera edición de la familia de normas de la serie ISO 9000, utilizando de modelo la norma BS 5750.

Las normas ISO 9000 son revisadas cada cinco años para asegurar que sean actuales y satisfagan las necesidades de los usuarios. En 1994 se publica la primera edición revisada, que constaba de 5 normas diferentes, la ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 y la ISO 9004, de las cuales sólo eran certificables la 9001, 9002 y la 9003. La ISO 9001:1994 estaba estructurada en 20 capítulos. En el año 2000, ISO publica la segunda revisión de las normas ISO 9000, las cuales constan de 3 normas diferentes, la ISO 9000:2000 "Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y vocabulario", la ISO 9001:2000 "Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos" y la ISO 9004:2000 "Sistema de Gestión de Calidad – Directrices para la mejora del desempeño", de las cuales sólo es certificable la ISO 9001:2000.

1.6.10 La familia de normas ISO 9000. La serie ISO 9000 consta de cuatro normas básicas:

ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario). Esta norma describe los conceptos de un Sistema de la Calidad (SGC) y define los Términos fundamentales usados en la familia ISO 9000. La norma también incluye los ocho principios de gestión de la calidad que se usaron para desarrollar la ISO 9001 y la ISO 9004. Esta norma reemplaza a la ISO 9000:2000 que a su vez reemplazo a la ISO 8402: 1994 y a la ISO 9000-1: 1994.

ISO 9001:2000, Quality management systems – Requirements (Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos).

Esta norma especifica los requisitos de un SGC, con el cual una organización busca evaluar y demostrar su capacidad para suministrar productos que cumplan con los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables, y con ello aumentar la satisfacción de sus clientes. Esta norma reemplaza a la ISO 9001:1994, la ISO 9002:1994 y la ISO 9003:1994.

ISO 9004:2000, Quality management systems – Guidelines for performance and improvements (Sistemas de gestión de la calidad-Directrices para la mejora del Desempeño).

Esta norma proporciona orientación para la mejora continua y se puede usar para mejorar el desempeño de una organización. Mientras que la ISO 9001 busca brindar aseguramiento de la calidad a los procesos de fabricación de productos y aumentar la satisfacción de los clientes, la ISO 9004 asume una perspectiva más amplia de gestión de la calidad y brinda orientación para mejoras futuras. Esta norma reemplaza a la ISO 9004-1. 1994. Las directrices para auto evaluación se han incluido en el Anexo A de la ISO 9004:2000. Este anexo brinda un enfoque sencillo y de fácil uso para determinar el grado relativo de madurez del SGC de una organización e identificar las principales áreas de mejora.

ISO/DIS 19011, Guidelines on quality and/or environmental management systems auditing (Directrices sobre auditorías de sistemas de calidad y/o ambiental).

1.6.11 NORMA ISO 19011:2002. Esta norma internacional brinda orientación sobre la realización de auditorías de Sistemas de gestión de la calidad y/o ambientales, internas o externas, para verificar la capacidad de un sistema para cumplir objetivos definidos. Reemplaza a las tres directrices sobre auditorías de sistemas de gestión de la calidad (ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3) y tres directrices para auditorías de sistemas de gestión de la ambiental (ISO 14010, ISO 14011 e ISO 14012).

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

Está prevista para aplicarla a una amplia gama de usuarios potenciales incluyendo Auditores, organizaciones que estén implementando sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, organizaciones que necesitan realizar auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental por razones contractuales, y organizaciones involucradas en la certificación o formación de auditores, certificación/registro de sistemas de gestión, acreditación o normalización en el área de la evaluación de la conformidad.

La orientación provista en esta Norma Internacional pretende ser flexible. Como se indica en varios puntos del texto, el uso de estas directrices puede diferir de acuerdo con el tamaño, la naturaleza y la complejidad de las organizaciones que se van a auditar, así como con los objetivos y alcances de las auditorías que se vayan a realizar.

A lo largo de esta Norma Internacional se proporciona orientación adicional o ejemplos para casos específicos en forma de ayuda práctica en textos contenidos en recuadros. En algunos casos esto está destinado a facilitar el uso de esta Norma Internacional en organizaciones pequeñas.

Índice de la norma ISO 19011:2002:

N°	Ítem	N°	Ítem
	Prologo	6	Actividades de auditoría
	Prologo de la versión en español	6.1	Generalidades
	Introducción	6.2	Inicio de la auditoría
1	Objeto y campo de aplicación	6.3	Revisión de la documentación
2	Referencias Normativas	6.4	Preparación de las actividades de auditoría <i>in situ</i>
3	Términos y Definiciones	6.5	Realización de las actividades de auditoría <i>in situ</i>
4	Principios de auditoría	6.6	Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoría
5	Gestión de un programa de auditoría	6.7	Finalización de la auditoría
5.1	Generalidades	6.7	Realización de las actividades de seguimiento de una auditoría
5.2	Objetivos y amplitud de un programa de auditoría	7	Competencia y evaluación de los auditores
5.3	Responsabilidad, recursos y procedimientos del programa de auditoría	7.1	Generalidades
5.4	Implementación del programa de auditoría	7.2	Atributos personales
5.5	Registros del programa de auditoría	7.3	Conocimientos y habilidades
5.6	Seguimiento y Revisión del programa de auditoría	7.4	Educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditorías
		7.5	Mantenimiento y mejora de la competencia
		7.6	Evaluación del Auditor

El capítulo 4 describe los principios de la auditoría. Estos principios ayudan al usuario a apreciar la naturaleza esencial de la auditoría y son un preámbulo necesario de los capítulos 5, 6 y 7.

El capítulo 5 proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, y trata aspectos tales como la asignación de responsabilidades para la gestión de los programas de auditoría, el establecimiento de los objetivos del programa de auditoría, la coordinación de las actividades de la auditoría y la provisión de recursos suficientes al equipo auditor.

El capítulo 6 proporciona orientación sobre la realización de las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, incluyendo la selección de los equipos auditores.

El capítulo 7 proporciona orientación sobre la competencia necesaria del auditor y describe un proceso para la evaluación de los auditores.

Esta Norma Internacional proporciona únicamente orientación, sin embargo, los usuarios pueden aplicarla para el desarrollo de sus propios requisitos de auditoría.

Además, cualquier otro individuo u organización interesado en el seguimiento de la conformidad con los requisitos, tales como especificaciones de producto o leyes y reglamentos, puede encontrar útil la orientación proporcionada por esta Norma Internacional.

2. GENERALIDADES DEL MODELO DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Planear y ejecutar las auditorías internas de calidad, para determinar la conformidad con los requisitos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2000.

2.2 ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría General de Nariño

2.3 DEFINICIONES

2.3.1 Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener Evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

2.3.2 Criterios de auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

2.3.3 Evidencia de la auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

2.3.4 Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

2.3.5 Conclusiones de la auditoría: resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

2.3.6 Cliente de la auditoría: organización o persona que solicita una auditoría.

2.3.7 Auditado: organización que es auditada.

2.3.8 Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

2.3.9 Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

2.3.10 Experto técnico: persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

2.3.11 Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

2.3.12 Plan de auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

2.3.13 Alcance de la auditoría: extensión y límites de una auditoría.

2.3.14 Competencia: atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

2.4 PRINCIPIOS DE AUDITORIA

2.4.1 Principios de auditoría. La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen 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.

Los principios siguientes se refieren a los auditores:

-Conducta ética: el fundamento de la profesionalidad La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.

-Presentación ecuánime: la obligación de informar con veracidad y exactitud Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

-Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria.

Los principios que siguen se refieren a la auditoría, la cual es por definición independiente y sistemática.

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

-Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

3. PROGRAMA DE AUDITORIAS

El programa es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia El Sistema de Gestión de la Calidad. La programación de las auditorías internas de calidad se realizará de forma trimestral.

Dentro de la etapa de Establecimiento del programa de auditoría se incluye:

3.1 OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Para este caso, determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2000

Debe establecerse los objetivos del programa de auditoría para dirigir la planificación y realización de las auditorías, para verificar la conformidad con los requisitos o para contribuir a la mejora del sistema de gestión.

3.2 AMPLITUD DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

La amplitud del programa de auditoría puede variar y está influenciada por el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que se audite, así como por lo siguiente:

- El alcance, el objetivo y la duración de cada auditoría que se realice.
- Las normas, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, y otros criterios de auditoría.
- La necesidad de acreditación o de certificación.
- Las conclusiones de las auditorías previas o los resultados de una revisión de un programa de auditoría previo.
- Las inquietudes de las partes interesadas.

3.3 RESPONSABILIDADES, RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA.

3.3.1 Responsabilidades del programa de auditoría. La responsabilidad de la gestión del programa de auditoría debe asignarse a el Gerente de Calidad de la Contraloría General de Nariño, a la Oficina de Proyectos Especiales y Planeación y a la Oficina Asesora de Control Interno, personas con conocimientos generales

de los principios de la auditoría, de la competencia de los auditores y de la aplicación de técnicas de auditoría.

Aquellos a los que se ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría deben:

- Establecer los objetivos y la amplitud del programa de auditoría.
- Establecer las responsabilidades y los procedimientos, y asegurarse de que se proporcionan recursos.
- Asegurarse de la implementación del programa de auditoría.
- Asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes del programa de auditoría.
- Realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría.

3.3.2 Recursos del programa de auditoría. Cuando se identifiquen los recursos para el programa de auditoría, debe considerarse:

- Los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, dirigir y mejorar las actividades de la auditoría.
- Las técnicas de auditoría.
- Los procesos para alcanzar y mantener la competencia de los auditores, y para mejorar su desempeño.
- La disponibilidad de auditores y que tengan la competencia apropiada para los objetivos particulares del programa de auditoría.
- La amplitud del programa de auditoría.

3.3.3 Procedimientos del programa de auditoría. Los procedimientos del programa de auditoría deben tratar lo siguiente:

- La planificación y elaboración del calendario de las auditorías.
- El aseguramiento de la competencia de los auditores y de los líderes de los equipos auditores.
- La selección de los equipos auditores apropiados y la asignación de sus funciones y responsabilidades.
- La realización de las auditorías.
- La realización del seguimiento de la auditoría.
- La conservación de los registros del programa de auditoría.
- El seguimiento del desempeño y la eficacia del programa de auditoría.
- La comunicación de los logros globales del programa de auditoría a la alta dirección.

3.4 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

La implementación de un programa de auditoría debe tratar lo siguiente:

- La comunicación del programa de auditoría a las partes pertinentes.
- La coordinación y elaboración del calendario de las auditorías y otras actividades relativas al programa de auditoría.
- El establecimiento y mantenimiento de un proceso para la evaluación de los auditores y su continuo desarrollo profesional.
- Asegurarse de la selección de los equipos auditores.
- La provisión de los recursos necesarios para los equipos auditores.
- Asegurarse de la realización de las auditorías de acuerdo con el programa de auditoría.
- Asegurarse del control de los registros de las actividades de la auditoría.
- Asegurarse de la revisión y aprobación de los informes de la auditoría, y asegurarse de su distribución al cliente de la auditoría y a otras partes especificadas.
- Asegurarse del seguimiento de la auditoría.

3.5 REGISTROS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Los registros deben conservarse para demostrar la implementación del programa de auditoría y deben conservarse y guardarse con la seguridad apropiada, Incluyen lo siguiente:

a)Registros relacionados con auditorías, tales como:

- planes de auditoría.
- informes de auditoría.
- informes de no conformidades.
- informes de acciones correctivas y preventivas.
- informes del seguimiento de la auditoría.

b) Resultados de la revisión del programa de auditoría

c) Registros relacionados con el personal de la auditoría que traten aspectos tales como:

- competencia del auditor y evaluación desempeño.
- selección del equipo auditor.
- mantenimiento y mejora de la competencia.

4. ACTIVIDADES DE AUDITORIA

4.1 INICIO DE LA AUDITORÍA

Los miembros de la Contraloría asignados para gestionar el programa de auditoría deberán designar un líder del equipo auditor para cada auditoría específica.

La auditoría deberá estar basada en objetivos, alcance y criterios documentados. Los objetivos de la auditoría definen qué es lo que se va a lograr con la auditoría y pueden incluir lo siguiente:

- La determinación del grado de conformidad del sistema de gestión del auditado, o de parte de él, con los criterios de auditoría.
- La evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- La evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados.
- La identificación de áreas de mejora potencial del sistema de gestión. El alcance de la auditoría describe la extensión y los límites de la auditoría, tales como ubicación, unidades de la organización, actividades y procesos que van a ser auditados, así como el período de tiempo cubierto por la auditoría.

Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se determina la conformidad, y pueden incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y reglamentos, requisitos del sistema de gestión, requisitos contractuales o códigos de conducta de los sectores industriales o de negocio aplicables.

La viabilidad de la auditoría debe determinarse teniendo en consideración factores tales como la disponibilidad de:

- La información suficiente y apropiada para planificar la auditoría.
- La cooperación adecuada del auditado.
- El tiempo y los recursos adecuados.

Cuando la auditoría se considera viable, se debe seleccionar un equipo auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría. De igual manera se debe establecer los lineamientos para determinar la competencia necesaria y los procesos para la evaluación de los auditores. Con respecto a la determinación del tamaño y la composición del equipo auditor, se debe considerar los objetivos, alcance y criterios de la auditoría.

El contacto inicial para la auditoría con el auditado puede ser informal o formal y debe realizarse por el líder del equipo auditor. El propósito del contacto inicial es establecer los canales de comunicación con el auditado, darle a conocer la autoridad para llevar a cabo la auditoría, y el plan de auditoría.

4.2 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Una vez aprobado el plan de auditoría, los auditores solicitan para revisión los siguientes documentos:

-El Manual de Calidad de la Contraloría General de Nariño el cual incluye el Mapa de Procesos, el Despliegue de objetivos y las Caracterizaciones de los procesos.

-Los procedimientos relativos al proceso(s) que se va(n) a auditar.

Estos documentos son revisados por los auditores para establecer la conformidad de la documentación respecto a los requisitos indicados en la norma NTC ISO 9001:2000 y como base para elaborar las listas de chequeo.

4.3 PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA *IN SITU*

En cada auditoria, el auditor líder elabora un Plan de Auditoría Interna de Calidad que se registra, según sea el caso, en el formato Plan de Auditoría Interna de Calidad, en éste último se registra:

-Número consecutivo de la auditoria.

-Paginación.

-Objetivo de la auditoria, de acuerdo a lo descrito en la norma ISO9001:2000.

-Alcance de la auditoria: Proceso(s) y/o áreas de la Contraloría que va(n) a ser auditado(s).

-Procesos Auditados.

-Auditor Líder.

-Equipo Auditor.

-Fecha y hora de la reunión de apertura.

-Fecha y hora de la reunión de cierre.

-Fecha de entrega del informe final.

-Proceso a Auditar.

-Requisito: Numeral de la norma ISO9001:2000 que se va a evaluar en cada actividad de la auditoria (pueden ser varios por actividad).

- Documentos de referencia: política y objetivos de calidad, resultados de auditorías anteriores, manuales, documentos externos, registros.
- Fecha, hora de inicio y hora de fin programadas para la actividad.
- Nombre y cargo del auditado.
- Nombre del auditor.
- Firma del auditor líder.

El plan de auditoría debe elaborarse con por lo menos una semana de anticipación a la fecha programada de realización de la auditoría y deber ser colocado a consideración del responsable del área auditada (o responsables, sí son varias Áreas), con por lo menos tres (3) días de anticipación. El responsable del área puede proponer modificaciones al plan de auditoría, las cuales son concertadas con el auditor líder.

El líder del equipo auditor, consultando con el equipo auditor, debe asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad de auditar las áreas o procesos específicos en cumplimiento del programa de auditorías.

4.3.1 Preparación de los documentos de trabajo. Durante la planificación de la auditoría, los miembros del equipo auditor deben elaborar los listados de verificación, de conformidad con el formato D-GC-006, el cual es una herramienta para conducir de manera ordenada el proceso de auditoría. Los listados de verificación identifican:

- El número consecutivo de la auditoría.
- La fecha programada de la auditoría.
- Criterios de Auditoría.
- Proceso a Auditar y el código.
- Auditor
- Una columna para la elaboración de las preguntas del auditor.
- Una columna para los registros o evidencias.(lo que espero encontrar)
- Una columna para los comentarios (lo que encontré a través de la verificación)

Los listados de verificación son papeles de trabajo de los auditores y, en consecuencia, no deben ser conocidas por los auditados antes de la auditoría ni entregadas o presentadas a ellos por ningún medio. Los auditores conservan los listados de verificación hasta el momento en que se entrega y aprueba el informe de auditoría y luego las destruyen.

4.4 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA *IN SITU*

4.4.1 Reunión de apertura. Es una reunión breve, máxima 30 minutos, para:

- Presentar el equipo auditor y los auditados.
- Confirmar el objetivo, el alcance, la metodología y la agenda de la auditoría.
- Determinar los canales de comunicación apropiados, por parte del equipo auditor y por parte de los auditados.
- Aclarar cualquier duda de los auditores y los auditados.

Como registro, el auditor líder elabora un acta de la reunión de apertura.

4.4.2 Recopilación y Verificación de la información. Se realizan mediante:

- **Entrevistas:** Son el contacto personalizado entre los auditores y los auditados. Se conducen de manera cordial, basados en la lista de chequeo elaborada, pero agregando cualquier otra pregunta que los auditores consideren pertinente.
- **Revisión de documentos:** Durante la entrevista los auditores solicitan la documentación que consideren necesaria para comprobar la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos documentos pueden ser (entre otros):
 - El Manual de Calidad de la Contraloría General de Nariño el cual incluye el Mapa de Procesos, el Despliegue de objetivos y las Caracterizaciones de los procesos.
 - Los procedimientos relativos al proceso(s) que se va(n) a auditar.
 - Planes.
 - Documentos de origen externo (leyes, normas, etc.).
 - Registros (formatos diligenciados, oficios, memorandos, actas, resoluciones, etc.).
- **Observación en el sitio:** Cuando así se ha establecido en el Plan de Auditoría, los auditores acompañan a los auditados en la ejecución de sus actividades, para comprobar que las mismas se llevan a cabo conforme a los requisitos indicados en la Norma NTC ISO 9001:2000.

4.4.3 Preparación de las conclusiones. El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre para evaluar conjuntamente si la evidencia de la auditoría es o no conforme con los requisitos, la eficaz implementación, mantenimiento y

mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, la capacidad del proceso de auditoría de calidad y aclarar cualquier duda que exista.

4.4.4 Realización de la reunión de cierre. En la fecha y hora que se ha establecido en el Plan de auditoría, el equipo auditor presenta a los auditados los resultados de la auditoría en términos de:

- Hallazgos identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000 incumplidos.

Los Hallazgos que pueden ser reporte de No Conformidades o Reporte de Observaciones y los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000 no cumplidos, son registrados en el formato "Registro de Hallazgos de Auditoría Interna calidad" código D-GC-008.

En esta reunión, los auditados pueden presentar evidencia adicional a la presentada durante las entrevistas o fijar su punto de vista respecto a los hallazgos, a los requisitos incumplidos de la Norma NTC ISO 9001:2000 y a las no conformidades reportadas por los auditores.

El auditor líder elabora acta de la reunión de cierre.

4.5 INFORME DE LA AUDITORIA.

El auditor líder entrega al responsable del área auditada (o responsables si fueron varias) y al Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, el informe de auditoría. El cual debe proporcionar un registro completo de la auditoría, preciso, conciso y claro, y debe hacer referencia a:

- Los objetivos de la auditoría
- El alcance de la auditoría, la identificación de los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto.
- La identificación del cliente de la auditoría
- La identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor.
- Las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría *in situ*.
- Los criterios de auditoría.
- Los hallazgos de la auditoría.
- Las conclusiones de la auditoría.

4.6 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE UNA 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 para dar cumplimiento a algún criterio y no se consideran parte de la auditoría. El auditado debe mantener informado al cliente de la auditoría sobre el estado de estas acciones.

Debe verificarse si se implementó la acción correctiva y su eficacia. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior. El programa de auditoría puede especificar el seguimiento por parte de los miembros del equipo auditor.

5. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES

La fiabilidad en el proceso de auditoría y la confianza en el mismo dependen de la competencia de aquéllos que llevan a cabo la auditoría. Esta competencia se basa en la demostración de cualidades personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos mediante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías

5.1 ATRIBUTOS PERSONALES

Los auditores deben poseer atributos personales que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría descritos en el numeral 2.4

Un auditor debe ser:

- Ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto.
- De mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
- 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, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.
- Versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones.
- Tenaz, es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.
- Decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos.
- Seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

5.2 CONOCIMIENTOS GENÉRICOS Y HABILIDADES DE LOS AUDITORES INTERNOS DE LA CALIDAD

Los auditores deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:

a) Principios, procedimientos y técnicas de auditoría: para permitir al auditor aplicar aquéllos que sean apropiados a las diferentes auditorías y para asegurarse de que las auditorías se llevan a cabo de manera coherente y sistemática. Un auditor debería ser capaz de:

- Aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría.

- Planificar y organizar el trabajo eficazmente.
- Llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado.
- Establecer prioridades y centrarse en los asuntos de importancia.
- Recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos.
- Entender lo apropiado del uso de técnicas de muestreo y sus consecuencias para la auditoría.
- Verificar la exactitud de la información recopilada.
- Confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.
- Evaluar aquellos factores que puedan afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.
- Utilizar los documentos de trabajo para registrar las actividades de la auditoría.
- Preparar informes de auditoría.
- Mantener la confidencialidad y la seguridad de la información.
- Comunicarse eficazmente, ya sea con las habilidades lingüísticas personales o con el apoyo de un intérprete.

b) Documentos del sistema de gestión y de referencia: para permitir al auditor comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:

- La interacción entre los componentes del sistema de gestión de la calidad de Contraloría General de Nariño.
- Las normas de sistemas de gestión de la calidad, los procedimientos aplicables u otros documentos del sistema de gestión utilizados como criterios de auditoría,
- La aplicación de los documentos de referencia a las diferentes situaciones de auditoría.
- Los sistemas o procedimientos para la autorización, seguridad, distribución y control de documentos, datos y registros.

c) Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables pertinentes a la disciplina: para permitir al auditor trabajar con ellos y ser consciente de los requisitos aplicables a la Contraloría Departamental de Nariño.

5.3. CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS Y HABILIDADES DE LOS AUDITORES DE LA CALIDAD

Los auditores de sistemas de gestión de la calidad deben tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas.

a) Métodos y técnicas relativas a la calidad: para permitir al auditor examinar los sistemas de gestión de la calidad y generar hallazgos y conclusiones de la auditoría apropiados. Los conocimientos y habilidades en esta área deben contemplar:

- ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario).
- ISO 9001:2000, Quality management systems – Requirements (Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos).
- Los procedimientos de auditoría al sistema de gestión de la calidad (Norma ISO 19011:2002)

b) Procesos y productos, incluyendo servicios: para permitir al auditor comprender el contexto en el cual se está llevando a cabo la auditoría. Los conocimientos y habilidades en esta área deben contemplar:

- La terminología específica del sector fiscal y del sector de sistemas de gestión de calidad.
- Las características técnicas de los procesos y productos, incluyendo servicios.
- Los procesos y prácticas específicas de la Contraloría General de Nariño

5.4 Perfil del Auditor interno de la Calidad.

Además de cumplir con los principios de calidad previamente descritos, poseer las habilidades y conocimientos mencionados, debe cumplir con los siguientes parámetros

Parámetro	Auditor interno de la Calidad
Educación	Mínimo carrera Técnica afín a la Auditoría
Experiencia laboral	1 año
Experiencia laboral en el campo de la gestión de la calidad	1 año
Formación como auditor	40 h de formación en Auditoría
Experiencia en auditorías	Auditorías completas con un total de al menos 1 mes de experiencia en auditoría como auditor en formación, bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor.

5.5 EVALUACIÓN DEL AUDITOR INTERNO DE LA CALIDAD

La evaluación de los auditores y líder de los equipos auditores deberá estar planificada, implementada y registrada de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría para proporcionar un resultado que sea objetivo, coherente, justo y fiable. El proceso de evaluación deberá identificar las necesidades de formación y de mejora de otras habilidades. En el documento codificado D-GC-012 se plantea una encuesta que puede servir como herramienta en la evaluación de los auditores internos de la Calidad.

6. PAPELES DE TRABAJO¹¹

6.1 Plan de auditoría interna de calidad

	CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO N.I.T. 800.157.830-3	Código: D-GC-005
	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Fecha de Elaboración: 9 de Octubre de 2007
		Versión: 01

Auditoría #:		
Objetivo:		
Alcance:		
Procesos Auditados:		
Auditor Líder:		
Equipo Auditor:		
Reunión de apertura (Día/Mes/Año):	Hora:	Sitio:
Reunión de cierre (Día/Mes/Año):	Hora:	Sitio:
Fecha de entrega del informe final de Auditoría (Día/Mes/Año):		

Proceso a Auditar	Requisito ISO 9001:2000 a evaluar	Fecha			Hora		Auditado	Auditor
		Día	Mes	Año	Inicia	Termina		
Observaciones:								
Firma Auditor Líder:								

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
----------	---------	---------

¹¹ Curso de auditores internos de calidad, ICONTEC

6.2 LISTA DE VERIFICACIÓN

	CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO N.I.T. 800.157.830-3	Código: D-GC-006
	LISTA DE VERIFICACIÓN	Fecha de Elaboración: 11 de Octubre de 2007
		Versión: 01

Fecha Auditoria (D/M/A):	Auditoria No:
Criterios de Auditoria:	Auditor:
Proceso a Auditar:	

NUMERAL DE NORMA	PREGUNTA	DIRIGIDA A	REGISTRO/ EVIDENCIA	CONFORME		COMENTARIOS
				SI	NO	

ELABORO: _____	APROBO : _____
CARGO : _____	CARGO : _____
FECHA : _____	FECHA : _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____

6.4 REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

	CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO N.I.T. 800.157.830-3	Código: D-GC-010
	REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Fecha de Elaboración: 16 de Octubre de 2007
		Versión: 01

ACCION CORRECTIVA <input type="checkbox"/>	ACCION PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	ACCION DE MEJORA <input type="checkbox"/>
FECHA DE REPORTE: _____		
MEDIO POR EL CUAL SE DETECTO LA NO-CONFORMIDAD, SITUACION DE RIESGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA:		
AUDITORIA DE CALIDAD	<input type="checkbox"/>	SUGERENCIAS DEL PERSONAL
ENCUESTA DE SATISFACCION	<input type="checkbox"/>	OTRO:
INFORME DE CONTROL DEL SERVICIO NO-CONFORME	<input type="checkbox"/>	CUAL: _____
QUEJAS DE LOS CLIENTES	<input type="checkbox"/>	_____
PROCESO DONDE SE ORIGINO LA NO-CONFORMIDAD O SITUACION DE MEJORA:		
DESCRIPCION DEL PROBLEMA, SITUACION DE RIESGO U OPORTUNIDAD:		
CAUSA DE LA NO-CONFORMIDAD O SITUACION DE RIESGO		
ACCION PROPUESTA:		
Nombre del responsable de la implementación:	Fecha de la implementación:	
SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION		
Nombre del responsable de la revisión:	Fecha de revisión:	
Resultados Obtenidos:		
FUE EFICAZ LA ACCION:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

6.5 REGISTRO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES

	CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO N.I.T. 800.157.830-3	Código: D-GC-011
	REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Fecha de Elaboración: 19/10/2007 Versión: 01

CONSECUTIVO _____ FECHA: _____

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA NO CONFORMIDAD

NOMBRE: _____

CARGO: _____

ORIGINADA _____ POR _____ (Nombre): _____

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:

TRATAMIENTO

TIEMPO PARA LA CORRECCION: _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA CORRECCION: _____

FIRMA: _____ FECHA: _____

SEGUIMIENTO

CUMPLIO NO CUMPLIO CERRADA ACTA DE COMPROMISO

DESCRIPCION DEL COMPROMISO

TIEMPO PARA CUMPLIR: _____

CUMPLIO NO CUMPLIO CERRADA

FIRMA RESPONSABLE DEL CONTROL _____

6.6 ENCUESTA DE EVALUACION DE AUDITORES INTERNOS DE LA CALIDAD

	CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO N.I.T. 800.157.830-3	Código: D-GC-012
	ENCUESTA DE EVALUACION DE AUDITORES INTERNOS DE LA CALIDAD	Fecha de Elaboración: 24 de Octubre de 2007
		Versión: 01

NOMBRE DEL AUDITOR:
NOMBRE AUDITADO:

FECHA DE LA AUDITORIA:
PROCESO AL QUE PERTENECE:

ATRIBUTOS PERSONALES

		4	3	2	1
1.1.	Demostró ser imparcial, sincero, honesto y discreto				
1.2.	Demostró ser un buen observador				
1.3.	Estuvo dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos (Mente Abierta)				
1.4.	Relación con los auditados (Trato)				
1.5.	Expresión oral y corporal				

Aspectos por mejorar: _____

Aspectos positivos: _____

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

		4	3	2	1
2.1.	La capacidad del auditor para comunicarse fue:				
2.2.	La aplicación de principios, procedimientos y técnicas de auditorías fue:				
2.3.	El cumplimiento del horario acordado fue:				
2.4.	Se establecieron prioridades y se centro en los asuntos de importancia				
2.5.	La recopilación de información a través de entrevistas, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos fue.				
2.6.	La confidencialidad y la seguridad de la información fue:				
2.7.	La habilidad para formular preguntas y realizar entrevista fue:				
2.8.	El conocimiento de la legislación, normas y regulaciones del proceso fue:				
2.9.	El conocimiento y comprensión del Sistema de Gestión de Calidad de la organización fue:				

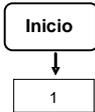
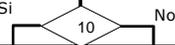
Aspectos por mejorar: _____

Aspectos positivos: _____

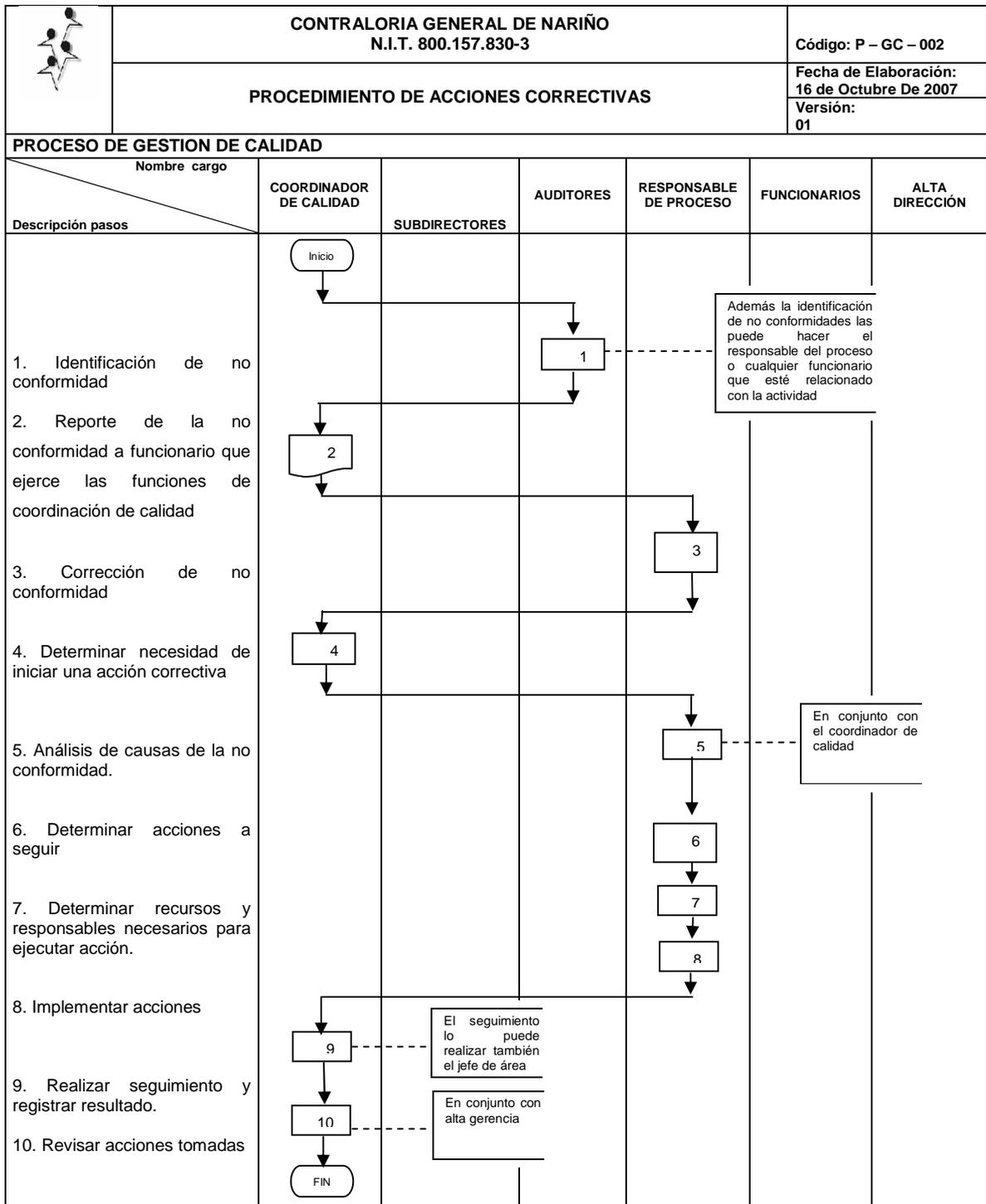
CONVENCION	
RANGO	CALIFICACION
4	Sobresaliente
3	Bueno
2	Aceptable
1	Deficiente

7. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE CALIDAD

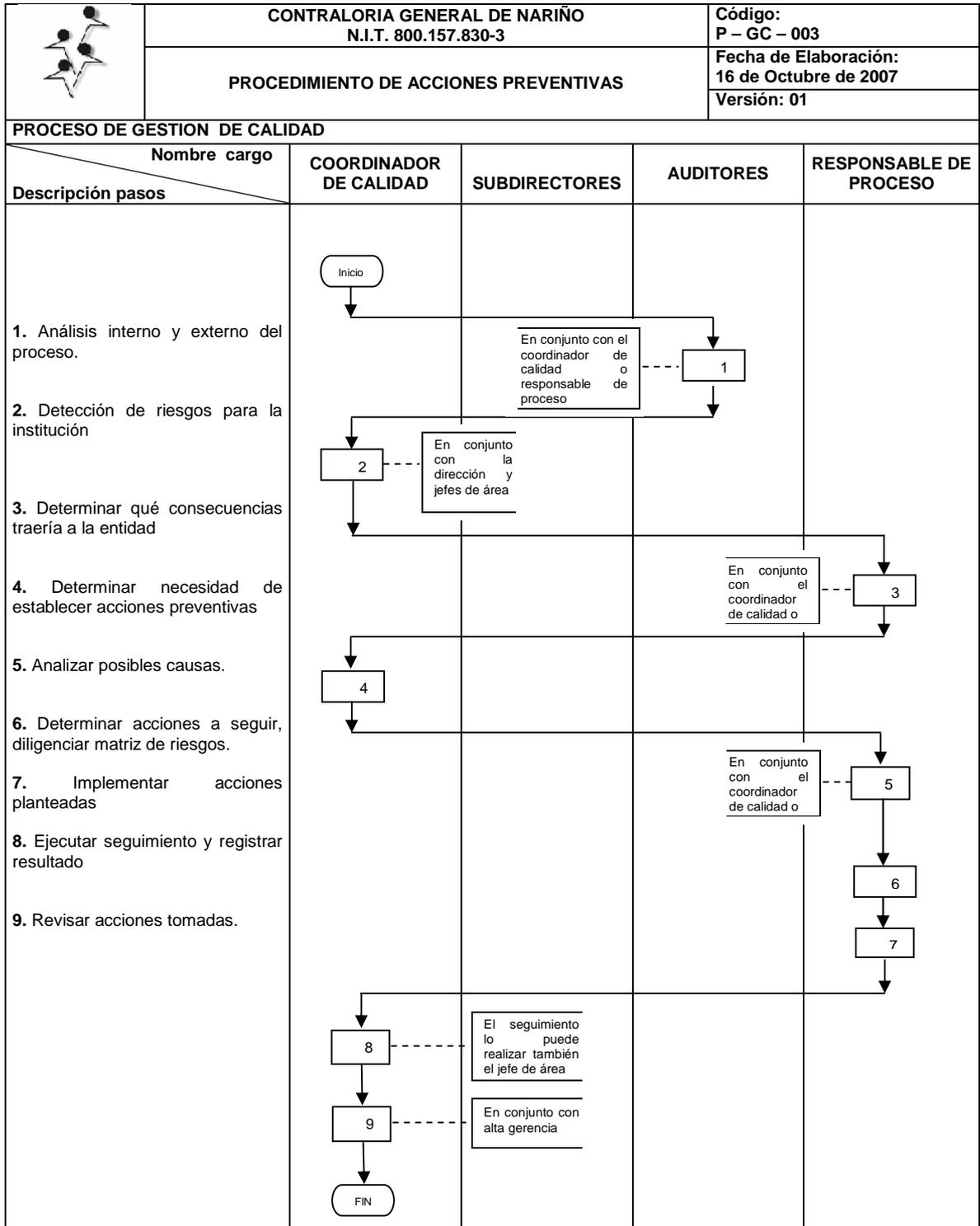
7.1 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

	CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO N.I.T. 800.157.830-3		Código: P-GC-001	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD		Fecha de Elaboración: 1 de Octubre de 2007	
			Versión: 01	
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTROS	
			CODIGO	NOMBRE
	Planeación: Elaborar el Programa anual de auditoría	GERENTE DE CALIDAD	D-GC-004	Programa de auditoría
	Preparación: Elaborar plan de auditoría	-AUDITOR LIDER -EQUIPO AUDITOR	D-GC-005	Plan de auditoría
	Preparación de los documentos de trabajo: Listas de verificación	-AUDITOR LIDER -EQUIPO AUDITOR	D-GC-006	Lista de verificación
	Realizar Reunión de Apertura	-GERENTE DE CALIDAD -AUDITOR LIDER	R-GC-001	Acta de asistencia a reunión de apertura o reunión de cierre
	Recopilación y Verificación de la información	-AUDITOR LIDER -EQUIPO AUDITOR	D-GC-007	Lista de verificación
	Preparación de Conclusiones	-AUDITOR LIDER -EQUIPO AUDITOR	D-GC-008	Registro de hallazgos de auditoría interna de calidad
	Realizar Reunión de Cierre	AUDITOR LIDER	R-GC-001	Acta de asistencia a reunión de apertura o reunión de cierre
	Elaboración y entrega de informe de auditoría	-AUDITOR LIDER -EQUIPO AUDITOR	D-GC-009	Informe de auditoría
	Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría	-AUDITOR LIDER -EQUIPO AUDITOR	D-GC-010	Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora
	¿Los requerimientos de acciones preventivas o correctivas fueron eficaces?	-AUDITOR LIDER -EQUIPO AUDITOR	D-GC-011	Registro de control de no conformidades
	Establecer nueva fecha de seguimiento que no debe ser mayor al tiempo otorgado para el cierre.	-AUDITOR LIDER -EQUIPO AUDITOR	D-GC-011	Registro de control de no conformidades
	Fin del procedimiento			

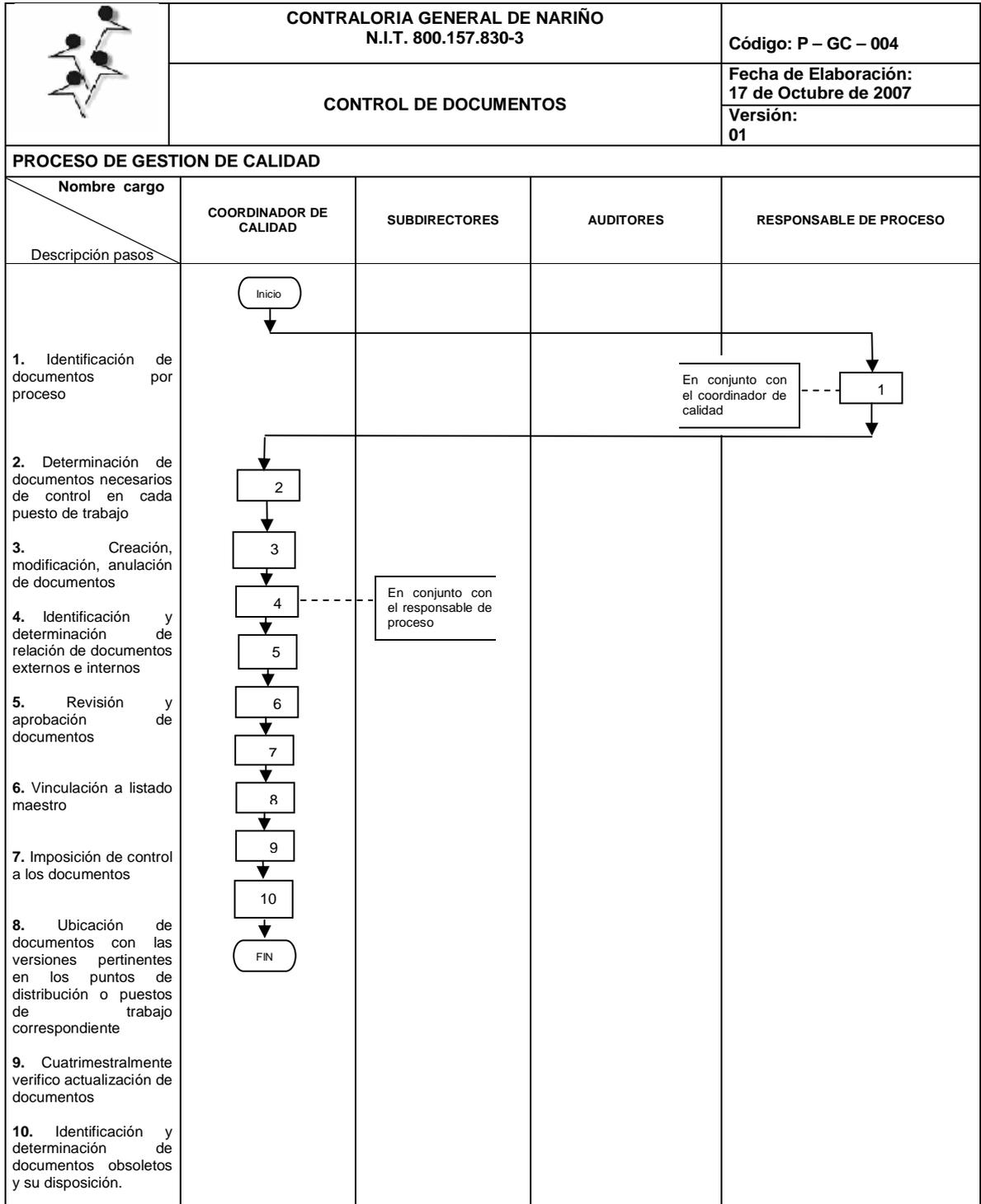
7.2 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS



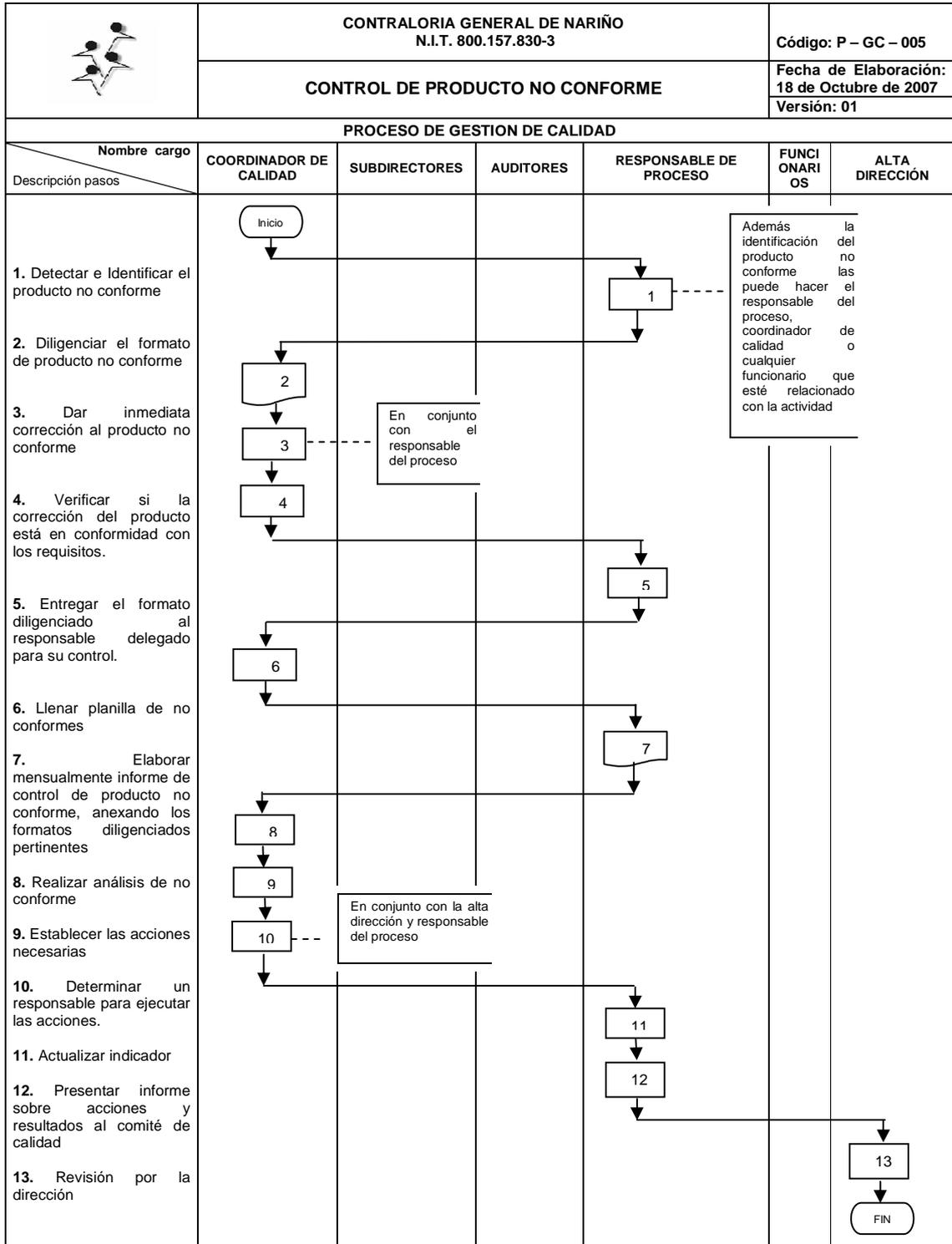
7.3 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS



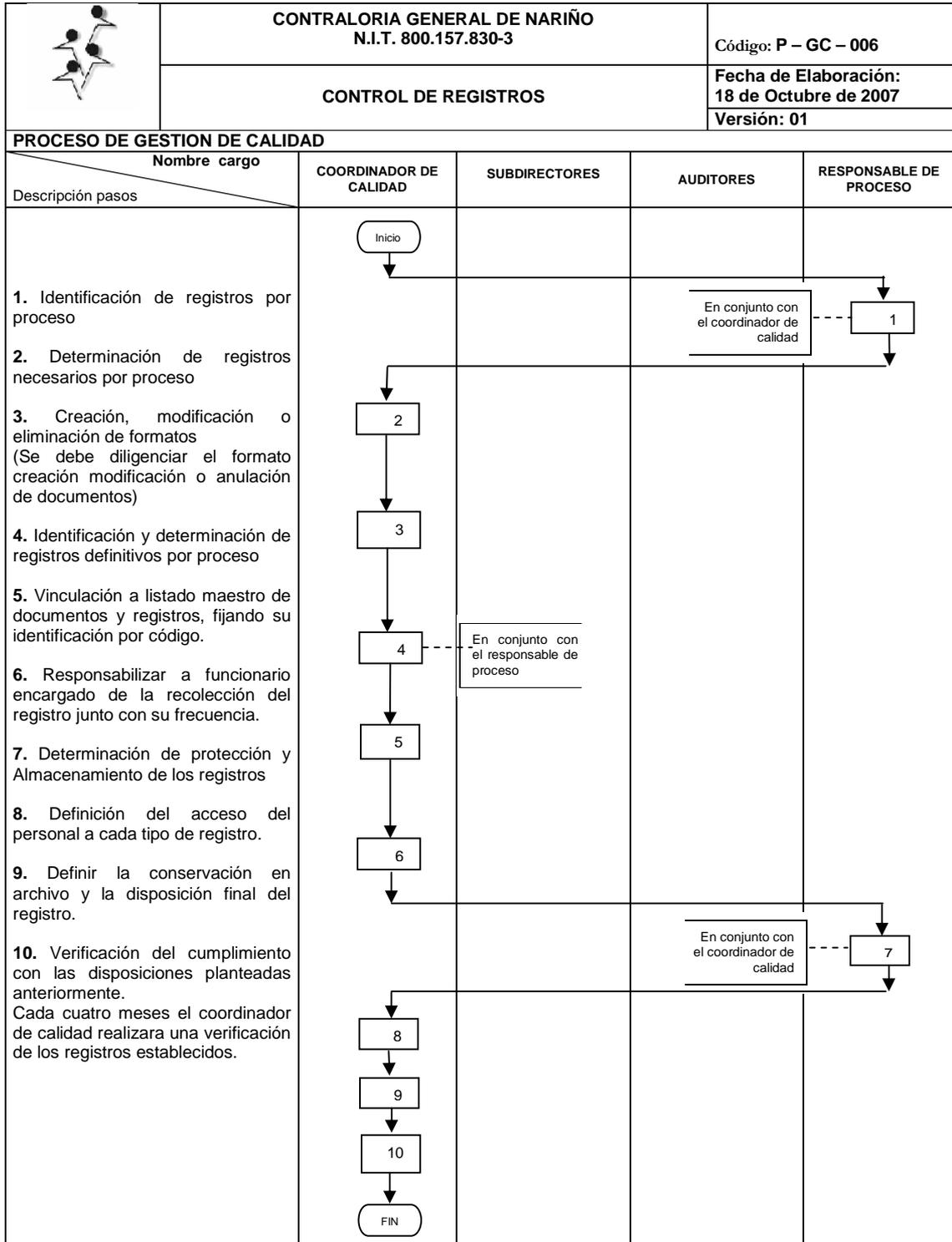
7.4 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS



7.5 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME



7.6 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS



8. CONCLUSIONES

La ejecución del procedimiento de auditoría interna de calidad permitirá a la Contraloría General de Nariño realizar el seguimiento del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

El procedimiento de auditoría interna de calidad proporcionara la información necesaria para establecer el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad frente a los requisitos de norma y los requisitos de los clientes.

Para alcanzar los beneficios de un sistema de gestión de la calidad es necesario establecer, mantener y aumentar la satisfacción del cliente para lo cual la alta dirección debe obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad mediante la ejecución de este modelo de procedimiento de auditoría interna de calidad.

La toma de acciones preventivas y correctivas permitirá el mejoramiento progresivo del sistema de gestión de calidad y por ende de la Contraloría General de Nariño.

9. RECOMENDACIONES

La Contraloría General de Nariño debe crear el área de Calidad, la cual debe encargarse del seguimiento al desarrollo y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para dar cumplimiento al numeral 8.2.2 (auditoría interna) de la norma técnica de calidad ISO 9001:2000 el cual se refiere a que la organización debe llevar a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, y que es conforme con los requisitos de norma. por ende la Contraloría General de Nariño debe aplicar un procedimiento para tal fin.

El modelo de procedimiento de Auditoría interno de Calidad planteado debe ser aplicado en la Contraloría General de Nariño, ya que está basado en la norma técnica de calidad ISO 19011:2000 y además representa una herramienta útil en el aseguramiento de la calidad del sistema y la mejora continua.

La Contraloría General de Nariño debe asegurar la toma de acciones de mejora como respuesta a los resultados de las auditorías internas.

La Contraloría General de Nariño debe proporcionar un proceso de capacitación para sus empleados en cuestión de auditorías internas de calidad para involucrar más al personal y desarrollar la cultura de calidad

BIBLIOGRAFIA

BLÁZQUEZ MORAL, Juan. Auditoría. Juan Blázquez Moral. Editorial Nacional de Cuba, La Habana, 1965.

COLÍN, Leticia. "Las normas ISO 9000-2000 de Sistemas de Gestión de la Calidad.

COOK, John W. y WINKLE, Gary M. Auditoría, 3° Edición, Mc GRAW-HILL, Buenos Aires-Argentina, 1987.

FERRANDO ALONSO Leticia. LAMORÚ TORRES Pablo. TÉLLEZ SÁNCHEZ Lino. Editorial Mac graw Hill. Desarrollo histórico de la Auditoria en el Mundo. 1984, pág. 114.

HOLMES, A. W. (1999) Auditoria. México: Unión Tipográfica Hispanoamericana.

ISO 9000:2004 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

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

MORA CALDAS, JORGE. Función fiscalizadora del estado. Pasto, Editorial Alfaguara, Año 1967. Pág 164.

PANÉZ, J. (1986) Auditoria Contemporánea. Lima: Iberoamericana de Editores SA. Pág. 215.

PLAN ESTRATÉGICO 2004-2007 Contraloría General de Nariño.

ZABARO BABANI, León. Auditoría y Control. Septiembre –Diciembre, 2000.

