



PROCESO DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

JESÚS LEONARDO FLOREZ TORRES

BUCARAMANGA, 16 DE MAYO DE 2007

**FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA
UNAB**

PRACTICAS ACADEMICAS



PROCESO DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

C
O
N
T
E
N
I
D
O

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS
3. ALCANCE
4. JUSTIFICACION
5. CRONOGRAMA
6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
8. BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS

INTRODUCCION



1. EFICIENCIA

2. PROCEDIMIENTOS

3. CALIDAD

4. OPTIMIZACION

5. REESTRUCTURACION

6. COMPETENCIA



OBJETIVOS

GENERAL

REVISIÓN DE PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN, UTILIZANDO COMO HERRAMIENTA A LA AUDITORIA DE LA CALIDAD FUNDAMENTADA EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001 PARA CONTRIBUIR AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

ESPECIFICOS

- VERIFICAR CUANDO EL SGC DEL AUDITADO SE HA IMPLEMENTADO Y MANTENIDO APROPIADAMENTE.
- IDENTIFICAR LAS ÁREAS DE MEJORA POTENCIAL.
- EVALUAR EL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES Y VER SI SE AJUSTA O NO A LA NORMA ISO.



ALCANCE

LOS PROCESOS MAS RELEVANTES DE LA ORGANIZACIÓN
COMO:

- NEGOCIACION Y TOMA DE PEDIDOS
- DESPACHOS
- ABASTECIMIENTO
- DISPONIBILIDAD RECURSOS FINANCIEROS

JUSTIFICACION

BUSCA IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES DEL SGC, Y DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO O NO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA Y PROPONER ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA ASEGURAR EL MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2000.



CRONOGRAMA

| CRONOGRAMA DE TRABAJO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|--|--|---|---|
| PRACTICA ACADÉMICA * FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESO DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PRIMER SEMESTRE 2007 / SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ACTIVIDADES DETALLADAS | FEB. | | | | MAR. | | | | ABR. | | | | MAY. | | | | FEB. | | | | MAR. | | | | ABR. | | | | MAY. | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| 1. Conocimiento de la organización | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Conocimiento del SGC | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Identificación de procesos y responsables | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Elaboración plan de auditoria | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Preparación de los documentos de trabajo | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 6. EJECUCIÓN | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| 7. Sustentación | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |



PLAN DE AUDITORIA

MODELO O NORMA DE CONFORMIDAD

NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001

EQUIPO AUDITOR:

AUDITORA LÍDER: IVONNE BORJA, PRACT. JESÚS FLOREZ

***RECOPIACION Y ESTUDIO DE LA DOCUMENTACION
(FAMILIARIZACION)***

DETERMINAR EL ENTORNO

***CONOCER ÁREAS, DEPARTAMENTOS Y ACTIVIDADES CUBIERTOS POR EL
SISTEMA DE CALIDAD***

***OBTENER ORGANIGRAMA DE LOS NIVELES, CARGOS Y PERSONAS DE LA
EMPRESA.***

***OBTENER OTRO TIPO DE INFORMACIÓN; DIAGRAMA DE FLUJOS, FOLLETOS,
ETC.***

***DOCUMENTACIÓN TÍPICA DEL SISTEMA (MANUAL DE CALIDAD Y
PROCEDIMIENTOS) ULTIMA EDICIÓN.***

PLAN DE TRABAJO (PRESENTADO A CONTINUACIÓN).

PREPARACION DE LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO

INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORMATO PARA REGISTRO DE OBSERVACIONES (HALLAZGOS)

OTROS DOCUMENTOS



PROPUESTA : PROCESO DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REUNION INICIAL

PLAN DE TRABAJO

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
| EMPRESA: | "LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A." | | |
| Dirección: | Kilómetro 1 Vía Palenque Café Madrid Zona Industrial de Girón GIRÓN – SANTANDER | | |
| Representante: | Martha Ruth Quintero Álvarez | Fax: | 6762593 |
| Cargo: | GERENTE | Correo electrónico | m_quintero@lidertien das.com |
| Alcance: Distribución de Productos de Consumo Masivo. Oficina Principal de Bucaramanga. | | | |
| CRITERIOS DE AUDITORIA | NTC-ISO 9001/2000 | | |
| Tipo de auditoria: | PRE - AUDITORIA | | |
| Reunión de Apertura: | 22/01/2007 | | |
| Reunión de Cierre: | 08/05/2007 | | |
| Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta del plan de la Auditoria que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. El cronograma puede variar con respecto a la disponibilidad al momento de efectuar la auditoria. | | | |
| Auditor Lider: | IVONNE ADELA BORJA | Correo electrónico | i_borja@lidertien das.com |
| Pract: | JESÚS LEONARDO FLOREZ | | ileoflorez@hotmail.com |
| Fecha: | 22/01/2007 | | |

| ORDEN | PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR | AUDITOR | CARGO Y NOMBRE |
|-------|--|---------|---|
| 1 | PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA | IAB-JL | ASIST. ADMITIVA IVONNE ADELA BORJA |
| 2 | NEGOCIACIÓN Y TOMA DE PEDIDOS: | IAB-JL | COORD. AGENCIAS PASTOR HERNANDEZ |
| 3 | ABASTECIMIENTO: Planificación. | IAB-JL | ADMON. ABASTECIMIENTO BERTHA MARIN |
| 4 | RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE | IAB-JL | COORD. LOGISTICA ALEXANDER DIAZ |
| 5 | DESPACHOS: Planeación. programación. | IAB-JL | COORD. LOGISTICA ALEXANDER DIAZ |
| 6 | DISPONIBILIDAD DE RECURSOS | IAB-JL | COORD. CARTERA SERGIO OVIEDO |
| 7 | PROCESOS GERENCIALES: Política v | IAB-JL | GERENTE MARTHA RUTH QUINTERO |
| 8 | BALANCE EQUIPO AUDITOR | IAB-JL | Aud. Lider. IVONNE ADELA BORJA JESUS FLOREZ |
| 9 | INFORME FINAL | IAB-JL | Aud. Lider. IVONNE ADELA BORJA JESÚS FLOREZ |

SE PRESENTA EL PLAN DE AUDITORIA EL CUAL ES ACEPTADO POR LA DIRECCIÓN

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

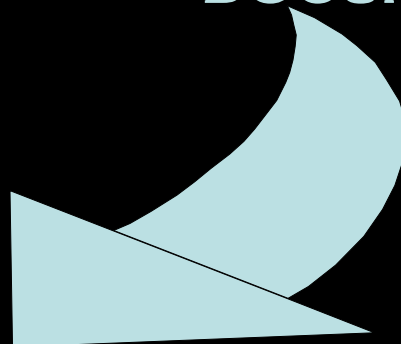


OBTENCIÓN DE EVIDENCIAS

EXAMEN DE

ANÁLISIS DE DATOS

DOCUMENTOS/REGISTROS



OBSERVACIÓN DE
ACTIVIDADES

TÉCNICAS PREVISTAS

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



PROCESO

NEGOCIACIÓN Y TOMA DE PEDIDOS

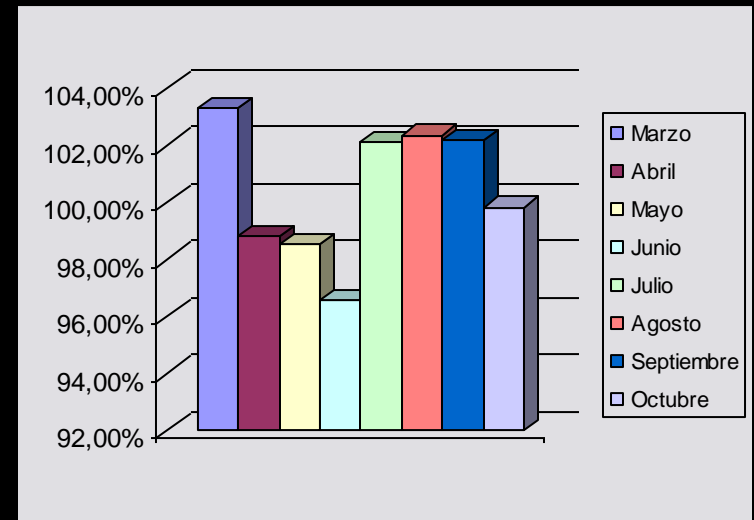
DIRECTRIZ No. 1

MEDIR EL CUBRIMIENTO DE LA COMPAÑÍA EN EL MERCADO DE CLIENTES EN EL SECTOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO

MASIVO.

ACTIVACION DE CLIENTES

| MESES | META OBTENIDA | META PROPUESTA | CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES |
|------------|---------------|----------------|--------------|---------------|
| Marzo | 95,02% | 92% | 103,28% | Meta cumplida |
| Abril | 90,92% | 92% | 98,83% | Meta cumplida |
| Mayo | 90,65% | 92% | 98,54% | Meta cumplida |
| Junio | 86,92% | 90% | 96,58% | |
| Julio | 91,90% | 90% | 102,12% | Meta cumplida |
| Agosto | 95,17% | 93% | 102,34% | Meta cumplida |
| Septiembre | 93,98% | 92% | 102,15% | Meta cumplida |
| Octubre | 92,83% | 93% | 99,81% | Meta cumplida |
| Noviembre | 94,81% | 92% | 103,05% | Meta cumplida |
| Diciembre | 92,96% | 93% | 99,96% | Meta cumplida |
| | 91,77% | 91,50% | 100,28% | |



EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



PROCES

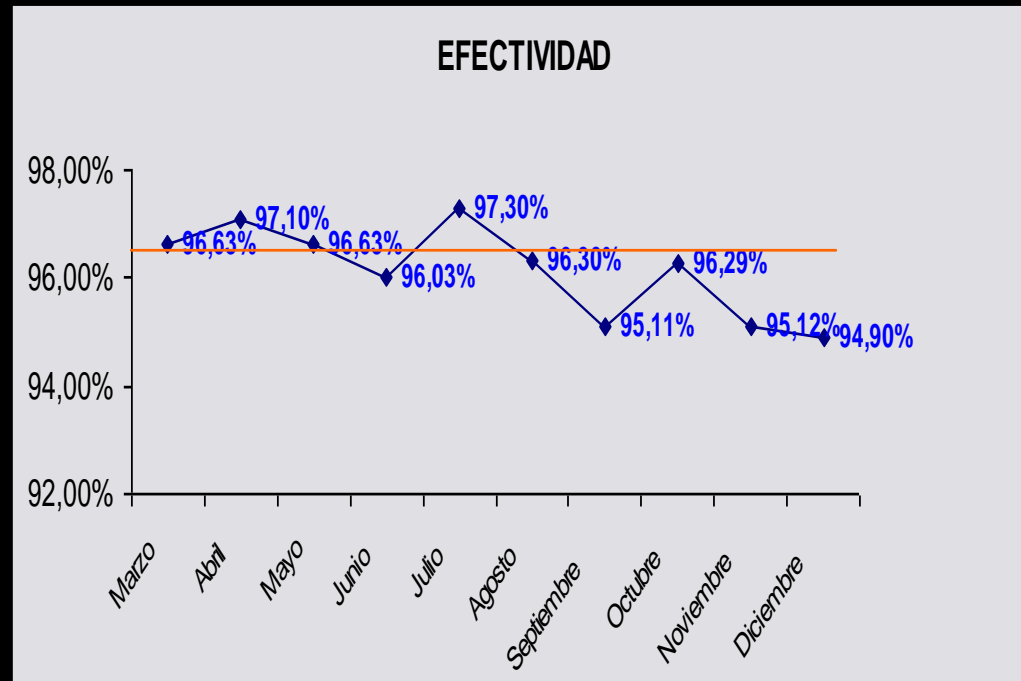
DESPACHOS

DIRECTRIZ No. 2

MEDIR LAS CAUSALES DE DEVOLUCIONES DE LOS PEDIDOS DESPACHADOS, ORIGINADAS POR NO CONFORMIDADES EN LA DIGITACIÓN Y EL DESPACHO DE BODEGA.

EFFECTIVIDAD EN DESPACHOS

| MES | META OBTENIDA | META PROPUESTA | CUMPLIMIENTO |
|------------|---------------|----------------|--------------|
| Marzo | 3,73% | 5,00% | 134,17% |
| Abril | 5,60% | 5,00% | 89,29% |
| Mayo | 6,56% | 5,00% | 76,27% |
| Junio | 7,25% | 5,00% | 68,96% |
| Julio | 7,87% | 5,00% | 63,49% |
| Agosto | 8,78% | 5,00% | 56,92% |
| Septiembre | 7,89% | 5,00% | 63,39% |
| Octubre | 5,26% | 5,00% | 95,00% |
| Noviembre | 6,33% | 5,00% | 78,96% |
| Diciembre | 3,43% | 5,00% | 145,80% |
| | 6,27% | 5,00% | 87,22% |



EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



PROCESO

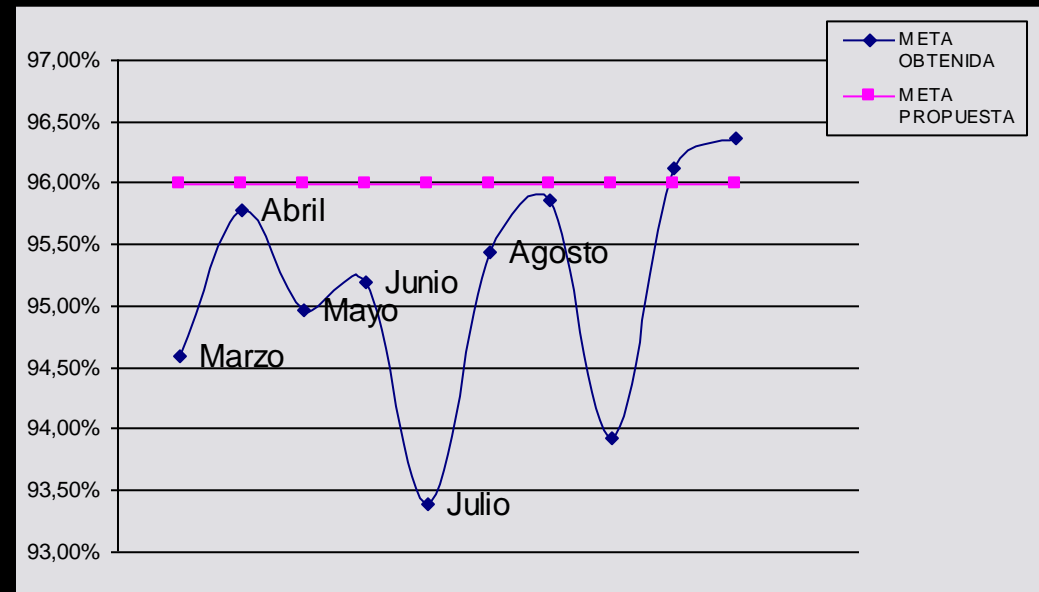
ABASTECIMIENTO

DIRECTRIZ No. 2

EVALUAR LA GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA FRENTE A LA DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS DE INVENTARIO SEGÚN SU COMERCIALIZACIÓN.

DISPONIBILIDAD DE INVENTARIOS

| | META OBTENIDA | META PROPUESTA | CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES |
|------------|---------------|----------------|--------------|--------------------|
| Marzo | 94,60% | 96% | 98,54% | AGOTADOS PROVEEDOR |
| Abril | 95,78% | 96% | 99,77% | AGOTADOS PROVEEDOR |
| Mayo | 94,97% | 96% | 98,93% | AGOTADOS PROVEEDOR |
| Junio | 95,20% | 96% | 99,16% | AGOTADOS PROVEEDOR |
| Julio | 93,38% | 96% | 97,27% | AGOTADOS PROVEEDOR |
| Agosto | 95,44% | 96% | 99,41% | AGOTADOS PROVEEDOR |
| Septiembre | 95,87% | 96% | 99,86% | AGOTADOS PROVEEDOR |
| Octubre | 93,92% | 96% | 97,84% | AGOTADOS PROVEEDOR |
| Noviembre | 96,12% | 96% | 100,12% | AGOTADOS PROVEEDOR |
| Diciembre | 96,37% | 96% | 100,39% | AGOTADOS PROVEEDOR |



EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



PROCESO

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS

DIRECTRIZ No. 1

EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS FRENTE A LOS OBJETIVOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA.

ROTACION DE CARTERA

| | ROTACION CARTERA | META PROPUESTA | CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES |
|------------|------------------|----------------|--------------|---|
| Marzo | 29 | 32 | 110,57% | Se obtiene el resultado esperado durante el mes anterior y se planea la misma presión y seguimiento al recaudo. |
| Abril | 30 | 32 | 106,42% | Se cumple la meta propuesta, y aun más se logra reducir el numero de días, debido a la gestión de cobro realizada por los mayoristas. Este resultado es muy positivo para el flujo de cja de la cia. |
| Mayo | 37 | 32 | 86,97% | Seguimiento al supervisor de mayoristas para la mejora de los recaudos de cartera. Se ajustan las políticas de desbloqueo a las políticas de cartera de la compañía. |
| Junio | 34 | 31 | 90,15% | Aunque se presento aumento de un día en el indicador de rotación, el resultado es bueno teniendo en cuenta que nos acercamos a la meta propuesta de 33 días. |
| Julio | 32 | 32 | 99,36% | Se debe presionar con el seguimiento a supervisores y vendedores pues por fijar metas en otras actividades no se dio la prioridad necesaria al seguimiento en cartera. Se fijara fuerte presión para el proximo mes. |
| Agosto | 32 | 32 | 101,29% | Se fijaron los recaudos como prioridad en los controles y se logro sobrepasar el resultado propueso. Se mantendra estricto seguimiento para el proximo mes. |
| Septiembre | 34 | 32 | 93,50% | Seguimiento detallado a cada vendedor para su cumplimiento en el recaudo. |
| Octubre | 31 | 32 | 103% | Meta cumplida y se reduce en 2 días la rotación genrando un impacto de moviemiemo de efectivo que permite aumentar el capital de trabajo, generado por la misma operación, optimizando resultados financieros.. |
| Noviembre | 37 | 32 | 87% | El aumento del pareto de ventas Credito vs contado, se reflejo en que el efectivo que ingresa se redujo considerablemente, la tendencia en la cultura de pago tuvo en receso, los cliente se tmaron más días para hacer los pagos normales. |
| Diciembre | 33 | 32 | 98% | Se aproxima a la meta propuesta pero por encima, es decir se cumple el objetivo del mes. |
| | | | 97,64% | |

HALLAZGOS DE AUDITORIA



ABASTECIMIENTO

- DENTRO DE LOS INDICADORES DEL PROCESO SE REGISTRAN LOS DÍAS DE INVENTARIO, AGOTADOS Y EVAL. DE PROVEEDORES, PARA EL PRIMER CASO ES UN VALOR QUE POR SI SOLO NO EXPRESA LA GESTIÓN DEL PROCESO, SE SUGIERE SE SUSTITUYA POR UNO DE CUMPLIMIENTO EN ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LENTA EVACUACIÓN (MAYOR A 60 DÍAS)
- * SE DEBE HACER UNA VALORACIÓN EN LOS PRODUCTOS AGOTADOS FRENTE A LA DISPONIBILIDAD DE INVENTARIO, MÁS QUE POR REFERENCIA, POR EL PROVEEDOR, Y ESTE DEBE HACER PARTE DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS MISMOS.

DESPACHOS

EL PROCESO SE ENCUENTRA CUMPLIENDO DENTRO DE LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS PARA EL MISMO DENTRO DEL S.G.C, FALTA EL REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS, SE DEBE SOLICITAR EL APOYO AL ÁREA DE CALIDAD, PARA LA IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DE ESTAS ACCIONES ORIENTADAS A LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO.

NEGOCIACION Y TOMA DE PEDIDOS

RECURSOS FINANCIEROS

GESTION GERENCIAL



ESTOS PROCESOS SE ENCUENTRAN EN CONFORMIDAD DE LO ESTABLECIDO EN EL S.G.C., LAS PERSONAS RESPONSABLES DEL PROCESO PRESENTAN UNA MEJOR INTERPRETACIÓN DE LOS CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA NORMA ISO 9001:2000. SE DEBE TRABAJAR MÁS LO REFERENTE A LA IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE ACCIONES ORIENTADAS A LA MEJORA CONTINUA.

CONCLUSIONES



SE ESTUDIO EL MANUAL DE CALIDAD SUMINISTRADO POR LA EMPRESA LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A., EL CUAL DESCRIBE DE MANERA COHERENTE Y ADECUADA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD IMPLEMENTADO, Y ADEMÁS RESPONDE A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA INTERNACIONAL NTC ISO 9001: 2000. A CONTINUACIÓN SE SUMINISTRAN UNOS ASPECTOS RELEVANTES RESULTANTES DE LA AUDITORIA A TENER EN CUENTA:

GESTIÓN GERENCIAL

FORTALECER AL ACTUAL GRUPO AUDITOR INTERNO Y ENRIQUECER LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS, MEDIANTE LA CAPACITACIÓN E INCLUSIÓN DE DOS MIEMBROS, DE MANERA QUE SE GARANTICE LA INDEPENDENCIA Y PROFUNDIDAD DE LOS RESULTADOS.

PROCESO DE NEGOCIACIÓN Y TOMA DE PEDIDOS

CONSIDERAR LA PRESENTACIÓN GRÁFICA DEL REPORTE TOTAL DE VENTAS, COMO MEDIO PARA FACILITAR SU ANÁLISIS Y DETERMINAR SU COMPORTAMIENTO TENIENDO EN CUENTA SU CONDUCTA HISTÓRICA.

PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

CONSIDERAR LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DIRIGIDOS HACIA LA GENERACIÓN DE ESTRATEGIAS DE **DIVULGACIÓN** PERMANENTE DEL DECRETO 3075 AL PERSONAL AUXILIAR DE BODEGA, DE MANERA QUE SUS REQUERIMIENTOS SIEMPRE SE TENGAN PRESENTES.

FUERA DE LAS ANTERIORES ASPECTOS ENUNCIADOS, EL COMPROMISO DEL PERSONAL DIRECTIVO DE LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A., CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD IMPLEMENTADO Y EL ENTUSIASMO MANIFESTADO EN CUANTOS BENEFICIOS RECIBIDOS, EL MANTENIMIENTO Y LA MEJORA DEL SISTEMA, GARANTIZAN LA PERMANENCIA Y EL CONSTANTE CRECIMIENTO TANTO DEL SISTEMA IMPLEMENTADO COMO DE LA ORGANIZACIÓN COMO TAL.



BIBLIOGRAFIA



BIBLIOGRÁFICOS

NORMA ISO 9001: 2000

SENLLE ANDRES Y VILAR JOAN *"ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIOS"*,
GESTIÓN 2000. COP 1996

*GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 SERVICIOS DE
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN : GRUPO DE TRABAJO SOBRE LA CALIDAD.*
MADRID: SEDIC, 1998

INTERNET

[WWW.GESTIOPOLIS.COM/RECURSOS2/DOCUMENTOS/FULLDOCS/GER/AUDIS
ISCAL.HTM](http://WWW.GESTIOPOLIS.COM/RECURSOS2/DOCUMENTOS/FULLDOCS/GER/AUDIS
ISCAL.HTM)

[WWW.GESTIONEMPRESARIAL.INFO/VERITEMPRODUCTO.ASP?ID_PROD_SERV=2
1&ID_SEC=1](http://WWW.GESTIONEMPRESARIAL.INFO/VERITEMPRODUCTO.ASP?ID_PROD_SERV=2
1&ID_SEC=1)

EMPRESA

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 2003 ING. NELLY

CAMPO

ANEXOS



1. INDICADORES DE GESTIÓN
2. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
3. CONTROL DE NO CONFORMES