

Preauditoria ESAO y JAL

Plan de auditoria:

1. Gestión de la documentación
2. Compras
3. Gestión de Recursos
4. Gestión Comercial
5. Consultaría en estudios y diseños viales
6. Consultaría en interventoría de obras civiles
7. Medición, análisis y mejora
8. Planeación estratégica de la calidad

1. GESTION DE LA DOCUMENTACION:

Solicitud de evidencia.

F 051 búsquedas de proveedores de servicios profesionales

F-075 presentación de informes de auditoria

I-003 instructivo para la elaboración de planes de calidad

I-015 instructivo para la ubicación y evaluación de proveedores de servicios profesionales

CP-004 caracterización de medición, análisis y mejora

Resultados:

I-003 no tiene la firma del gerente

I-015 no tiene la firma del gerente

F-075 no tiene la firma del gerente

F-051 no tiene formato de registro de aprobación (F-006)

CP-004 no tiene formato de registro de aprobación (F-006)

No conformidad menor: incumplimiento del procedimiento P-001 actividad 2 y del numeral 4.2.3 literal a de la NTC ISO 9001:2000

Nota: revisar que todos los registros del proceso de compras estén debidamente diligenciados.

Registro de la formación prestada del plan de calidad esta tachado.

La fecha de vigencia de los documentos no corresponden con la fecha de aprobación.

Los documentos creados y actualizados no tienen lista de distribución debidamente firmada.

Registros no están debidamente archivados

No conformidad menor: se han creado nuevos registros y no se ha establecido su control en la matriz control de registros lo que va en contra de la NTC ISO 9001:2000

Nota: revisar que todo lo que aparezca en la matriz de registros existe y sigue sus indicaciones.

2. COMPRAS:

Nota: revisar que los nombres y códigos de los documentos que aparecen en la caracterización de procesos correspondan a los que aparezcan en los diferentes documentos.

No conformidad menor: P-018 procedimiento para el proceso de compras, esta desactualizado y el F-050 formato para solicitud de información a proveedor esta desactualizado va en contra del numeral 4.2.3 literal b de la NTC ISO 9001:2000

Nota: revisar las actividades del procedimiento de compras para establecer quien es el responsable preciso de cada una de ellas.

No conformidad menor: se solicito el proceso de selección de proveedor de mantenimiento de equipos de computo para la sede de Bucaramanga y no se hallaron los registros y va contra el numeral 7.4 de la NTC ISO 9001:2000

Nota: revisar que los registros de selección de proveedores estén debidamente diligenciados.

Se recomienda al responsable de l proceso de compras manejar muy bien el instructivo I-015 e I-018

No conformidad menor: en el periodo mayo 2007- mayo 2008 no se ha retroalimentado a los proveedores en cuanto a sus resultados ni se les ha solicitado plan de acción.

Nota: revisar la actualización de los formatos de mantenimiento de equipos y hojas de vida de equipos.

Se debe cambiar el responsable del proceso de compras.

3. GESTION COMERCIAL

Nota: se debe colocar al coordinador técnico en el procedimiento para la gestión de las propuestas y negociación del contrato.

El dueño del proceso comercial es el coordinador técnico.

4. GESTION DE LOS RECURSOS

Nota: no se cumple o no hay evidencia de la actividad No 1 del P-006, revisión de las descripciones de cargos

Las descripciones de cargo no incluyen responsabilidad por procesos del SGC

No conformidad menor: no se evidencia el registro apropiado de las habilidades del personal y atenta contra numeral 6.2.2 literal c de la NTC ISO 9001:2000

No conformidad menor: no se evidencia el cumplimiento del plan de formación del 2007 y va contra el numeral 6.2.2 literal b

No conformidad menor: no se esta cumpliendo con la evaluación de la eficacia según lo especificado en el procedimiento P-006 y va en contra del numeral 6.2.2 literal c.

5. CONSTULROTIA EN ESTUDIOS Y DISEÑOS VIALES:

Nota: la matriz de control de registro e calidad en el plan de calidad de estudios y diseños para la ampliación de la Cr 18 esta desactualizado.

NO CONFORMIDAD MAYOR: no existe evidencia del cumplimiento de control, seguimiento y medición del plan de calidad de la ampliación de la Cr 18

6. CONSULTORIA EN INTERVENTORIA DE OBRAS CIVILES

Nota: los registros de este proyecto se encuentran en Ibagué.

7. MEDICION, NALISIS Y MEJORA

Nota: se recomienda un análisis de tendencia del indicador interventoria de Ibagué, para determinar si es necesario una acción correctiva.

El dueño de proceso no puede auditar su propio proceso.

Todos los formatos de la auditoria interna deben estar diligenciados de forma completa

Se recomienda realizar informe de auditoria por proceso y no generalizado

Se recomienda revisar bien los procesos auditados y levantar al menos observaciones.

Muy pocas acciones correctivas, se deben levantar mas, el sistema tiene muchas oportunidades de mejora.

No conformidad menor: los procesos no presentan acciones preventivas.

8. PLANEACION ESTRATEGICA DE LA CALIDAD

Nota: no se evidencia divulgación y evaluación de la eficacia.

**AUDITOR:**

Saúl Alberto Florcz Rubio

ACOMPAÑANTES:

Juan Amado Lizarazo

TIPO DE AUDITORIA:

Interna

ALCANCE:

Planeación estratégica de la calidad, Gestión de la documentación, Compras, Medición, análisis y mejora y Consultoría en Estudios y Diseños e interventoría de obras viales

DOCUMENTOS REFERENCIALES:

NTC ISO 9001:2000, Manual de calidad, Manual de procesos y procedimientos

FECHA DE AUDITORIA

12-03-08 y 14-03-08

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Cumplir los requisitos para la certificación de conformidad con la implementación de la eficacia del SGC establecido en la norma NTC ISO 9001:2000, SGC, reglamentos, etc.
- Contribuir a la mejora del sistema de gestión de la calidad de ESAO LTDA y JUAN AMADO LIZARAZO

2. CONCLUSIONES**➤ ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

A continuación se presenta un resumen de las actividades de la Auditoría de Seguimiento a la empresa JUAN AMADO LIZARAZO y ESAO LTDA:

1. Para el seguimiento de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, las evidencias correspondientes se analizaron por consulta de la documentación, observación y realización de entrevistas al personal responsable de cada proceso considerando el enfoque del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
2. Se realizó la reunión de apertura para la auditoría interna el día 12 de marzo de 2008, en las instalaciones de las firmas ESAO LTDA y JUAN AMADO LIZARAZO, en la cual se auditaron los siguientes procesos: Planeación estratégica de la calidad, Gestión de la documentación, Compras, Medición, análisis y mejora y Consultoría en Estudios y Diseños e interventoría de obras viales, por efectos de ubicación geográfica el proceso correspondiente a Consultoría en interventoría de obras viales, correspondiente al proyecto de Interventoría de la vía Ibagué – Calarcá, cuyas oficinas se encuentran en la ciudad de Ibagué, allí se efectuó también una reunión de apertura el día 14 de marzo de 2008.



3. Se confirmó la capacidad de la organización para cumplir con las disposiciones y requisitos legales y reglamentarios aplicables en los proyectos.
4. La reunión de cierre fue planeada para el mismo día de la auditoria en cada una de las oficinas relacionadas con anterioridad (Bucaramanga e Ibagué) puesto que esta no seria a todo el sistema de gestión, y de esta manera dar cumplimiento a lo programado en cuanto a actividades de auditorias internas para este año (2008).
5. Finalmente se presento como resultado la no detección de no conformidades.

➤ **ASPECTOS RELEVANTES**


El Sistema de Gestión de la Calidad que comparten las firmas ESAO LTDA y JUAN AMADO LIZARAZO, que se apoyan en el cumplimiento de los requisitos, se destacan como fortalezas de la organización que apoyan al cumplimiento de los requisitos y la eficiencia y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas JUAN AMADO LIZARAZO y ESAO LTDA, tales como las que se enumeran a continuación:

- La evolución del sistema de gestión de calidad que evidencia su afianzamiento y mejoramiento en los diferentes procesos.
- La adquisición de nuevos equipos de computó por la empresa para una mejor prestación del servicio, dando cumplimiento de esta manera a los lineamientos de la Política de Calidad.
- La gerencia de la empresa es consiente de los beneficios que en cuanto a control y organización trae consigo el Sistema de Gestión de Calidad a partir de la planificación de todas las actividades.
- Los Planes de Calidad reflejan la planificación, que permiten identificar con gran claridad las diversas actividades tanto de seguimiento, como de control y medición, en cada una de las fases de los proyectos que se encuentran en ejecución.
- Se evidencia en el desarrollo de esta auditoria el permanente y alto grado de comunicación que existe y manejan con sus clientes y la determinación de velar por que se cumplan todos y cada uno de los requisitos establecidos por estos, al igual que del cumplimiento de la normatividad legal de los mismos.
- Los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente son favorables y reconocen el trabajo de la organización en busca del cumplimiento de los requisitos.
- De igual manera es de gran importancia resaltar el excelente comportamiento de los procesos, reflejado esto en los indicadores mostrados.

**> ASPECTOS A MEJORAR**

Se destacan como debilidades del Sistema de Gestión de Calidad, que requieren de mayor atención por parte de la Gerencia:

- Se debe entender las reuniones de comité de calidad como un medio para la planificación de actividades o cambios al sistema de gestión de calidad en los cuales se identifican y se hacen seguimiento a los compromisos establecidos para el logro de un resultado esperado.
- Se considera importante afianzar las actividades tendientes al manejo de conceptos tan importante como la Política de la Calidad, para lograr un mayor grado de conexión con los objetivos que busca la empresa en cuanto a la calidad se refiere, y de que manera esta contribuye a que las firmas consigan un posicionamiento privilegiado en el ámbito laboral en el cual se mueve.
- Para lograr lo anterior se requiera de la continua y constante capacitación del personal en materia de conocimiento tanto de la política como de los objetivos de las firmas, todo esto basados o siguiendo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000, su aplicación y enfatizados a mejorar el sistema de gestión de la calidad.
- En el proceso de compras se hace la siguiente observación, pese a que el responsable del proceso maneja muy bien todos los elementos en el incluidos, consideramos que se puede mejorar aún más en el manejo de los instructivos I-015 y el I-018.
- En el proceso de Medición, análisis y mejora se recomienda efectuar un análisis de tendencia del indicador de interventoría en Ibagué, con el fin de determinar si es necesaria una acción correctiva.
- En el mismo proceso, se recomienda colocar el nombre del auditado en la lista de verificación.


SAUL ALBERTO FLOREZ RUBIO
Auditor Lider