



**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

DESARROLLO EMPRESARIAL

**DIPLOMADO EN CALIDAD TOTAL
Y SISTEMA ISO 9000:2000**

**MOD. IV. ELABORACIÓN DE LA
DOCUMENTACIÓN Y AUDITORIAS AL SISTEMA
DE CALIDAD ISO 9000:2000**

DEL 21 DE JUNIO AL 19 DE JULIO DEL 2003

APUNTES GENERALES

DE - 018

**Instructora: Lic. Norma A. Olmedo Díaz
Palacio de Minería
JUNIO/JULIO DEL 2003**

MÓDULO IV

ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y AUDITORÍAS AL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000

NMX –CC-9001-IMNC-2000

INSTRUCTOR: LIC. NORMA A. OLMEDO DÍAZ

DURACIÓN: 25 HORAS

OBJETIVO GENERAL: AL TÉRMINO DE ESTE MÓDULO, LOS PARTICIPANTES TENDRÁN CONOCIMIENTO DE CÓMO SE DESARROLLA LA DOCUMENTACIÓN PARA UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000. PODRÁN CONTAR CON BASES GENERALES PARA DIRIGIR LA DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LA INSTITUCIÓN HACIA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD, COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE CALIDAD Y LA APLICACIÓN DE AUDITORÍAS, ASÍ COMO CONOCER LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE PROCESOS BAJO LA NORMA ISO 9001:2000

1. ENFOQUE A PROCESOS, ¿QUÉ DOCUMENTAMOS?

2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA NORMA ISO 9001:2000

a) POLÍTICA DE LA CALIDAD

b) OBJETIVOS DE LA CALIDAD

c) MANUAL DE LA CALIDAD

d) PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA

e) OTROS DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA (PLANES DE CALIDAD, INSTRUCCIONES DE TRABAJO, MAPEO DE PROCESOS)

f) REGISTROS REQUERIDOS POR LA NORMA

3. AUDITORIAS AL SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA ISO 19011:2002 NMX –CC-SAA-19011-IMNC-2002

- a) CONCEPTOS BÁSICOS
- b) PROGRAMA DE AUDITORÍA
- c) ACTIVIDADES TÍPICAS DE LA AUDITORÍA
- d) COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES

4. EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA:

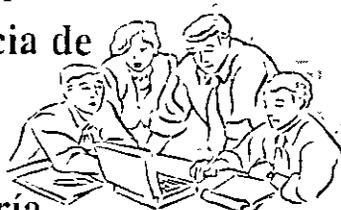
- 1. DEFINA QUE ES UN PROCESO
- 2. PRECISE ALGUNAS DIFERENCIAS ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO
- 3. PROPORCIONE AL MENOS DOS PROCESOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2000
- 4. PROPORCIONE AL MENOS DOS NOMBRES DE PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2000
- 5. PROPORCIONE AL MENOS DOS NOMBRES DE PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2000
- 6. EXPLIQUE BREVEMENTE EL REQUISITO 4. 1 DE LA NORMA ISO 9001:2000
- 7. EXPLIQUE CUÁL ES EL PROPÓSITO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC
- 8. EXPLIQUE ALGUNAS RAZONES PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y EL DE LOS REGISTROS
- 9. MENCIONE ALGUNOS DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2000 PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA
- 10. MENCIONE AL MENOS CINCO EJEMPLOS DE OTROS DOCUMENTOS QUE SU ORGANIZACIÓN PODRÍA APLICAR PARA EL DESARROLLO DE SUS PROCESOS

Parte II. Indique si los siguientes argumentos son falsos o Verdaderos	V	F
1. Uno de los objetivos de un Sistemas de Gestión de la Calidad es asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente.		
2. Los Costos de calidad son un indicador de la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad		
3. En un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO9001-2000, permite no cumplir con alguno de los requisitos mediante la elaboración de exclusiones permitidas justificadas.		
4. Durante una auditoria se debe evaluar la participación y el involucramiento de la Alta Dirección.		
5. La prevención, detección, corrección, retroalimentación y mejora continua. son algunos de los objetivos del proceso de auditoria.		
6. La Auditoria de Calidad es una actividad no necesariamente documentada, basada en procedimientos escritos para comprobar por examen y evaluación de evidencias objetivas que los elementos de un Sistema de Calidad han sido desarrollados, documentados y efectivamente implantados.		
7. Un objetivo de la auditoria interna, de acuerdo a ISO9001:2000, es determinar la eficiencia del SGC.		
8. El ciclo PHVA no debe reflejarse en cada una de las cláusulas del SGC.		
9. Las acciones correctivas no son una fuente de la Mejora Continua.		
10. La satisfacción del cliente, se debe evaluar solamente preguntándole si le cumplió o no sus requisitos.		

Documentación 9000:2000

Permite la comunicación del propósito y la consistencia de la acción.

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino una actividad que aporte valor



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

1

Documentación



Su uso contribuye a:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad
- b) Proveer la formación apropiada
- c) La repetibilidad y la trazabilidad
- d) Proporcionar evidencias objetivas
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del SGC

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

2

TIPOS DE DOCUMENTOS

- ❖ Manual de calidad: proporciona información interna y externa del SGC
- ❖ Planes de calidad: describen como se aplica el SGC a un producto, proyecto o contrato específico
- ❖ Especificaciones: establecen requisitos
- ❖ Guías: establecen recomendaciones o sugerencias

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

3

TIPOS DE DOCUMENTOS

- ❖ Procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos: proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente
- ❖ Registros: proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

4

EXTENSIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- ❖ Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar.

Se pueden considerar los siguientes factores:

- ❖ Tipo y tamaño de la organización
- ❖ Complejidad e interacción de los procesos
- ❖ Complejidad de los productos

EXTENSIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- ❖ Complejidad de los productos
- ❖ Los requisitos de los clientes
- ❖ Los requisitos reglamentarios aplicables
- ❖ La competencia demostrada del personal
- ❖ El grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del SGC

Tipos de procesos

ESTRATÉGICOS:

Soportan y despliegan las políticas y estrategias de la organización.



OPERATIVOS:

Constituyen la secuencia de valor añadido, desde la comprensión de las necesidades del mercado o de los clientes hasta utilización por los clientes del producto o servicio, llegando hasta el final de la vida útil.



SOPORTE:

Apoyan a los procesos operativos



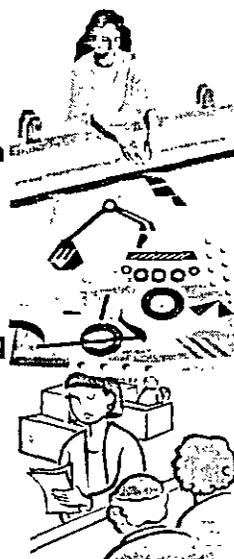
MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

7

¿Como dibujar el mapa de procesos?

1. Realizar un inventario de todos los procesos empresariales de la organización
2. Determinar los FACTORES CLAVE DE ÉXITO, clasificar los procesos del inventario por su importancia
3. El resultado final va a ser la obtención del grado de importancia de c/u de los procesos de la organización, sobre todo los más importantes (procesos clave)



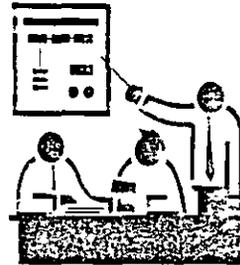
MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

8

¿Como dibujar el mapa de procesos?

4. Una vez identificados los procesos clave, se procede a representarlos en un mapa de procesos clasificándolos en procesos estratégicos, operativos y de soporte
5. Debe estar relacionado con la misión y visión del nivel de agregación previo; es decir, el mapa de procesos de nivel 1 estará relacionado con los factores clave de éxito de la empresa (nivel 0) y así sucesivamente

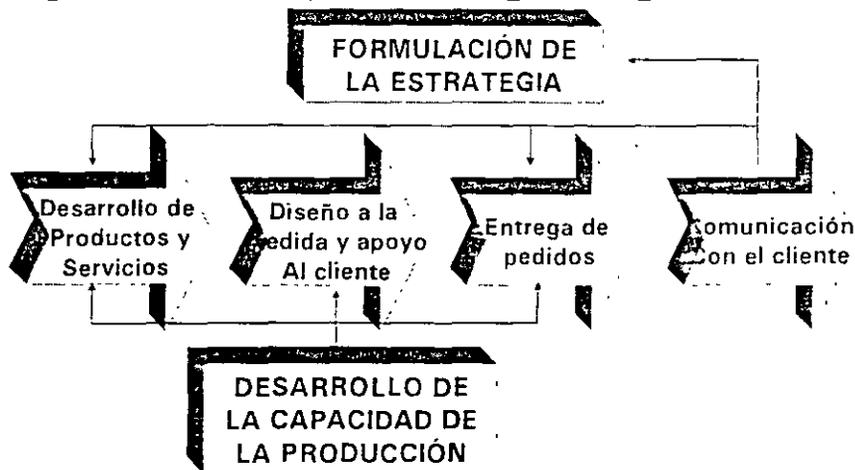


MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

9

¿Como dibujar el mapa de procesos?



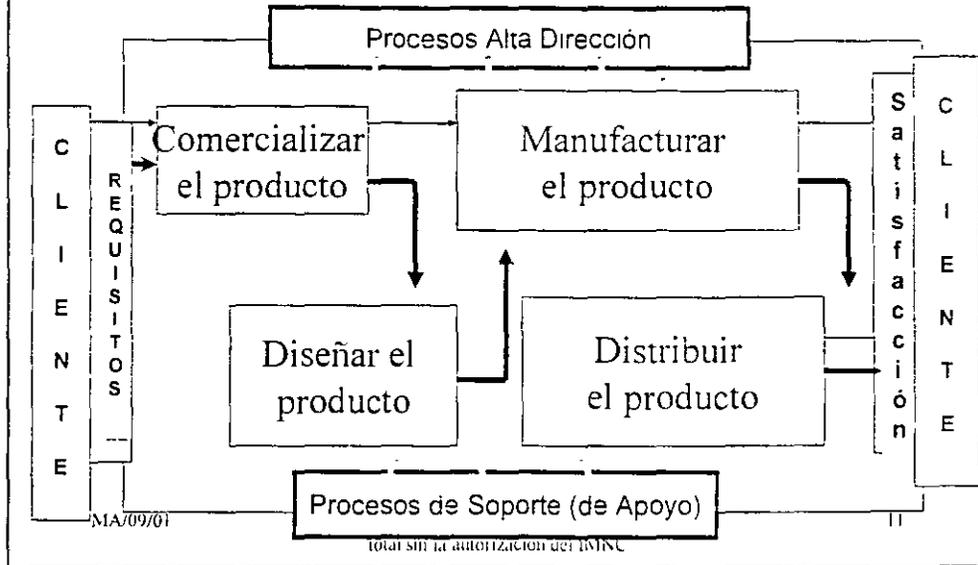
Ejemplo de mapa de procesos clave de T.I. Semiconductores. según M Hammer

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

10

EJERCICIO# 1: Identifique los procesos de realización de su organización y haga un mapa a partir de éstos VISTA I DE UN PROCESO

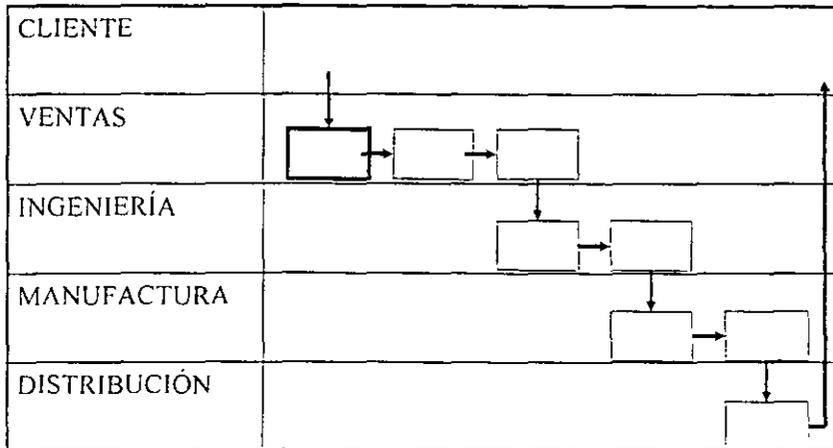


PROCESO: _____
ÁREA: _____
OBJETIVO CON EL QUE SE RELACIONA: _____
RELACIÓN DIRECTA CON OTROS PROCESOS: _____

PROVEEDOR (ES)	ENTRADAS	RECURSOS	ETAPAS	RESPONSABLE
DOCUM USADOS PARA LA OPERACIÓN	REGISTRO	¿QUÉ SE MIDE? PROCESO Y PRODUCTO	FRECUENCIA	SALIDAS. RESULTADOS. O PRODUCTO
MA/09/01				12

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

VISTA 2 DE UN PROCESO

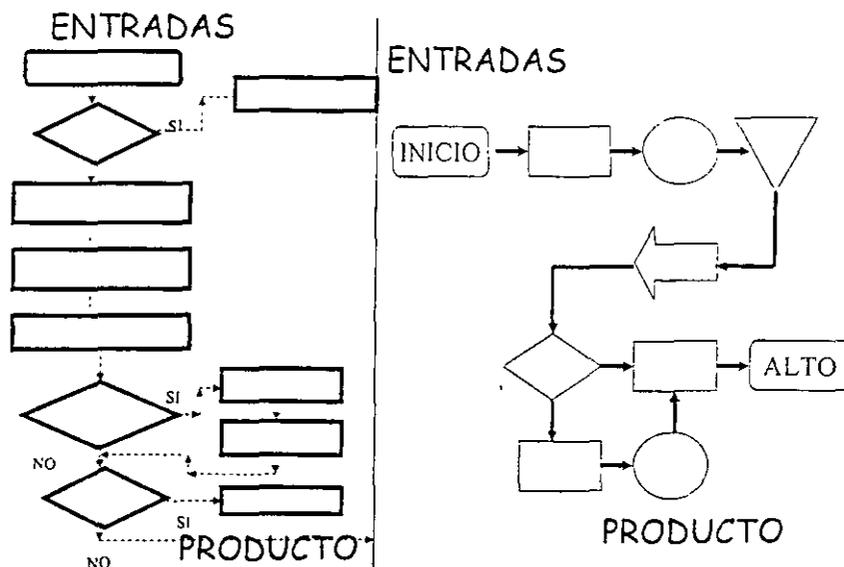


MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

13

VISTA 3 DE UN PROCESO (PROCEDIMIENTO)

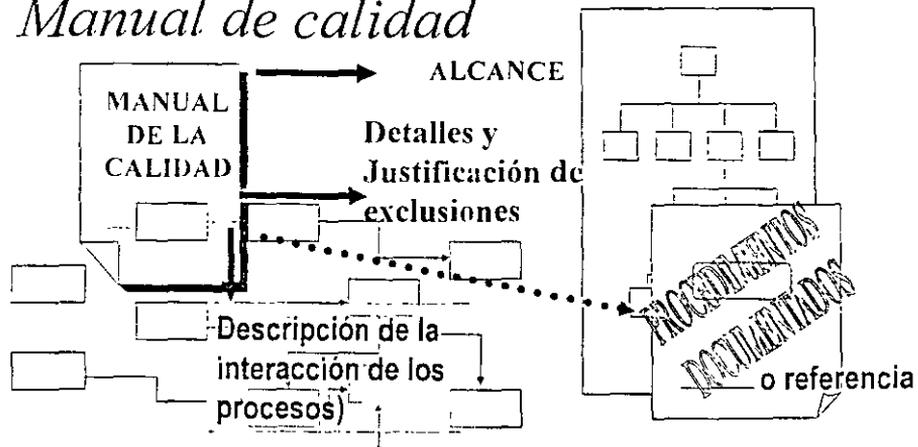


MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

14

Manual de calidad



Especifica el SGC (3.7.4 NMX-CC-9000-IMNC-2000)

Define responsabilidades, autoridades e interrelaciones

Nota. Varía en cuanto a detalle y formato, dependiendo del tamaño y complejidad de cada organización.

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

15



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A. C.

Directriz para Exclusiones

Los procesos externamente contratados no son justificación para una exclusión, la organización debe demostrar que ejerce suficiente control si afecta la conformidad del producto.

Por ejemplo, puede incluir la especificación y/o validación de los procesos, los requisitos para el SGC del proveedor, las inspecciones y validaciones en sitio y las auditorías. El requisito 7.4 compras debería emplearse para hacer un seguimiento de los resultados.

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

16



No se puede declarar conformidad, sí:

- ✓ En el manual de calidad no se justifica y detalla la exclusión

- ✓ Cuando se han hecho exclusiones debido a que no se exigen legalmente algunos requisitos del producto (por ejemplo modificación de contrato), pero la exclusión afecta el cumplimiento de los requisitos del cliente

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

17



Ejemplos de Exclusiones

- ▶ Diseño y Desarrollo

- ▶ Compras

- ▶ Propiedad del cliente

- ▶ Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

18

Ejemplo de Exclusiones

◁ Ejemplo de aplicación

- “Si a la organización le realizan el diseño y desarrollo externamente, se debe demostrar el suficiente control del proveedor, aplicando los requisitos 4.1 (SGC) y 7.4” (Compras)
- “Si la organización no realiza ninguna parte del proceso de diseño y desarrollo y si no tiene la responsabilidad sobre dicho proceso, puede excluir todo el requisito 7.3”

Ejemplo de Exclusiones

- “No solo aplicable a productos tangibles, sino también a un producto (intangible)”
- “Si la organización tiene la responsabilidad y autoridad para hacer cambios a la especificación o a las características del producto, aún sin haber sido responsable del proceso original de diseño y desarrollo, pueden no aplicar algunos requisitos de 7.3, pero no puede ser excluido el requisito en su totalidad”

6 Procedimientos documentados

- ❖ Control de documentos 4.2.3
- ❖ Control de registros 4.2.4
- ❖ Auditoría Interna 8.2.2
- ❖ Control de producto no conforme 8.3
- ❖ Acción correctiva 8.5.2
- ❖ Acción preventiva 8.5.3

MA'09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

21

4.2.3 Control de los documentos

a) y b)
Aprobada
revisada,
actualizada

c) Identificar los
cambios y estado
de revisión
actual


d) Versiones
vigentes en los
puntos de uso

g) Se evita la
obsoleta y se
identifica

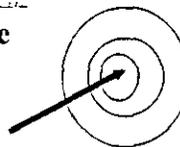
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS



e) Es legible e
identificada de
forma clara



f) La externa se
identifica y se
controla su
distribución




Registros

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

22

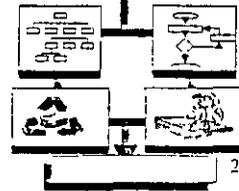
4.2.4 Control de los registros

PROPORCIONAN
EVIDENCIA DE LA
CONFORMIDAD



REQUISITOS		
Atributo	Especificación	
	Min	Max
- Pureza	98%	
Color Haze		20
Densidad	110	1161 g/l
- Viscosidad	31	38 C P S
- Contenido		

**Operación
del SGC**



MA/09/01

MEJORA CONTINUA
Prohibida la reproducción parcial o
total sin la autorización del IMNC

23

Establecerlos

Mantenerlos (legibles, identificables y recuperables)

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS



Identificarlos

Recuperación

Almacenarlos

Tiempo de retención

Protegerlos

Disposición

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o
total sin la autorización del IMNC

24

A. OTROS DOCUMENTOS PARA DEMOSTRAR CONFORMIDAD

- 1 Mapas de proceso
- 2 Diagramas de flujo
- 3 Descripciones de procesos
- 4 Organigramas
- 5 Instrucciones de trabajo y de ensayo/prueba
- 6 Documentos que tengan comunicaciones internas
- 7 Programas de producción
- 8 Listas de proveedores aprobados
- 9 Planes de ensayo/prueba e inspección
10. Planes de calidad

Todos los documentos que se generen se controlan según aplique 4.2.3. Y 4.2.4

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

25

Manual de calidad



- ❖ Documento que comunica la política de calidad, los procedimientos y sus requisitos
- ❖ Proporciona una base para auditar el SGC
- ❖ Provee un mejor control de las prácticas para el SGC y facilita sus actividades
- ❖ Es básico para la capacitación del personal

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

26

Manual de Calidad

Debe comunicar:

- **La política de calidad**
- **Los objetivos de calidad (medibles)**
- **Los procedimientos o referencia**
- **La estructura del manual**

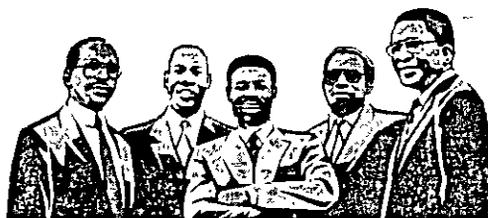
MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

27

Responsabilidad de preparación del Manual de Calidad

≠ Un individuo o un grupo competente designado por la alta gerencia



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

28

Control del manual de calidad

Antes de su emisión se debe:

- ↓ Revisar por el personal responsable.
- ↓ Evaluar y comentar por los usuarios.
- ↓ Aprobar por el (los) responsable (s) de su implementación.

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

29

Distribución y Cambios del Manual de Calidad

La organización debe asegurarse que:

- ↓ El personal éste familiarizado con el contenido.
- ↓ Aplicará el mismo proceso de revisión y aprobación, cuando existan cambios.
- ↓ Todos los cambios son recibidos por quienes manejan el manual.



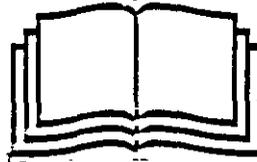
MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

30

Contenido del manual de calidad

- ↓ Título, alcance y campo de aplicación.
- ↓ Contenido.
- ↓ Información general de la organización y del manual.
- ↓ Política y objetivos de calidad.
- ↓ Descripción de la estructura de la organización, responsabilidades y autoridades.
- ↓ Descripción de los elementos del sistema y referencia de los procedimientos.

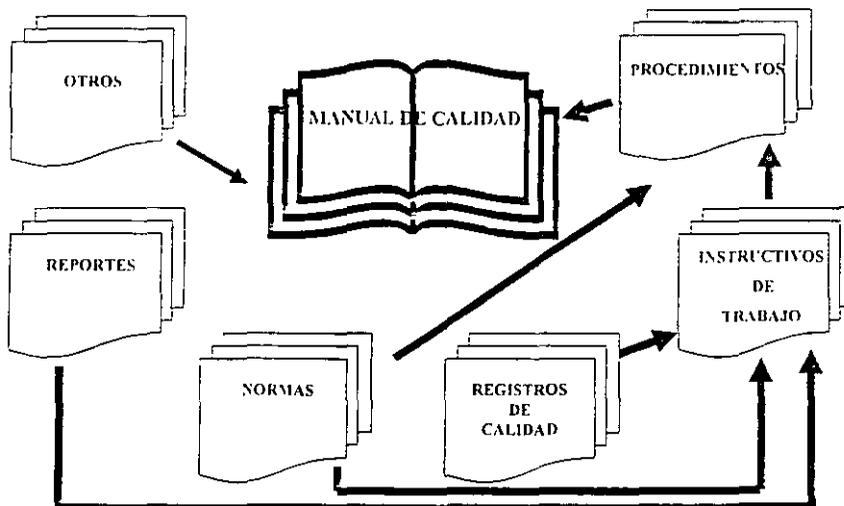


MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

31

MANUAL DE CALIDAD

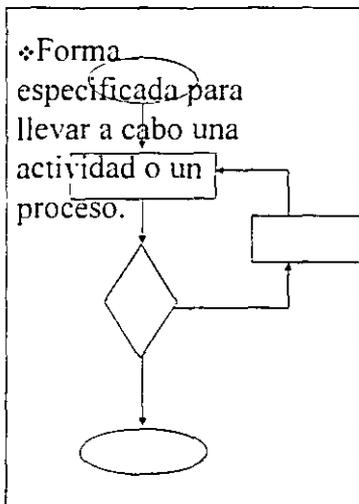


MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

32

Procedimientos (3.4.1)



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

33

Nota 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no

Nota 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado."

El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento"

Procedimiento

¿Quién hace qué?

¿Cuándo es realizado?

¿Qué documentación es utilizada?

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

34

Procedimiento

Tipos

- ☐ Forma escrita
- ☐ Diagrama de flujo
- ☐ Control de los puntos en forma tubular
- ☐ Combinación de las anteriores



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

35

Procedimiento

El tipo de procedimiento a emplear dependerá de la cultura de la organización.

Cada forma tiene sus ventajas que justifiquen su desarrollo y uso.

MA/09/01

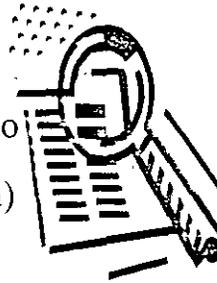
Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

36

Procedimiento

Datos que debe contener:

- Identificación de la empresa y/o unidad de negocio
- Identificación y/o clave del procedimiento
- Fecha de emisión (y de vigencia si aplica)
- Identificación de la versión y/o edición
- Aprobaciones correspondientes (normalmente: elaboró, revisó y autorizó)



MA/09/01

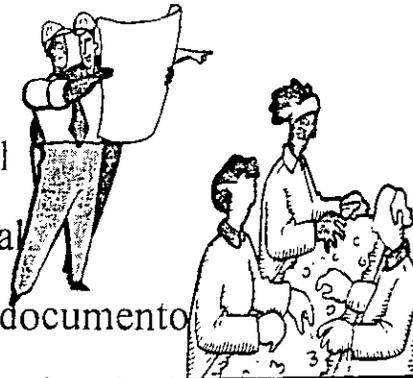
Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

37

Procedimiento

Desarrollo:

- Revisar la práctica actual
- Analizar la práctica actual
- Elaborar un borrador de documento
- Circular y recibir comentarios del borrador
- Análizar los comentarios



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

38

Procedimiento

Desarrollo:

- Circular el procedimiento con comentarios
- Obener la aceptación
- Entregarlo para su uso
- Ponerlo en práctica (implementarlo)
- Supervisar su implementación
- Auditar su implementación



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

39

Procedimiento

Estructura Básica:

- Título
- Objetivo
- Alcance
- Definiciones
- Referencias
- Responsabilidades
- Desarrollo
- Distribución
- Formatos
- Anexos



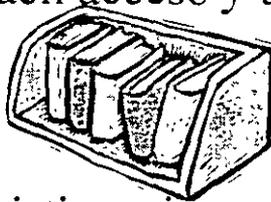
MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

40

Manual de procedimientos

■ Es la compilación de procedimientos de una manera lógica y congruente que permita su fácil acceso y utilización.



■ Pueden existir varios manuales de procedimientos

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

41

Manual de procedimientos

- Manual de Procedimientos de Producción
 - Manual de Procedimientos de Ingeniería
 - Manual de Procedimientos de Compras
 - Manual de Procedimientos de Servicios
- Entre otros

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

42

Manual de procedimientos

Es recomendable

- Elaborar un índice maestro que incluya todos los procedimientos del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la última revisión y títulos del procedimiento



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

43

Manual de procedimientos

■ Es recomendable contar con un índice para cada manual de procedimientos



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

44

REGISTROS (3.7.6)

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

- ❖ Nota 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo: para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas, acciones correctivas.
- ❖ Nota 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de la revisión

Plan de calidad

Documento que especifica *qué procedimientos y recursos* asociados deben aplicarse, *quién debe aplicarlos y cuándo aplicarse* a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.



Fuente: ISO 9000:2000

Plan de calidad

UTILIZACIÓN:

- ✦ Asegurar que los requisitos específicos para la calidad han sido planificados e instrumentados adecuadamente.
- ✦ Indicar la aplicación específica de un sistema de calidad para el desarrollo de un proyecto dado.
- ✦ Demostrar al cliente como se cumplen los requisitos específicos de un contrato.

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

47

Plan de calidad

PREPARACIÓN:

- ✦ El plan de calidad muestra como están relacionados y aplicados los procedimientos genéricos con el fin de alcanzar los objetivos de calidad especificados.



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

48

Plan de calidad

PREPARACIÓN:

- El formato y el nivel de detalle del plan de calidad debería ser consistente con cualquier requisito acordado con el cliente.
- El plan de calidad debería ser tan breve como sea posible.



MA/09/01

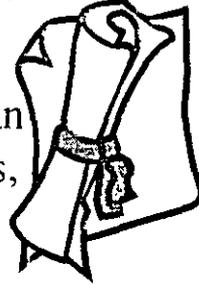
Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

49

Plan de calidad

PREPARACIÓN:

- Puede ser incluido como parte de otro documento, dependiendo de los requisitos del cliente o prácticas de un proveedor específico.
- Puede constar de varias partes, representando cada una de ellas un plan para etapas diferentes (diseño, compras, producción) o para una actividad en particular.



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

50

Plan de calidad

ANÁLISIS Y ACEPTACIÓN:

- El plan debería analizarse para su adecuación y aprobarse formalmente por un grupo autorizador, que incluya representantes de todas las funciones afectadas.



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

51

Plan de calidad

REVISIÓN:

- El plan debería revisarse cuando sea apropiado para reflejar los cambios que se han afectado al producto, proyecto o contrato.
- La revisión debería analizarse en cuanto a su impacto y adecuación por el mismo grupo autorizado que lo aprobó.

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

52

Plan de calidad

ALCANCE:

- Producto o proyecto al cuál será aplicado
- El alcance del contrato al que será aplicado
- Los objetivos de calidad del producto, proyecto o contrato
- Exclusiones específicas
- Condiciones de su validez

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

53

EJEMPLOS

ANEXOS PARA FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

54

EJEMPLO DE DOCUMENTOS UTILIZADOS POR LA ORGANIZACIÓN

PROCESOS DEL SGC	DOCUMENTOS	REGISTROS
PLANIFICACION DEL SGC	METODOLOGIA DE OPERACIÓN DEL SGC	
REV POR LA DIRECCIÓN	PROGRAMA, ORDEN DEL DIA, CONVOCATORIA	REGISTROS DE REVISION POR LA DIRECCIÓN LISTAS DE ASITENCIA ACUERDOS
COMUNICACIÓN INTERNA	MATRIZ DE COMUNICACIÓN TRIPTICOS,	COMUNICADOS FIRMADOS DE ENTERADO LISTA DE ASISTENCIA A EVENTOS
MEJORA CONTINUA		

MA/09/01

Prohibida la reproduccion parcial o total sin la autorizacion del IMNC

55

EJEMPLO DE DOCUMENTOS UTILIZADOS POR LA ORGANIZACIÓN

PROCESOS DEL SGC	DOCUMENTOS	REGISTROS
PROCESO RELACIONADOS CON EL CLIENTE	CONTRATOS, ESPECIFICACIONES	CONFIRMACIÓN ACUERDOS
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL P	METODOLOGÍA DE OPERACIÓN	
PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO	PLANES DE CALIDAD	
PROCESO DE COMPRAS	PROC. EVALUACIONES A PROVEEDORES, CERTIFICADOS DE PRODUCTOS PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES	ACUERDOS CONFIRMACIÓN REVISIÓN INSPECCIÓN

MA/09/01

Prohibida la reproduccion parcial o total sin la autorización del IMNC

56

EJEMPLO DE DOCUMENTOS UTILIZADOS POR LA ORGANIZACIÓN

PROCESOS DEL SGC	DOCUMENTOS	REGISTROS
PLANIFICACION DE LA DETERMINACION DE RECURSOS DEL SGC		
RECURSOS HUMANOS	DNC, PERFIL DE PUESTOS	CONSTANCIAS DE ESTUDIO, LISTAS DE ASISTENCIA A EVENTOS
PROCESO PARA GESTIONAR EL AMBIENTE DE TRABAJO		
PROCESO PARA GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA		
PROCESO DE AUD INT	PROGRAMA DE AUDITORIA AGENDA DEL DIA PROCED. DE AUDITORIA	INFORME DE AUDITORIA HALLAZGOS LISTA DE ASISTENCIA

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

57

LISTA DE DOCUMENTOS

IDENTIFICACION DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC (NOMBRE Y CODIGO)	REVISION	EDICION	USUARIO	IDENTIFICACION DE CAMBIOS	FECHA DE APROBACION Y APROBADO POR	FECHA DE APLICACION
MANUAL DE CALIDAD MC-01	ANUAL O ANTES SI ES NEC	00	DG	CAMBIO DE NOMBRE PROCEDIMIENTO XY		
POLITICA DE CALIDAD PC-02	ANUAL O ANTES SI ES NEC	01	TODO EL PERSONAL DEL SGC	REQUISITOS REGLAMENTARIOS	NOV 2002 APRUEBA EL DG	ENERO -2003
DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO						
NORMAS ISO 9000	NO APLICA	2000	ASEG DE CALIDAD DG. GTES	NO APLICA	NO APLICA	DIC 2002
NOM-SSA-093	NO APLICA		PROCESOS DE REALI			PERMANENTE

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

58

LISTA DE REGISTROS

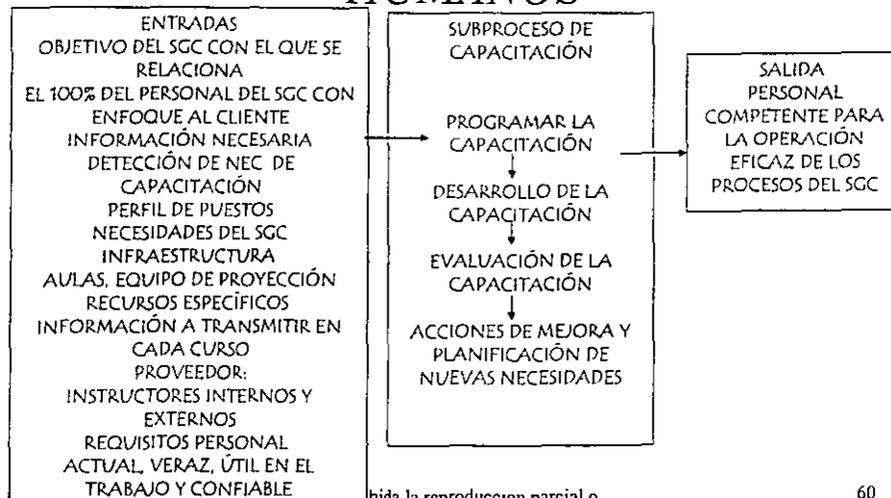
REGISTROS DEL SGC	CODIGO	FORMA DE RECUPERACION	ALMACENAMIENTO	PROTECCION	TIEMPO DE RETENCION	LUGAR DE USO
REVISION POR LA DIRECCION MINUTA DE ACUERDOS LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES						
PROCESO DE COMUN INT MATRIZ DE PLANIF						
PROCESO DE REC HUM CONSTANCIAS DE ESTUDIO TITULO PROF	RRH023	RESPALDO EN RII Y EN EL AREA	EXPEDIENTE DE PERSONAL	ARCHIVEROS DE METAL CON LLAVE	DURANTE EL CONTRATO	PERSONAL

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

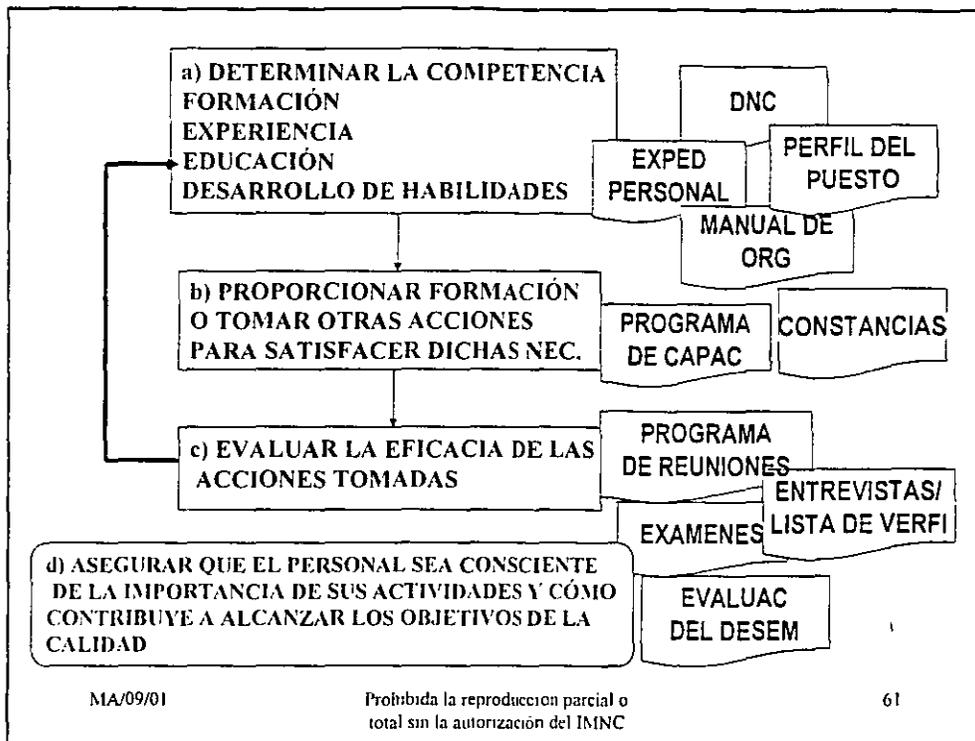
39

EJEMPLO DE UN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS



Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

60



EJEMPLO DE COMPETENCIA LABORAL

COMPETENCIA	SUPERVISOR DE LINEA	TECNICO SISTEMAS INFORMÁTICOS
EDUCACIÓN (ACADÉMICO)	LA. ING. IND	TECNICO EN INFORMÁTICA
FORMACIÓN (CAPACITACIÓN)	ADMON. DIRECCION DE PERSONAL. TOMA DE DEC	POWER POINT, MICROSOFT. REDES
EXPERIENCIA (LABORAL)	2 AÑOS EN RAMO AFIN	2 AÑOS EN RAMO AFIN
HABILIDADES (ESPECÍFICAS PARA EL PUESTO)	DON DE MANDO, PROPOSITIVO.LIDERAZGO	DESARROLLO DE SOFTWARE

EJEMPLO DE PROCESO DE INFRAESTRUCTURA PLANEAR

DETERMINAR LA
INFRAESTRUCTURA
NECESARIA PARA
LOS PROCESOS DEL
SGC

DATOS SOBRE
NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS

PLANIFICACION DE
LA
INFRAESTRUCTURA
PARA LOS
PROCESOS DEL SGC

PLAN DE
DESARROLLO E
IMPLEMENTACIÓN
DE
INFRAESTRUCTURA

HACER

ASIGNACIÓN,
RENOVACIÓN Y
MANTENIMIENTO
DE
INFRAESTRUCTURA

INTSTALACIONES
AD HOC
EQUIPO DE
COMPUTOY
SOFTWARE A LA
MEDIDA
MAQUINARIA

VERIFICAR

PROCESO DE
SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN DE LOS
PROCESOS DE
INFRAESTRUCTURA -
PLAN DE ACCIONES
CORRECTIVAS
ANÁLISIS DE DATOS

IMPLEMENTAR Y
MANTENER EL SGC
MEIORA CONTINUA
DE LA EFICACIA Y
AUMENTAR LA
SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE

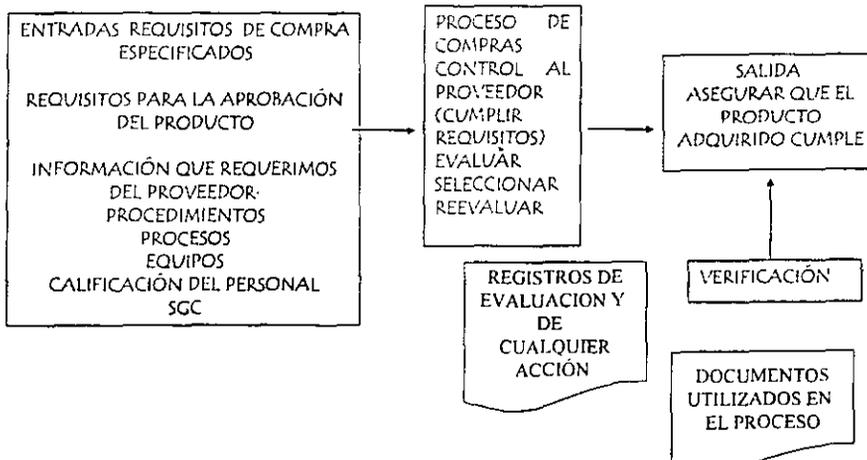
ACTUAR

MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o
total sin la autorización del IMNC

63

EJEMPLO DE PROCESO DE COMPRAS



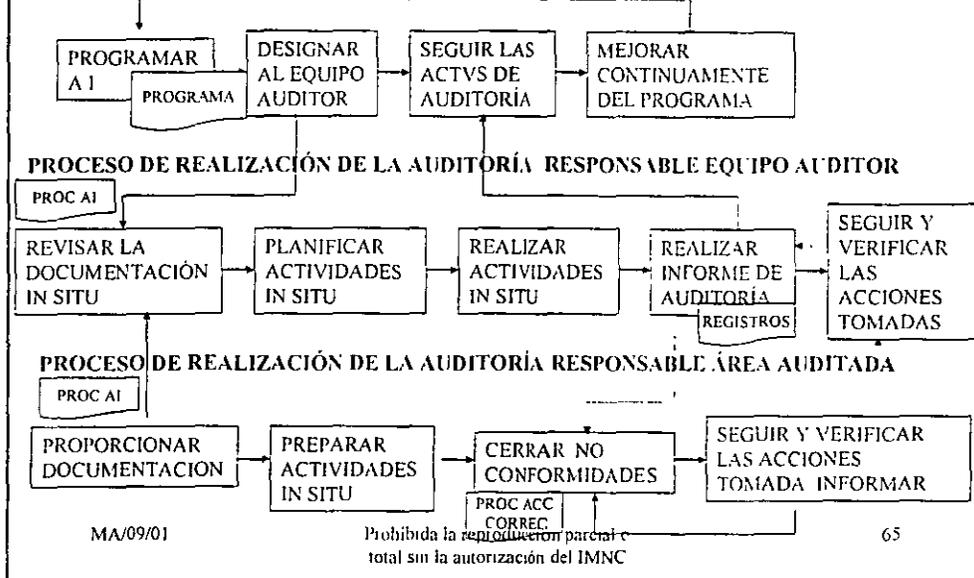
MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o
total sin la autorización del IMNC

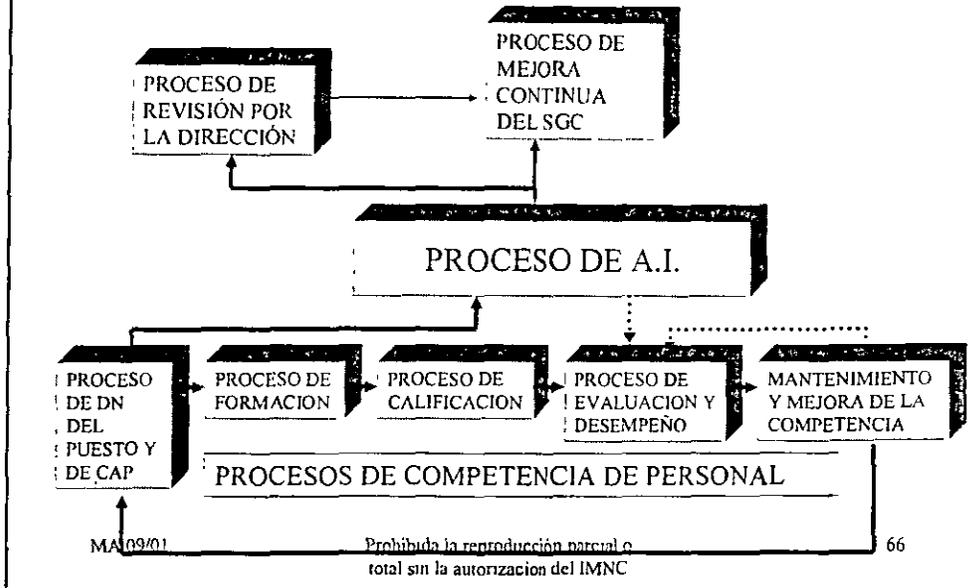
64

8.2.2 EJ. PROCESOS DE A.I.

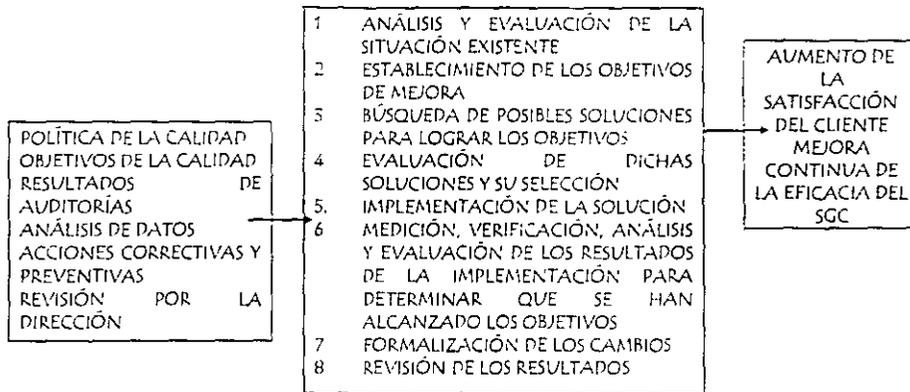
PROCESO DE GESTION DE LA A.I. RESPONSABLE: A.D.



EJ. PROCESO DE AI Y SU INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS



PROCESO DE MEJORA CONTINUA



MA/09/01

Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización del IMNC

67

**Orientación acerca de los requisitos de
documentación de la Norma NMX-CC-9001-
IMNC-2000**

**Guidance on the Documentation Requirements of ISO
9001:2000.**



COTENNSISCAL



**Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A. C.**



Orientación acerca de los requisitos de documentación de la Norma ISO 9001:2000

Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 525R
Marzo 2001
© ISO

Traducción aprobada el 2001-05-31

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo "Spanish Translation Task Group" del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que han participado representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de Norte América, México, Perú, Uruguay y Venezuela

Igualmente, han participado en la realización del mismo representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

1 Introducción

Dos de los objetivos más importantes en la revisión de la serie de normas ISO 9000 han sido:

- a) desarrollar un conjunto simplificado de normas que sean igualmente aplicables a organizaciones pequeñas, medianas y grandes.
- b) que la cantidad y detalle de la documentación requerida, sean más adecuados a los resultados deseados de las actividades del proceso de la organización.

La Norma ISO 9001:2000 *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos* ha alcanzado estos objetivos, y el propósito de esta orientación adicional es explicar la intención de la nueva norma específicamente en lo relativo a la documentación.

La Norma ISO 9001:2000 ha reducido significativamente los requisitos de documentación y establece menos preceptos que la versión 1994 de la misma norma. Permite mayor flexibilidad a la organización en cuanto a la forma que escoge para documentar su sistema de gestión de la calidad (SGC). Esto permite que cada organización desarrolle la mínima cantidad de documentación necesaria a fin de demostrar la planificación, operación y control eficaces de sus procesos y la implementación y mejora continua de la eficacia de su SGC.

Se debe hacer énfasis en el hecho de que la Norma ISO 9001 requiere (y siempre ha requerido) un *"sistema de gestión de la calidad documentado"*, y no un *"sistema de documentos"*.

2 ¿Qué es un "documento"? – Definiciones y referencias

A continuación se indican algunos de los objetivos principales de la documentación de una organización, independientemente de que tenga o no implementado un SGC formal;

- a) Comunicación de la información
 - como una herramienta para la comunicación y la transmisión de la información. El tipo y la extensión de la documentación dependerá de la naturaleza de los productos y procesos de la organización, del grado de formalidad de los sistemas de comunicación y de la capacidad de las personas para comunicarse dentro de la organización, así como de su cultura.
- b) Evidencia de la conformidad
 - aporte de evidencia de que lo planificado se ha llevado a cabo realmente.
- c) Compartir conocimientos
 - con el fin de difundir y preservar las experiencias de la organización. Un ejemplo típico sería una especificación técnica, que puede utilizarse como base para el diseño y desarrollo de un nuevo producto.

En el Anexo A se presenta una lista de términos comúnmente empleados en relación con la documentación (tomada de la Norma ISO 9000:2000). Se debe hacer énfasis en el hecho de que, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000, apartado 4.2 *Requisitos de la documentación*, los documentos pueden encontrarse en cualquier forma o tipo de medio, y la definición de "documento" en la Norma ISO 9000:2000, apartado 3.7.2, ofrece los siguientes ejemplos:

- papel
- disco magnético, electrónico u óptico
- fotografía
- muestra patrón

Para mayor orientación, los usuarios pueden también referirse al Informe Técnico ISO/TR 10013 *Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad*.

3 Requisitos de documentación de la Norma ISO 9001:2000

El apartado 4.1 de la Norma ISO 9001:2000 *Requisitos generales* requiere a la organización "establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional"

El apartado 4.2.1 *Generalidades* indica que la documentación del sistema de gestión de la calidad *debe* incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad;
- b) un manual de la calidad;
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional;
- d) los documentos necesitados *por la organización* para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. y
- e) los registros requeridos por esta Norma Internacional;

En las notas que siguen al apartado 4.2.1 se hace evidente que siempre que la norma exija específicamente un "procedimiento documentado", el procedimiento debe establecerse, documentarse, implementarse y mantenerse. Además se hace énfasis en que la extensión de la documentación del SGC puede diferir de una organización a otra debido a:

- el tamaño de la organización y el tipo de actividades;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- la competencia del personal.

Todos los documentos que forman parte del SGC tienen que controlarse de acuerdo con el apartado 4.2.3 de la Norma ISO 9001:2000. o, en el caso particular de los registros, de acuerdo con el apartado 4.2.4.

4 Orientación acerca del apartado 4.2 de la Norma ISO 9001:2000

Los comentarios siguientes pretenden ayudar a los usuarios de la Norma ISO 9001:2000 a comprender la intención de los requisitos generales de documentación de la Norma Internacional.

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad:
 - Los requisitos para la política de la calidad se definen en el apartado 5.3 de la Norma ISO 9001:2000. La política de la calidad documentada, tiene que ser controlada de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3. Algunas organizaciones pueden

estar revisando su política de la calidad por primera vez, a fin de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, y necesitarán prestar especial atención a los incisos (c), (d) y (g) del apartado 4.2.3.

- Los requisitos para los objetivos de la calidad se definen en el apartado 5.4.1 de la Norma ISO 9001:2000. Estos objetivos de la calidad documentados están también sujetos a los requisitos de control de los documentos del apartado 4.2.3.

b) Manual de la calidad:

- El apartado 4.2.2 de la Norma ISO 9001:2000 especifica el contenido mínimo de un manual de la calidad. El formato y la estructura del manual es decisión de cada organización, y dependerá del tamaño, cultura y complejidad de la misma. Algunas organizaciones pueden optar por utilizar el manual de la calidad con otros fines además de solamente para documentar el SGC.
- Una organización pequeña puede encontrar apropiado incluir la descripción de todo su SGC en un solo manual, incluyendo todos los procedimientos documentados requeridos por la norma.
- Las grandes organizaciones multinacionales pueden necesitar varios manuales, en el ámbito global, regional o nacional, y una jerarquía de documentación más compleja.
- El manual de la calidad es un documento que tiene que ser controlado de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3.

c) Procedimientos documentados:

- La Norma ISO 9001:2000 requiere específicamente que la organización tenga "procedimientos documentados" para las seis actividades siguientes:
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4 Control de los registros
 - 8.2.2 Auditoría interna
 - 8.3 Control del producto no conforme
 - 8.5.2 Acción correctiva
 - 8.5.3 Acción preventiva
- Estos procedimientos documentados deben controlarse de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3.
- Algunas organizaciones pueden encontrar conveniente combinar los procedimientos para varias actividades en un único procedimiento documentado (por ejemplo, acción correctiva y acción preventiva). Otras pueden elegir documentar una determinada actividad utilizando más de un procedimiento

documentado (por ejemplo, auditorías internas). Ambas opciones son aceptables.

- Algunas organizaciones (particularmente las grandes organizaciones, o aquellas con procesos más complejos) pueden requerir procedimientos documentados adicionales (particularmente aquellos relacionados con procesos de realización del producto) a fin de implementar un SGC eficaz.
- Otras organizaciones pueden requerir procedimientos adicionales, pero el tamaño y la cultura de la organización podrían permitir que éstos se implementen de forma eficaz sin estar *necesariamente* documentados. No obstante, a fin de demostrar conformidad con la Norma ISO 9001:2000, la organización tiene que ser capaz de proporcionar evidencia objetiva (no necesariamente documentada) de que su SGC ha sido implementado eficazmente.

d) Documentos necesitados *por la organización* para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos:

- Con el fin de que una organización demuestre la implementación eficaz de su SGC, puede ser necesario desarrollar documentos diferentes a los procedimientos documentados. No obstante, los únicos documentos mencionados específicamente en la Norma ISO 9001: 2000 son:
 - Política de la calidad (apartado 4.2.1 a)
 - Objetivos de la calidad (apartado 4.2.1 a)
 - Manual de la calidad (apartado 4.2.1l b)
- Existen varios requisitos de la Norma ISO 9001:2000 con los que una organización *podría* aportar valor a su SGC y demostrar conformidad mediante la preparación de otros documentos, incluso cuando la norma no los exige específicamente. Algunos ejemplos son:
 - Mapas de proceso, diagramas de flujo de proceso y descripciones de proceso.
 - Organigramas
 - Especificaciones
 - Instrucciones de trabajo y de ensayo/prueba
 - Documentos que contengan comunicaciones internas
 - Programas de producción
 - Listas de proveedores aprobados
 - Planes de ensayo/prueba e inspección
 - Planes de la calidad
- Todos estos documentos deben controlarse de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3 y 4.2.4, según sea aplicable.

e) Registros:

- En el Anexo B se presentan ejemplos de registros específicamente requeridos por la Norma ISO 9001:2000.
- Las organizaciones son libres de desarrollar otros registros que puedan necesitarse para demostrar la conformidad de sus procesos, productos y del sistema de gestión de la calidad.
- Los requisitos para el control de los registros son diferentes de aquellos que existen para otros documentos, y todos los registros tienen que controlarse de acuerdo con los del apartado 4.2.4 de la Norma ISO 9001:2000.

5 Organizaciones que se están preparando para implementar un SGC

Para las organizaciones que se encuentran en proceso de implementación de un SGC y que desean cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, pueden ser útiles los comentarios siguientes:

- Para las organizaciones que se encuentran en proceso de implementación o que aún tienen que implementar un SGC, la nueva Norma ISO 9000:2000 hace énfasis en un enfoque basado en procesos. Esto incluye:
 - la *identificación* de los procesos necesarios para la eficaz implementación del sistema de gestión de la calidad.
 - el entendimiento de las interacciones entre estos procesos.
 - la *documentación* de los procesos en la extensión necesaria para asegurarse de su operación y control eficaces. (Puede ser apropiado documentar los procesos utilizando mapas de proceso. Sin embargo, se hace énfasis que los mapas de proceso no son un requisito de la Norma ISO 9001:2000).
- Estos procesos incluyen los de dirección, recursos, realización del producto y medición que son pertinentes para la operación eficaz del SGC.
- El análisis de los procesos debería ser la fuerza impulsora para definir la cantidad de documentación necesaria para el sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2000. La documentación *no* debería ser la que dirija los procesos.

6 Organizaciones que desean adecuar un SGC existente

Los siguientes comentarios pretenden ayudar a las organizaciones que actualmente posean un SGC que cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:1994 o de la Norma ISO 9002:1994, a entender los cambios que pueden ser necesarios en la documentación, o que facilitan la transición a la Norma ISO 9001:2000.

- Una organización con un SGC existente no necesitaría escribir nuevamente toda su documentación con el fin de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000. Esto es particularmente cierto si la organización estructuró su SGC basado en la manera en que realmente opera, empleando un enfoque basado en procesos. En este caso, la documentación existente puede ser adecuada y se puede hacer una simple referencia a ella en el manual de la calidad revisado y actualizado.
- Una organización que en el pasado no haya empleado un enfoque basado en procesos, necesitará poner especial atención a la definición de sus procesos, su secuencia e interacción.
- Puesto que la Norma ISO 9001:2000 establece menos preceptos que las versiones de 1994 de la norma, una organización puede ser capaz de realizar una cierta simplificación y consolidación de los documentos existentes, a fin de hacer más sencillo su SGC.

7 Demostración de conformidad con la Norma ISO 9001:2000

Para las organizaciones que deseen demostrar conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, con fines de certificación/registro, contractuales, o por cualquier otro motivo, es importante recordar la necesidad de proporcionar evidencia de la implementación eficaz del SGC.

- Las organizaciones pueden ser capaces de demostrar la conformidad sin necesitar una amplia documentación.
- A fin de alegar conformidad con la Norma ISO 9001:2000, la organización tiene que ser capaz de proporcionar evidencia objetiva de la *eficacia* de sus procesos y su sistema de gestión de la calidad. El apartado 3.8.1 de la Norma ISO 9000:2000 define "evidencia objetiva" como "*datos que respaldan la existencia o veracidad de algo*" y apunta que "*la evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba u otros medios*".
- La evidencia objetiva no depende necesariamente de la existencia de procedimientos documentados, registros u otros documentos, excepto donde se mencione específicamente en la Norma ISO 9001:2000. En algunos casos, (por ejemplo, en el apartado 7.1 (d) *Planificación de la realización del producto*, y en el apartado 8.2.4 *Seguimiento y medición del producto*), queda a criterio de la organización determinar qué registros son necesarios para proporcionar esta evidencia objetiva.
- Cuando la organización no tiene un procedimiento interno específico para una actividad en particular, y esto no es requerido por la norma, (por ejemplo, apartado 5.6 *Revisión por la dirección*), se acepta que esta actividad se lleve a cabo utilizando como base el apartado pertinente de la Norma ISO 9001:2000. En estas situaciones, los auditores, tanto

internos como externos, pueden utilizar el texto de la Norma ISO 9001:2000 con el propósito de evaluar la conformidad.

ANEXO A

Términos y definiciones relacionados con los documentos

Los siguientes términos y definiciones se han tomado de la Norma ISO 9000:2000.

Término	Apartado de la Norma ISO 9000:2000	Definición
Documento	3.7.2	Información y su medio de soporte
Procedimiento	3.4.5	Forma especificada de para llevar a cabo una actividad o un proceso
Manual de la calidad	3.7.4	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización
Plan de la calidad	3.7.5	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico
Registro	3.7.6	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas
Especificación	3.7.3	Documento que establece requisitos

ANEXO B

Registros requeridos por la Norma ISO 9001:2000

Apartado	Registro requerido
5.6.1	Revisión por la dirección
6.2.2 e)	Educación, formación, habilidades y experiencia
7.1 d)	Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos
7.2.2	Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
7.3.4	Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
7.3.5	Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria
7.3.6	Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria
7.3.7	Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
7.4.1	Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas
7.5.2 (d)	Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores
7.5.3	Identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito
7.5.4	Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso
7.6 a)	La base utilizada para la calibración o la verificación del equipo de medición cuando no existen patrones de medición nacionales o internacionales
7.6	Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos
7.6	Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición
8.2.2	Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento
8.2.4	Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la liberación del producto
8.3	Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido
8.5.2	Resultados de la acción correctiva
8.5.3	Resultados de la acción preventiva

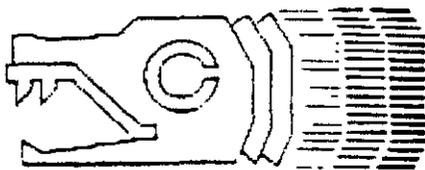
Anexo C
(Informativo para México)

Para información de los usuarios de las NORMAS MEXICANAS IMNC de sistemas de gestión calidad NMX-CC-9000-IMNC Versión 2000.

Organización Internacional de normalización  (ISO 9000 versión 2000)	COPANT COPANT/ISO 9000 versión 2000	Estados Unidos Mexicanos  (NMX-CC-9000-IMNC versión 2000)
ISO 9000:2000.	COPANT/ISO 9000-2000	NMX-CC-9000-IMNC-2000
ISO 9001:2000	COPANT/ISO 9001-2000	NMX-CC-9001-IMNC-2000
ISO 9001:1994		NMX-CC-003:1995 IMNC
ISO 9002:1994		NMX-CC-004:1995 IMNC
ISO 9003:1994		NMX-CC-005:1995 IMNC
Norma Internacional	Norma regional	Norma mexicana

NORMAS MEXICANAS DE COTENNSISCAL PUBLICADAS HASTA SEPTIEMBRE DE 2000

NMX-CC-001-1995-IMNC ISO 8402: 1994	Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad – Vocabulario
NMX-CC-002/1-1995-IMNC ISO 9000-1: 1994	Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad – Directrices para selección y uso
NMX-CC-002/4-1997-IMNC ISO 9000-4: 1993	Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad parte 4. Directrices para la administración de programas de seguridad de funcionamiento
NMX-CC-003-1995-IMNC ISO 9001:1994	Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio
NMX-CC-004-1995-IMNC ISO 9002: 1994	Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio
NMX-CC-005-1995-IMNC ISO 9003: 1994	Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspección y pruebas finales
NMX-CC-006/1-1995-IMNC ISO 9004-1: 1994	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1: Directrices
NMX-CC-006/2-1995-IMNC ISO 9004-2: 1991	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: Directrices para servicio
NMX-CC-006/3-1997-IMNC ISO 9004-3: 1993	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 3: Directrices para materiales procesados
NMX-CC-006/4-1996-IMNC ISO 9004-4:1993	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 4: Directrices para el mejoramiento de la calidad
NMX-CC-007/1-1993 ISO 10011-1: 1990	Directrices para auditar sistemas de calidad. Parte 1: Auditorías
NMX-CC-007/2-1993 ISO 10011-3: 1991	Directrices para auditar sistemas de calidad. Parte 2: Administración de programas de auditorías
NMX-CC-008-1993 ISO 10011-2:1991	Criterios de calificación para auditores de sistemas de calidad
NMX-EC-062-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 62: 1996	Requisitos generales para organismos que realizan la evaluación y certificación/Registro de sistemas de calidad
NMX-EC-065-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 65:1996	Requisitos generales para organismos que operan sistemas de certificación de producto
NMX-EC-022-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 22: 1996	Criterios generales para la declaratoria de conformidad del proveedor
NMX-EC-025-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 25:1990	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de calibración y pruebas (Ensayos)
NMX-EC-058-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 58:1993	Sistemas de acreditamiento de laboratorios de calibración y pruebas (ensayos). Requisitos generales para su operación y reconocimiento
NMX-CC-016-1993 ISO/IEC GUIDE 39: 1988	Requisitos generales de acreditamiento de unidades de verificación
NMX-CC-017/1-1995 IMNC ISO 10012-1: 1992	Requisitos de aseguramiento de calidad para equipo de medición. Parte 1: Sistemas de confirmación metrológica para equipo de medición
NMX-CC-018-1996-IMNC ISO 10013: 1995	Directrices para desarrollar manuales de calidad



COTENNSISCAL

INSTITUTO MEXICANO DEL
PETROLEO
Eje Central Norte 152. C.P. 07730,
México D.F. Tels. 368-93-33
Ext. 21130 y 20958 fax 368-93-71

INSTITUTO MEXICANO
DE NORMALIZACIÓN Y
CERTIFICACIÓN A. C.

Manuel Ma. Contreras 133, 6º Piso
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500, México D.F.
Tels. (01 55) 5566 4750, (01 55) 5546 4546.
Fax (01 55) 5705 3686
Lada sin costo: 01 800 201 0145
E-mail: normalizacion@imnc.org.mx

NMX-CC-019-1997-IMNC ISO 10005: 1995	Administración de la calidad – Directrices para planes de calidad
NMX-CC-021-IMNC-1999 ISO/IEC GUIDE 61: 1996	Requisitos generales para la evaluación y acreditación de organismos de certificación/registro
NMX-EC-17020-IMNC-2000 ISO/IEC 17020:1998	Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismos) que desarrollan la verificación (inspección).
NMX-EC-17025-IMNC-2000 ISO/IEC 17025:1999	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración
NMX-CC-16949-IMNC-2000 ISO/TS 16949:1999	Sistemas de calidad – proveedores del sector automotriz – Requisitos particulares para la aplicación de NMX-CC-003:1995-IMNC.
ISO 9000:2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC-9000-IMNC-2000	Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario
ISO 9001-2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000	Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos
ISO 9004:2000 COPANT/ISO 9004-2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000	Sistemas de gestión de la calidad – Recomendaciones para la mejora del desempeño
ISO/IEC Guide 7:1994 NMX-EC-007-IMNC-2001	Directrices de borradores de normas adecuadas para uso en evaluación de la conformidad.

NORMAS MEXICANAS DE COTENNSISCAL PUBLICADAS HASTA SEPTIEMBRE DE 2000

NMX-CC-001-1995-IMNC ISO 8402: 1994	Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad – Vocabulario
NMX-CC-002/1-1995-IMNC ISO 9000-1: 1994	Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad – Directrices para selección y uso
NMX-CC-002/4-1997-IMNC ISO 9000-4: 1993	Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad parte 4: Directrices para la administración de programas de seguridad de funcionamiento
NMX-CC-003-1995-IMNC ISO 9001:1994	Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio
NMX-CC-004-1995-IMNC ISO 9002: 1994	Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio
NMX-CC-005-1995-IMNC ISO 9003: 1994	Sistemas de calidad – Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspección y pruebas finales
NMX-CC-006/1-1995-IMNC ISO 9004-1: 1994	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1: Directrices
NMX-CC-006/2-1995-IMNC ISO 9004-2: 1991	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: Directrices para servicio
NMX-CC-006/3-1997-IMNC ISO 9004-3: 1993	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 3: Directrices para materiales procesados
NMX-CC-006/4-1996-IMNC ISO 9004-4:1993	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 4: Directrices para el mejoramiento de la calidad
NMX-CC-007/1-1993 ISO 10011-1: 1990	Directrices para auditar sistemas de calidad. Parte 1: Auditorias
NMX-CC-007/2-1993 ISO 10011-3: 1991	Directrices para auditar sistemas de calidad. Parte 2: Administración de programas de auditorias
NMX-CC-008-1993 ISO 10011-2:1991	Criterios de calificación para auditores de sistemas de calidad
NMX-EC-062-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 62: 1996	Requisitos generales para organismos que realizan la evaluación y certificación/Registro de sistemas de calidad
NMX-EC-065-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 65:1996	Requisitos generales para organismos que operan sistemas de certificación de producto
NMX-EC-022-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 22: 1996	Criterios generales para la declaratoria de conformidad del proveedor
NMX-EC-025-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 25:1990	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de calibración y pruebas (Ensayos)
NMX-EC-058-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 58:1993	Sistemas de acreditamiento de laboratorios de calibración y pruebas (ensayos). Requisitos generales para su operación y reconocimiento
NMX-CC-016-1993 ISO/IEC GUIDE 39: 1988	Requisitos generales de acreditamiento de unidades de verificación
NMX-CC-017/1-1995 IMNC ISO 10012-1: 1992	Requisitos de aseguramiento de calidad para equipo de medición. Parte 1: Sistemas de confirmación metrológica para equipo de medición
NMX-CC-018-1996-IMNC ISO 10013: 1995	Directrices para desarrollar manuales de calidad

INFORME DE LA AUDITORÍA

INFORMES DE INCUMPLIMIENTO/ NO CONFORMIDAD LEVANTADOS	No.

OBSERVACIONES

AUDITOR LÍDER:

RECIBIÓ

FECHA:

NOTA: El muestreo realizado durante la evaluación de la conformidad no es privativo de encontrar incumplimientos /no conformidades en futuras evaluaciones.

		NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN/ PERSONA		DOCUMENTO DE REFERENCIA
		EVALUACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD		NMX-CC – 9001-IMNC-2000
SECCIÓN MANUAL	ELEMENTO / REQUISITO	TÍTULO DEL ELEMENTO/REQUISITO/ACTIVIDAD	ESTADO	COMENTARIOS U OBSERVACIONES
0.2	0.2	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS		
0.3	0.3	RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9004:2000		
0.4	0.4	COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS		
1	1.2	APLICACIÓN		
4	4.1	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	4.2	DOCUMENTACIÓN		
	4.2.2	MANUAL DE LA CALIDAD		
	4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS		
	4.2.4	CONTROL DE REGISTROS		
5	5.1	COMPROMISO DIRECTIVO		
	5.2	ENFOQUE AL CLIENTE		
	5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD		
	5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		

	5.4.2	PLANIFICACION DEL SGC		
	5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
	5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
	5.5.3	COMUNICACION INTERNA		
	5.6	REVISION POR LA DIRECCION		
6	6.1	PROVISION DE RECURSOS		
	6.2	RECURSOS HUMANOS		
	6.3	INFRAESTRUCTURA		
7	7.1	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO		
	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		
	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		
	7.4	PROCESO DE COMPRAS		
	7.5.1	PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO		
	7.5.2	VALIDACION DE LOS PROCESO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	-	
	7.5.3	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO	-	
	7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	-	
	7.5.5	PRESERVACION DEL PRODUCTO	-	
	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION		

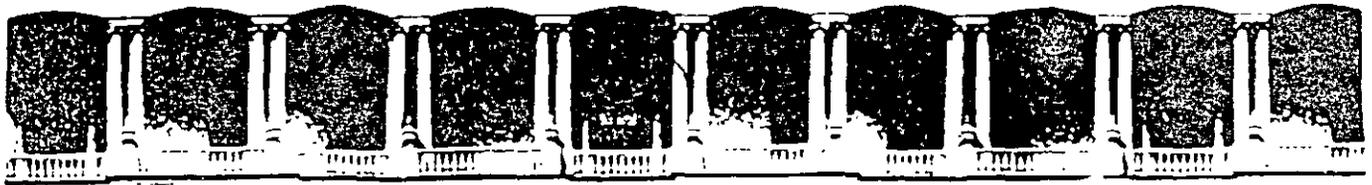
8	8.1	GENERALIDADES		
	8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	8.2.3	AUDITORÍA INTERNA		
	8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS		
	8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO		
	8.3	CONTROL DE L PRODUCTO NO CONFORME		
	8.4	ANÁLISIS DE DATOS		
	8.5.1	MEJORA CONTINUA		
	8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA		
	8.5.3	ACCIÓN PREVENTIVA		

RESULTADO DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL

ACEPTADO RECHAZADO

OBSERVACIONES:

AUDITOR LÍDER:		AUDITADO	
(año/mes/día)		(año/mes/día)	
NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA



**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

DESARROLLO EMPRESARIAL

**DIPLOMADO EN CALIDAD TOTAL
Y SISTEMA ISO 9000:2000**

**MOD. IV. ELABORACIÓN DE LA
DOCUMENTACIÓN Y AUDITORIAS AL SISTEMA
DE CALIDAD ISO 9000:2000**

DEL 21 DE JUNIO AL 19 DE JULIO DEL 2003

ANEXOS

DE - 018

**Instructora: Lic. Norma A. Olmedo Díaz
Palacio de Minería
JUNIO/JULIO DEL 2003**

1. ENFOQUE A PROCESOS,

ISO 9001:94 vs ISO 9001:00

**Enfoque Tradicional =
Adherencia a Procedimientos**

Proc. Auditoria OK +
Proc. Ctrl PNC OK +
Proc. Ctrl Registros OK = LA SUMA DE
LAS PARTES
NO ES IGUAL
AL RESULTADO
DEL SISTEMA

Nuevo Enfoque Evaluar Resultados

**Eficacia
= Resultados vs. Planificado**



Enfoque basado en Procesos

- Las organizaciones deben reconocer que lograr la conformidad de su producto, es la consecuencia de una serie de actividades interrelacionadas.
- Estas actividades se combinan para formar procesos; estos procesos interactúan y describen el sistema.
- Cada proceso tiene definidas sus entradas, salidas, recursos, controles e indicadores.
- La gestión de los procesos y sus interacciones es conocido como Enfoque de Sistema para la Gestión, basado en procesos.



Representación esquemática de un proceso

PROCEDIMIENTO
("Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso", puede estar documentado o no)

EFICACIA DEL PROCESO
Capacidad para alcanzar los resultados deseados (ISO 9001:2000)

Entrada
(Incluye los recursos)

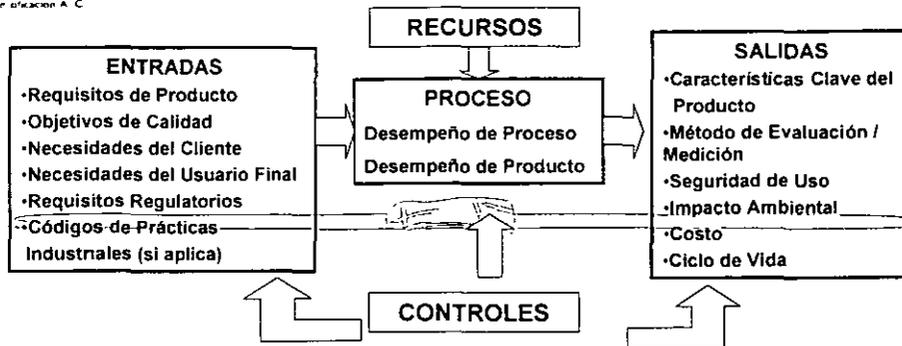
PROCESO
(Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan)

Salida

PRODUCTO
(Resultado de un proceso)

OPORTUNIDADES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION
(Antes, durante y después del proceso)

Ejemplo de Proceso

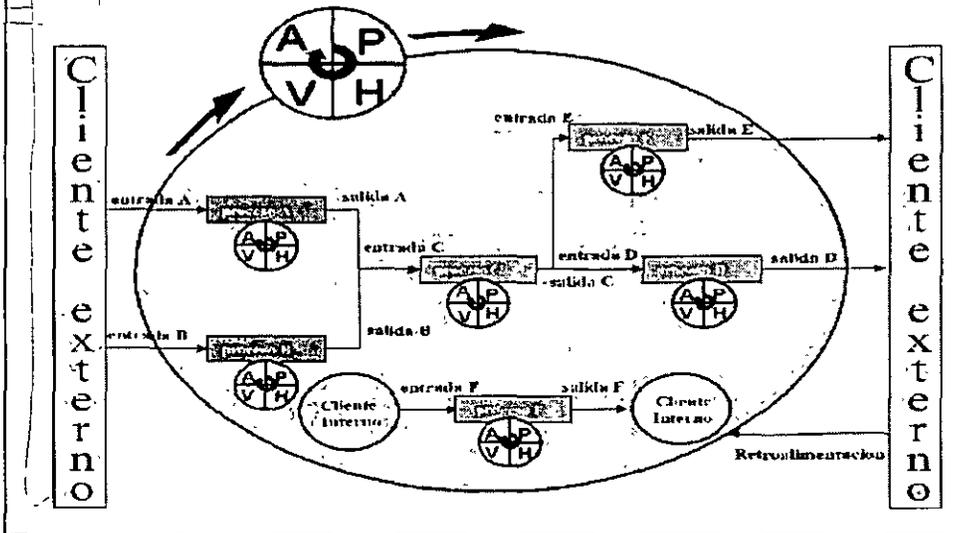


- ¿Cuáles son las entradas de un proceso a otro?
- ¿Cuáles son las actividades en esta etapa del proceso?
- ¿Qué recursos son usados, cómo se planificaron y dan seguimiento?
- ¿Qué controles se usan para asegurar que las actividades del proceso se mantienen de acuerdo a los requisitos?
- ¿Cómo se mide la conformidad del producto?

El ciclo P-H-V-A y el enfoque basado en procesos



Interrelación de procesos



Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad

- ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ¿Se han asignado las responsabilidades?
- ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- ¿El proceso es eficaz en el logro de los resultados requeridos?



1. ¿Cómo identificaron los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?

- ¿Cuáles son los procesos necesarios para su SGC?
- ¿Quiénes son los clientes de cada proceso (interno y externo)?
- ¿Cuáles son los requisitos de estos clientes?
- ¿Quién es el “dueño del proceso”?
- ¿Se contrata externamente alguno de estos procesos?
- ¿Cuáles son los elementos de entrada y los resultados de cada proceso?



2. ¿Cómo determinaron la secuencia e interacción de estos procesos?

- ¿Cuál es el flujo global de sus procesos?
- ¿Cómo lo pueden describir? (mapas de procesos, diagramas de flujo, etc.)
- ¿Cuáles son las interfaces entre los procesos?
- ¿Qué documentación identifico como necesaria para su proceso?



IMNG
Instituto Mexicano
de Normalización
y Certificación

3. *¿Cómo determinaron los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?*

- **¿Cuáles son las características de los productos?**
- **¿Cuáles son los criterios para el seguimiento, medición y análisis?**
- **¿Cómo incorporaron esta información dentro de la planificación de su SGC y de los procesos de realización del producto?**
- **¿Cuáles son los aspectos de costo, tiempo, desperdicio, etc.)?**
- **¿Qué métodos apropiados aplican para recopilar los datos?**



IMNC
Instituto Mexicano
de Normalización
y Certificación

4. *¿Cómo se aseguraron de la disponibilidad de recursos e información necesarias para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?*

- **¿Qué recursos son necesarios para cada proceso?**
- **¿Cuáles son los canales de comunicación?**
- **¿Cómo proporcionan información externa e interna sobre el proceso?**
- **¿Cómo obtienen la retroalimentación del cliente?**
- **¿Qué información necesitan para operar los procesos?**
- **¿Qué registros necesitan mantener?**



6 *¿Cómo realizan el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?*

- ◆ ¿Cómo hacen el seguimiento del desempeño del proceso (capacidad de proceso, satisfacción del cliente, eficacia, indicadores, etc.)?
- ◆ ¿Qué mediciones son necesarias?
- ◆ ¿Cómo analizan la información recopilada (técnicas estadísticas)?
- ◆ ¿Qué les dice el resultado de estos análisis?



6 *¿Cómo implementaron las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?*

- ◆ ¿Cómo mejoran los procesos?
- ◆ ¿Qué acciones correctivas y preventivas fueron necesarias?
- ◆ ¿Se ha definido la causa raíz del problema?
- ◆ ¿Se han implementado estas acciones correctivas / preventivas?
- ◆ ¿Son eficaces?



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A. C.

3. AUDITORÍAS AL SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA ISO 19011:2002 NMX –CC- SAA-19011-IMNC-2002



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A. C.

CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA

AUDITORÍA (3.9.1)



• 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

EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA (3.9.4)



CRITERIOS DE AUDITORÍA (3.9.3)

• Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.



HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (3.9.5)

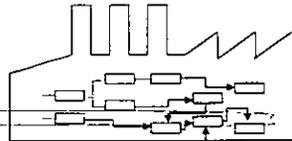


Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría



CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA(3.9.6)

Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoría



Cliente de la auditoría (3.9.7)

Organización o persona que solicita una auditoría

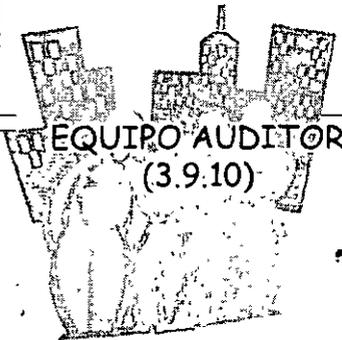
Auditado (3.9.8)

Organización que es auditada

Auditor (3.9.9)

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría





**EXPERTO TÉCNICO
(3.9.11)**

↳ Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría

↳ <auditoría> persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar



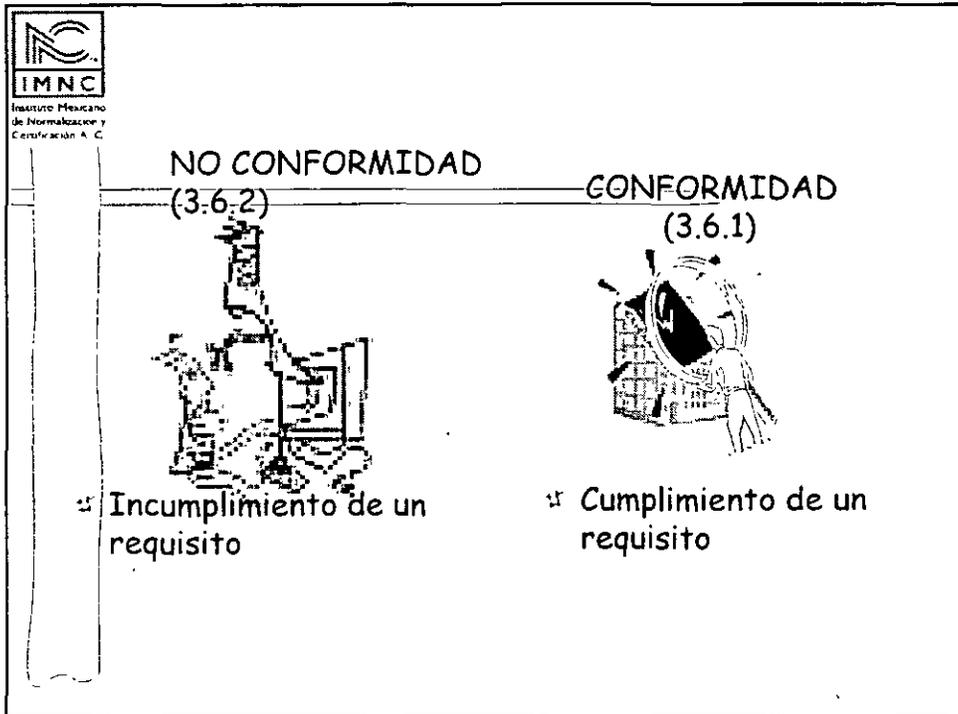
**PROGRAMA DE
AUDITORÍA (3.9.2)**

**PLAN DE
AUDITORÍA (3.12)**

↳ Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría

↳ Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

PROGRAMA DE ACTIVIDADES.	CALENDARIZACIÓN	
1. AUDITORÍA INTERNA		
2. SATISFACCIÓN AL CLIENTE		
3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS..		



-
- ### Recomendaciones para Auditar ISO9001:2000
1. Definir cuales son los productos y clientes de la organización.
 2. Conocer los requisitos del Cliente y del Producto.
 3. Identificar los procesos del SGC.
 4. Revisar los Objetivos de Calidad medibles, relacionados con los requisitos del Cliente / Producto.
 5. Analizar las exclusiones
 6. Revisar el Proceso de Diseño y Desarrollo y Procesos subcontratados.



Recomendaciones para Auditar ISO9001:2000

6. Entender como identificó el auditado la medición del funcionamiento de cada proceso, p.e. Objetivos, Indicadores, eficacia.
7. Identificar las relaciones cliente – proveedor interno, sus canales de comunicación y la información intercambiada.
8. Obtener Evidencia del Ciclo PHVA, p.e. en el Proceso de Comunicación con el Cliente

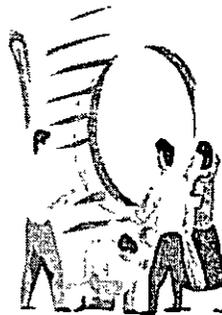


Directrices para auditar sistemas de calidad

SE DEBEN DEFINIR:

Los criterios de auditorías
(conjunto de políticas,
procedimientos, o requisitos
utilizados como referencia,
3.9.3 ISO 9000:2000)

El alcance de la misma
Su frecuencia y metodología



SELECCIÓN DE AUDITORES

La selección de auditores y
la realización de las
auditorías deben asegurar
la objetividad e
imparcialidad del proceso
de auditoría.

Los auditores no deben
auditar su propio trabajo



PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

- En procedimiento documentado deben definirse las responsabilidades y requisitos para:
- La planificación, y la realización de auditorías
- Informar resultados
- Mantener registros



LA DIRECCIÓN RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA DEBE:

- Asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas



LA DIRECCIÓN RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA DEBE:

- Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de verificación



OBJETIVOS DE AUDITORÍA

La auditoría debe tener objetivos definidos.

Se recomienda:

- ✓ DETERMINAR LA CONFORMIDAD CONTRA LA NORMA ISO 9001:2000
- ✓ DETERMINAR SI EL SISTEMA AUDITADO HA SIDO PROPIAMENTE IMPLANTADO Y MANTENIDO.
- ✓ IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA POTENCIAL EN EL SISTEMA AUDITADO.
- ✓ EVALUAR EL SISTEMA DE UNA ORGANIZACIÓN DONDE HAY UN DESEO PARA ESTABLECER UNA RELACIÓN CONTRACTUAL, TANTO CON UN PROVEEDOR POTENCIAL O CON UN SOCIO FUTURO.
- ✓ CONTRIBUIR A LA MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A. C.

TIPOS DE AUDITORIA

✓ AUDITORIA DE PRIMERA PARTE (AUDITORIA INTERNA)

REALIZADA POR LA ORGANIZACIÓN MISMA USANDO SU PROPIO PERSONAL O SUBCONTRATANDO A ALGUIEN COMO AUDITOR.

✓ AUDITORIA DE SEGUNDA PARTE (AUDITORIA EXTERNA)

REALIZADA POR SOLICITUD DE UN CLIENTE A UN PROVEDOR O PROVEDOR POTENCIAL DE BIENES O SERVICIOS.

✓ AUDITORIA DE TERCERA PARTE (AUDITORIA CERTIFICACION)

CON EL OBJETO DE OBTENER UNA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON UNA NORMA DE SISTEMA DE GESTIÓN



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A. C.

EQUIPO AUDITOR

ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PARTICIPANTES

**ES RESPONSABLE DE ASEGURAR LA
EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LA
REALIZACION Y TERMINACION DE LA
AUDITORIA DENTRO DE LOS ALCANCES DE
LA MISMA Y EL PLAN APROBADO POR EL
CLIENTE.**



LIDER DEL EQUIPO AUDITOR

FASE DE PREAUDITORIA

EXPERIENCIA Y COMPETENCIA NECESARIA PARA LLEVAR A CABO LA AUDITORIA

- ✓ DETERMINACION DE LOS ALCANCES Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
- ✓ SELECCIONAR AL EQUIPO AUDITOR Y ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES.
- ✓ REVISION DE NORMATIVIDAD APLICABLE ASÍ COMO POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA
- ✓ COORDINACION DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORIA
- ✓ COORDINACION DEL A LOGISTICA DE LA AUDITORIA



LIDER DEL EQUIPO AUDITOR

FASE DE AUDITORIA EN EL SITIO

- ✓ REUNION DE INICIO Y CIERRES DE TRABAJOS
- ✓ SERVIR DE ENLACE ENTRE EL EQUIPO Y EL PERSONAL DE LA EMPRESA.
- ✓ DESARROLLAR LAS TAREAS DE LA AUDITORIA SEGÚN LOS DETERMINADO EN EL PLAN Y SOLICITAR RETROALIMENTACION DE CADA MIEMBRO DEL EQUIPO SOBRE EL ESTATUS DE TRABAJO REALIZADO.
- ✓ REVISION DE LOS PASOS ASIGNADOS EN EL PROTOCOLO CON CADA AUDITOR.
- ✓ REVISAR TODOS LOS PUNTOS ENCONTRADOS CON LA PERSONA DE CONTACTO ANTES DE LA REUNION FINAL PARA GARANTIZAR LA EXACTITUD DE TODAS LA DESVIACIONES
- ✓ REUNION FINAL RESUMEN DEL PROGRAMA DE REPORTE Y FORMATO



LIDER DEL EQUIPO AUDITOR

FASE DE POSTAUDITORIA

✓ REVISION DE TODOS LOS PAPELES DE TRABAJO PARA GARANTIZAR QUE FUERON CUBIERTOS TODOS LOS TEMAS Y QUE TODAS LAS DESVIACIONES PUEDAN CORRABORARSE CON LAS NOTAS ESCRITAS.

✓ PREPARACION Y DISTRIBUCION DE UN INFORME BORRADOR E INCORPORACION DE COMENTARIOS DONDE FUERA NECESARIO EN EL INFORME FINAL.



EQUIPO AUDITOR

✓ PREPARASE PARA LA AUDITORIA MEDIANTE LA REVISION DE DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

✓ SEGUIR LAS DIRECCIONES Y APOYAR AL AUDITOR LIDER

✓ LLEVAR A CABO LA TAREA ASIGNADA OBJETIVAMENTE, DENTRO DEL ALCANCE DE LA AUDITORIA.

✓ RECOGER Y ANALIZAR, LO MÁS IMPORTANTE Y SUFICIENTE EVIDENCIA DE AUDITORIA PARA DETERMINAR LOS HALLAZGOS Y LLEGAR A CONCLUSIONES.

✓ ASISTIR EN LA REDACCION DEL INFORME DE AUDITORIA



AUDITADO (CLIENTE)

✓ DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LA AUDITORIA.

✓ APROBAR EL PLAN DE AUDITORIA

✓ OTORGAR LA AUTORIDAD NECESARIA Y LOS RECURSOS PARA PERMITIR QUE LA AUDITORIA SEA REALIZADA.

✓ INFORMAR A LAS PERSONAS RELEVANTES SOBRE LOS OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA AUDITORIA

✓ DESIGNAR MIEMBROS RESPONSABLES DE SU STAFF PARA QUE ACOMPAÑEN A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR.

✓ COOPERAR CON LOS AUDITORES PARA PERMITIR QUE SE LOGREN LOS ALCANCES Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

✓ DETERMINAR E INICIAR ACCIONES CORRECTIVAS BASADAS EN EL INFORME DE AUDITORIA



OTRAS PERSONALIDADES

EXPERTO TECNICO

✓ SUMINISTRA ASISTENCIA AL EQUIPO AUDITOR

ENTERNAMIENTO U OBSERVADOR

✓ ES CUANDO UN AUDITOR ESTA EN FASE DE CAPACITACION, OBSERVA LOS METODOS Y PROCESOS DE AUDITORIA ADQUIERE EXPERIENCIA EN ESTOS METODOS Y PRACTICAS

TESTIGO

✓ ES UNA FUNCION DE VERIFICACION CONDUCTA PARA VERIFICAR LA COMPETENCIA DE LOS DIFERENTES MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR MEDIANTE UN PROCESO DE TESTIMONIO (VIGILAR/OBSERVAR) DEL EQUIPO DE AUDITORIA DURANTE EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES AUDITORAS.

GUIA

✓ TIENE LA RESPONSABILIDAD DE ASISTIR Y AYUDAR AL EQUIPO AUDITOR DURANTE EL PROCESO DE AUDITORIA MOVERSE A TRAVES DE LAS INSTALACIONES Y PARA VERIFICAR LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS RELACIONADAS AL NO CUMPLIMIENTO, CUANDO SEAN IDENTIFICADAS.



ETAPAS DE UNA AUDITORIA

- I. PLANIFICACION Y PREPARACION DE LA AUDITORIA**
- II. DESARROLLO DE LA AUDITORIA**
- III. REPORTE DE AUDITORIA**
- IV. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE SEGUIMIENTO**



PLANIFICACION Y PREPARACION DE LA AUDITORIA

PASOS PARA PREPARAR LA AUDITORIA

1. DETERMINAR EL PROPOSITO, ALCANCE Y CRITERIO DE LA AUDITORIA
2. DETERMINAR LOS RESPONSABLES, RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA
3. IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS IMPORTANTES
4. CONTACTAR AL AUDITADO
5. REVISAR EL DESEMPEÑO DEL AUDITADO (EVALUACIONES ANTERIORES)
6. REVISION DE DOCUMENTOS
7. PREPARAR EL PLAN DE AUDITORIA
8. PREPARA LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO



PROPOSITO, ALCANCE Y CRITERIOS DE AUDITORIA

PROPOSITO

✓ ¿DE PRIMERA, SEGUNDA O TERCERA PARTE?

ALCANCE

✓ SE ESTABLECE LA PORCION DE LA ORGANIZACIÓN, SITIO GEOGRAFICO, UNIDAD OPERATIVA, PARTE DE LA INSTALACION, ORGANIZACIONAL ESPECIFICA, CENTRALIZADA. ESTO ES LA DESCRIPCION DE LA EXTENSIÓN Y LÍMITES DE LA AUDITORÍA EN TÉRMINOS DE FACTORES TALES COMO SITUACIONES FÍSICAS Y ACTIVIDADES ORGANIZACIONALES DE TAL MANERA QUE SE REPORTEN.

CRITERIO:

ISO 9001:2000



REVISION DE LA DOCUMENTACION

✓ AL INICIO DEL PROCESO DE AUDITORÍA ES RECOMENDABLE QUE EL AUDITOR LÍDER REVISE LA DOCUMENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN TAL COMO LAS MANUAL DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICA DE LA CALIDAD, OBJETIVOS, ETC.

✓ SE REVISA LA DOCUMENTACION DEL SGC CONTRA LA NORMA ISO 9001:2000



PLAN DE AUDITORIA

DEBE SER FLEXIBLE DE TAL MANERA QUE PERMITA REALIZARSE CAMBIOS EN FUNCION DE LA INFORMACION PRESENTADA, DEBE INCLUIR

1. LOS OBJETIVOS, ALCANCES Y CRITERIOS DE LA AUDITORIA
2. LA IDENTIFICACION DE LAS UNIDADES ORGANIZACIONALES Y FUNCIONALES DEL AUDITADO.
3. IDENTIFICACION DE LAS FUNCIONES Y/O INDIVIDUOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN QUE TIENE RESPONSABILIDADES DIRECTAS SIGNIFICATIVAS CON RESPECTO AL SGC DEL AUDITADO.
4. IDENTIFICACION DE AQUELLOS ELEMENTOS DEL SGC DEL AUDITADO QUE TENGAN ALTA PRIORIDAD PARA SER AUDITADOS
5. LENGUAJE USADO PARA TRABAJAR.



CONTINUACION:

IDENTIFICACION DE LOS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

6. LOS TIEMPOS ESTIMADOS Y DURACION DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA. (AGENDA)
7. LAS FECHAS Y LUGARES DONDE SE REALIZARA LA AUDITORIA
8. IDENTIFICACION DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR
9. REQUERIMIENTOS DE CONFIDENCIALIDAD
10. CONTENIDO Y FORMATO DE LOS REPORTES, FECHA ESTIMADA PARA SU GENERACION Y DISTRIBUCION DEL REPORTE DE AUDITORIA.
11. LISTA DE VERIFICACION Y OTROS DOCUMENTOS

EL PLAN DE AUDITORIA DEBE SER APROBADO POR EL CLIENTE Y POSTERIORMENTE COMUNICADO A TODOS LOS PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA.

MUESTRA DE LA AUDITORIA

IMPORTANCIA

- ✓ LOS AUDITORES DEBEN BUSCAR EN TODOS LOS DEPARTAMENTOS Y/O ACTIVIDADES QUE SEAN RELEVANTES A LOS PROPOSITOS Y AL ALCANCE DE LA AUTORIDAD

REPRESENTATIVIDAD

- ✓ LOS AUDITORES DEBEN BUSCAR UNA MUESTRA DE LOS ELEMENTOS/PROCESOS QUE ESTAN SIENDO AUDITADOS PARA CONSEGUIR UNA VISION FIABLE DE LA EFICACIA DEL SISTEMA CUANDO SE SELECCIONES LAS AREAS.

LISTAS DE VERIFICACION

- ✓ PROPORCIONA UN GRUPO DE PREGUNTAS, DETALLADAS QUE DEBEN RESPONDERSE COMO PARTE DE LA AUDITORIA.
- ✓ SE BASA EN LA NORMA PARA AUDITORIA
- ✓ ASEGURA UN ENFOQUE BIEN ORDENADOS Y SISTEMATICO
- ✓ VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE AUDITORIA
- ✓ APORTA PUNTOS DE PARTIDA PARA INVESTIGACIONES EN CADA UBICACIÓN ESPECIFICA
- ✓ PERMITE AL AUDITOR ENFOCARSE EN ASPECTOS IMPORTANTES.



BENEFICIOS DE LAS LISTAS DE VERIFICACION

- ✓ MANTIENE CLARO EL OBJETIVO DE LA AUDITORIA
- ✓ EVIDENCIA LA PLANEACION
- ✓ REDUCE LOS PREJUICIOS DEL AUDITOR
- ✓ REDUCE LA CARGA DE TRABAJO DURANTE LA AUDITORIA
- ✓ REGISTRA EL MUESTREO DE LA AUDITORIA
- ✓ AYÚDARA A MANTENER LOS TIEMPOS DEL ITINERARIO DE AUDITORIA
- ✓ MINIMIZACION DE TRASLAPE DE FUNCIONES DE LOS AUDITORES
- ✓ SABIENDO LO QUE NO SE HA LOGRADO EN LAS AUDITORIAS PREVIAS HACE MAS EFECTIVA LA PLANEACION DE LAS AUDITORIAS SUBSECUENTES.



ETAPA II.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- ✓ REUNION DE APERTURA
- ✓ RECOLECCION DE EVIDENCIA OBJETIVA
- ✓ PREPARACION DE LAS NO CONFORMIDADES
- ✓ REUNION DE CLAUSURA



REUNION DE APERTURA

- ✓ ESTA REUNION ES UTILIZADA COMO UNA INTRODUCCION DEL EQUIPO AUDITOR AL EQUIPO DE GERENCIA DEL AUDITADO. EL AUDITOR LIDER MANTENDRA EL CONTROL DE LA REUNION DE APERTURA
- ✓ LA META DE LA REUNION DE APERTURA ES ASEGURAR QUE LAS RAZONES PARA LA AUDITORIA Y EL PROCESO DE AUDITORIA ES BIEN CONOCIDO POR AMBAS PARTES. EL AUDITOR LIDER PUEDE USAR UNA LISTA DE VERIFICACION COMO GUÍA.



REUNION DE APERTURA

- ✓ PRESENTACION DEL EQUIPO
- ✓ LISTA DE ASISTENCIA
- ✓ CONFIRMAR ALCANCES Y PROPOSITO DE LA AUDITORIA
- ✓ CONFIRMACION DEL PLAN DE AUDITORIA
- ✓ RESUMEN DE LOS METODOS Y PROCEDIMIENTOS USADOS PARA AUDITAR
- ✓ IDENTIFICAR LOS CONTACTOS DEL AUDITADO
- ✓ CONFIRMACION DE LOS RECURSOS E INSTALACIONES NECESARIAS
- ✓ CONFIRMAR LA HORA Y FECHA DE LA REUNION DE CLAUSURA



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A.C.

REUNION DE APERTURA

- ✓ VISITA A LA PLANTA, INSTALACIONES O ÁREAS
- ✓ ASUNTOS VARIOS
- ✓ CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIA DEL SITIO
- ✓ CONFORMAR EL MARCO TEMPORAL Y LA FECHA DE ENTREGA DEL REPORTE.



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A.C.

RECOLECCION DE EVIDENCIAS

- ✓ LA EVIDENCIA DEBE SER RECOGIDA A TRAVES DE:
 - ENTREVISTAS
 - ANALISIS DE DOCUMENTOS
 - OBSERVACION DE ACTIVIDADES
 - CONDICIONES EN LAS AREAS BAJO ANALISIS
- ✓ LA INFORMACION RECOLECTADA ATRAVES DE ENTREVISTAS DEBE SER COMPROBADA MEDIANTE LA ADQUISICION DE LA MISMA INFORMACION DE OTRAS FUENTES INDEPENDIENTES COMO LA OBSERVACION FISICA MEDICIONES Y REGISTROS



RECOLECCION DE EVIDENCIAS

- ✓ TODAS LAS OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA DEBEN SER DOCUMENTADAS, EL EQUIPO AUDITOR DEBE DETERMINAR CUALES SON REPORTADAS COMO NO CONFORMIDADES.
- ✓ LA DOCUMENTACION DEBE SER CLARA, CONCISA Y QUE SON SOPORTADAS POR UNA EVIDENCIA.
- ✓ LAS NO CONFORMIDADES DEBEN SER IDENTIFICADAS Y RELACIONADAS EN TERMINOS DE REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS DE UNA NORMA U OTRO DOCUMENTO RELACIONADO CON LOS CUALES LA AUDITORIA HAYA SIDO CONDUCTIDA.



RASTREO DE EVIDENCIAS

- ✓ AUDITORIA ALEATORIA Y VERTICAL
- ✓ REQUERIMIENTOS DE LA NORMA Y LA DOCUMENTACION QUE EL SGC DECLARA
- ✓ EVIDENCIA OBJETIVA (OBSERVACION, ALGO QUE DIJO, IDENTIFICACION DE DOCUMENTOS O, DONDE OBSERVO LA EVIDENCIA)
- ✓ REGISTRO DE LA EVIDENCIA OBJETIVA
- ✓ TOMA DE NOTAS DEBEN SER ENTENDIBLES Y LEGIBLES
- ✓ EJERCITANDO EL JUICIO
- ✓ ENTREVISTAS



ENTREVISTAS

INVITACION A HABLAR

- ✓ ~~PREGUNTAS DIRECTAS~~
- ✓ PREGUNTAS CERRADAS
- ✓ PREGUNTAS SILENCIOSAS
- ✓ PREGUNTAS ABIERTAS-CERRADAS
- ✓ PREGUNTAS INGENUAS
- ✓ PREGUNTAS HIPOTETICAS
- ✓ ESCUCHAR
- ✓ OBSERVAR
- ✓ COMPROBAR



NO CONFORMIDADES Y HALLAZGOS

OBSERVACIONES

HALLAZGO



- ✓ LAS DECLARACIONES HECHAS DURANTE LA AUDITORIA, SUSTENTADAS POR LA EVIDENCIA OBJETIVA SON DESCRITAS COMO OBSERVACIONES

NO CONFORMIDADES

- ✓ DONDE LAS OBSERVACIONES IDENTIFIQUEN SITUACIONES LAS CUALES NO CUMPLAN CON LOS REQUERIMIENTOS ACORDADOS, SON DESCRITAS COMO RESULTADOS DE LA INVESTIGACION CONFORMIDADES. LA EVIDENCIA RECOLECTADA DURANTE ELLA DEBE SER REVISADA.



OBSERVACIONES DE AUDITORIA

REVISION DE HALLAZGOS

✓ DEBE DARSE EL TIEMPO DENTRO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA LA REVISION DE HALLAZGOS, ES BUENA PRACTICA REALIZARLA AL FINAL DE CADA DIA. ADEMAS PERMITE LA DETECCION DE CUALQUIER ERROR, MAL ENTENDIDO U OMISION.

INFORME DE NO CONFORMIDADES

- ✓ ES UN REGISTRO DE LAS EVIDENCIAS EN LAS CUALES UN AUDITOR BASA LAS CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA. EL AUDITADO DEBE ASEGURARSE DE QUE NO HAY NADA EN LAS CONCLUSIONES QUE NO PUEDA SER SUSTENTADA POR LA LECTURA DEL INFORME DE NO CONFORMIDADES.
- ✓ ES LA INFORMACION TANTO PARA LA PROPIA GERENCIA DE AUDITOR COMO PARA LA GERENCIA DEL AUDITADO RESPECTO A LAS VIAS DONDE EL SGC DE LA ORGANIZACIÓN FALLO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS

✓ PUNTO DE INICIO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA QUE



REDACCION DEL INFORME

- ✓ EL INFORME ES UN PUNTO CRITICO DEL SISTEMA DE GESTION DEL AUDITADO. A NADIE LE AGRADA SER CRITICADO, POR LO TANTO DEBE ESPERAR OBJECIONES. SE DEBE DESARROLLAR UNA HABILIDAD ESCENCIAL PARA CUALQUIER AUDITOR.
- ✓ PRIMERAMENTE SE DEBE REVISAR TODAS LAS NOTAS QUE HAYA TOMADO Y EXPRESE LA NO CONFORMIDAD EN LOS SIGUIENTES TERMINOS:
 1. EL REQUERIMIENTO QUE NO SE HA CUMPLIDO
 2. LA EVIDENCIA OBJETIVA (DOCUMENTOS, PRODUCTOS , CONTRATOS ETC.)
 3. LA NATURALEZA DE LA NO CONFORMIDAD



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A.C.

REVISION DEL INFORME

CORRECTO Y COMPLETO

- ✓ ~~SI SE OMITEN IMPORTANTES EVIDENCIAS E~~ INFORMACION, REFERENTES A LA NATURALEZA DEL REQUERIMIENTO Y LA MANERA QUE ESTA SIENDO INFRINGIDO
- ✓ CLARO
- ✓ PUEDA SER ENTENDIDO POR ALGUIEN QUE NO TENGA CONOCIMIENTOS SOBRE EL SGC.
- ✓ CONCISO
- ✓ EVITAR PALABRAS COMO "SE RECOMIENDA" O "NECESITA DE"



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A.C.

REVISION DEL INFORME

- ✓ ASEGURARSE
- 1. COMUNIQUE VERBALMENTE LA NATURALEZA DE LA NO CONFORMIDAD Y LA EVIDENCIA QUE LA SOPORTA A LA PERSONA DESIGNADA PARA HABLAR CON LA GERENCIA TAN PRONTO COMO SE ESTABLEZCA Y CONSIGA UN ACUERDO VERBAL DE QUE LOS HECHOS SON CORREGIDOS Y QUE LA OBSERVACION ES ACEPTADA.
- 2. AL FINAL DEL DIA REVISE LAS NOTAS Y ESCRIBA TODAS LAS DECLARACIONES DE CONFORMIDAD.



3. REVISE TODAS LAS NO CONFORMIDADES CON SU EQUIPO ANTES DE ESCRIBIRLAS O REVISARLAS CON LA ORGANIZACIÓN

4. REVISE LAS OBSERVACIONES CON EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

5. NO DEJE LA REDACCION DE LAS NO CONFORMIDADES HASTA EL FINAL DE LA AUDITORIA YA QUE USTED TENDRAN QUE ESCRIBIR LA DECLARACION RESULTANTE DE LA SESION FINAL DE ELLA. NO IMPORTA CUANTO TIEMPO DISPONGA PARA LA PREPARACION DE REUNION DE CIERRE, VERA QUE NUNCA ES SUFICIENTE.

6. NO SORPRENDER



INFORME FINAL

CUANDO TODAS LAS CON CONFORMIDADES HAN SIDO DESCRITAS Y CLASIFICADAS POR CATEGORIAS EL AUDITOR LIDER DEBE PREPARAR UN RESUMEN VERBAL PARA SER PRESENTADO ANTE LA GERENCIA DEL AUDITADO EN LA REUNION DE CIERRE.

✓ ORGANIZACIÓN DEL INFORME FINAL

1. DECLARACIONES POSITIVAS SOBRE LA COMPAÑIA AUDITADA

2. SISTEMAS TRABAJANDO PARTICULARMENTE BIEN

3. INFORME DE NO CONFORMIDADES

4. SISTEMAS QUE NO ESTEN TRABAJANDO

5. DESICIONES RECOMENDADAS Y NO RECOMENDADAS

6. DECLARACIONES POSITIVAS QUE QUE OFREZCAN ESTIMULACION



REUNION DE CIERRE DE AUDITORIA

PROPOSITO

- ✓ PRESENTAR LAS OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA A LA ALTA GERENCIA PARA QUE ELLOS ENTIENDAN LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA
- ✓ PARA EL AUDITADO CONOCER LOS HECHOS ENCONTRADOS EN LA AUDITORIA
- ✓ SE DEBE TENER CONTROL CUANDO SE REPORTE LAS NO CONFORMIDADES Y ENTREGUE EL INFOME
- ✓ NO DEBE PRESENTARSE SORPRESAS. LAS NO CONFORMIDADES DEBE HABER SIDO REVISADAS CON EL AUDITADO Y SER RECONOCIDAS



REUNION DE CIERRE DE AUDITORIA

AGENDA DE LA REUNION DE CIERRE DE AUDITORIA

- ✓ AGRADECIMIENTOS
- ✓ LISTA DE ASISTENCIA
- ✓ ALCANCE Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
- ✓ SIGNIFICADO DE LAS MUESTRAS DE LA AUDITORIA
- ✓ PROCESO DE APELACION
- ✓ RESUMEN DE LA AUDITORIA
- ✓ INFORME DE LAS NO CONFORMIDADES Y DEL INFORME
- ✓ ASPECTOS INTERNOS COMUNES
- ✓ SEGUIMIENTO
- ✓ CIERRE



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A.C.

ETAPA III.

REPORTE DE AUDITORIA

- ✓ REPORTE DE AUDITORIA
- ✓ ELABORACION DEL REPORTE DE AUDITORIA
- ✓ RESPUESTA AL REPORTE/SEGUIMIENTO
- ✓ RETENCION DOCUMENTAL



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación A.C.

REPORTE DE AUDITORIA

DETALLES DE LA AUDITORIA

- ✓ ~~PLAN DE AUDITORIA~~
- ✓ REUNION DE APERTURA
- ✓ REUNION DE CIERRE
- ✓ NO CONFORMIDADES
- ✓ PROPOSITO/OBJETIVO
- ✓ ALCANCE
- ✓ EQUIPO AUDITOR Y REPRESENTANTE DEL AUDITADO
- ✓ RESUMEN EJECUTIVO
- ✓ LISTA DE DISTRIBUCION



ELABORACION DEL REPORTE DE AUDITORIA

- ✓ SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA
- ✓ DISTRIBUCION DEL REPORTE

RESPUESTA AL REPORTE/SEGUIMIENTO

- ✓ COMO UNA PAUTA, EL AUDITADO DEBE RESPONDER AL REPORTE MEDIANTE LA DEVOLUCION DEL REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS (RCA) QUE INCLUYA LAS ACCIONES CORRECTIVAS DENTRO DEL PLAZO SUGERIDO POR EL CERTIFICADOR



ATRIBUTOS PERSONALES DE LOS AUDITORES

- ✓ **DIPLOMACIA**
- ✓ **TACTO**
- ✓ **HABILIDAD PARA ESCUCHAR**
- ✓ **EXPRESARSE CLARAMENTE ORAL Y DE MANERA ESCRITA**
- ✓ **HABILIDADES DE ORGANIZACION**
- ✓ **JUICIO SANO**



ETAPAS DE UNA AUDITORIA DE CERTIFICACION

✓ INFORMACION

- ✓ PRESENTACION DE LA SOLICITUD PARA LA CERTIFICACION**
- ✓ PREADITORIA (OPCIONAL)**
- ✓ EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACION**
- ✓ ANALISIS PRELIMINAR/ ETAPA 1**
- ✓ AUDITORIA DE SITIO/ETAPA 2**
- ✓ ACCIONES CORRECTIVAS Y SEGUIMIENTO CUANDO SE REQUIERA**
- ✓ DICTAMINACIÓN PARA LA CERTIFICACION**
- ✓ EMISION DEL CERTIFICADO**
- ✓ SUPERVISION**