

# Indice

PRESENTACION .....	8
Prólogo .....	13
Prefacio .....	15
<b>Conceptos y Filosofía de la Calidad</b> .....	17
Los 14 puntos de Deming .....	21
Los 10 pasos de Juran .....	22
Los 14 pasos de Crosby .....	23
<b>La Calidad Total en la Empresa Moderna</b> .....	25
<b>Cultura de Competitividad y la Reorientación de la Empresa</b> .....	26
Gestión de Dirección .....	28
Recursos Humanos .....	29
Eficiencia Operativa .....	30
<b>Proceso de la Cultura de la Competitividad</b> .....	33
La Reingeniería en la Empresa .....	33
Estrategia del Cambio .....	35
Plan Maestro del Cambio Cultural .....	35
Evaluación Diagnóstico .....	36
El Autocontrol .....	37
Interrelación de los Procesos del Control .....	38
<b>Programa de Calidad en la Empresa y Herramientas Básicas</b> .....	45
<b>Planeación Estratégica de Calidad</b> .....	46
Política de Calidad .....	46
Gestión de Calidad .....	47
<b>Reflexiones sobre el tema de la Calidad</b> .....	51
<b>La Presencia de la Auditoría Interna en la Empresa Moderna</b> .....	52
<b>Generalidades</b> .....	53
Normas para la Practica Profesional de la Auditoría Interna .....	58
Código de Etica .....	59
<b>La Auditoría Interna ante los retos de Cambio en la Empresa Moderna</b> .....	61
<b>Organización de la División de Auditoría Interna</b> .....	63
Directrices de Auditoría Interna .....	64
Objetivos del Auditor Interno .....	65
Perfil del Auditor .....	65
Estrategias de la Auditoría Interna .....	66
Normas de Actuación de los Auditores Internos .....	68
Funciones y Responsabilidades de los Auditores Internos .....	70
Capacitación Plan de Carrera .....	74
Programa de Entrenamiento .....	76
Temas Básicos .....	76
Las Herramientas de Trabajo del Auditor Interno .....	79

Plan General de Auditoría .....	79
Informe de Auditoría .....	80
Reporte de Observaciones y Hallazgos .....	82
Políticas.....	84
Normas .....	84
Directrices sobre Obligaciones y Responsabilidades de la Función .....	84
En las Obras .....	85
Acciones Previas al Inicio de las Obras.....	86
Evaluaciones Específicas.....	87
Durante el desarrollo de las Obras .....	88
Al Cierre de Obra .....	94
Modelo del Programa de Cierre de Obra .....	98
Código de Conducta .....	105
<b>Directrices sobre las Obligaciones y Responsabilidades de la Función .....</b>	<b>109</b>
Esquema del Proceso Legal .....	111
Normas y Obligaciones .....	112
Conflicto de Interés y Normas sobre Practicas Eticas.....	115
Glosario de Términos .....	116
<b>La Auditoría Interna y su Posicionamiento en las Empresas de Calidad .....</b>	<b>117</b>
Comentarios .....	120
<b>Auditoría para el Aseguramiento de la Calidad .....</b>	<b>121</b>
Diagrama del Proceso de Planeación de la Auditoría para el Aseguramiento de la Calidad .....	122
<b>Estrategias del Auditor Interno para el Aseguramiento de Calidad .....</b>	<b>125</b>
Auditoría Interna vinculo para el Aseguramiento de Calidad .....	126
<b>Evaluación Diagnóstico .....</b>	<b>129</b>
Planeación y Organización de la Auditoría .....	131
Procedimientos y Cuestionarios de Evaluación .....	133
Procedimientos Integrales .....	135
Guía de Temas de Factores Críticos.....	136
Procedimientos y Cuestionarios .....	141
<b>Análisis y Clasificación de Información .....</b>	<b>169</b>
Matriz de Factores de Riesgo .....	170
Dictamen de la Evaluación-Diagnóstico .....	172
<b>Procedimientos de Auditoría para el Aseguramiento de la Calidad .....</b>	<b>175</b>
Planeación de la Auditoría .....	177
Normas para el Control de la Calidad .....	180
Modelo de Procedimientos de Auditoría .....	181
<b>Guía de Valuación de Temas y Areas para los Procedimientos de Auditoria Interna .....</b>	<b>183</b>
<b>Método Malcom Baldrige " Cuadro "A" .....</b>	<b>183</b>
Procedimientos y Cuestionarios .....	188
Matriz de Evaluación de M.Baldrige .....	226

<b>Estructura de los Procedimientos de Auditoría Interna .....</b>	<b>227</b>
<b>Procedimientos de Auditoría para Aseguramiento de la Calidad .....</b>	<b>228</b>
<b>Cuadro "B".-Aplicables a:</b>	
Proyecto, Diseño, Fabricación,	
Instalación y Servicio.- ISO/9001—NOM-CC-3 .....	229
Fabricación e Instalación.-ISO/9002—NOM-CC-4 .....	229
Inspección y Pruebas Finales-ISO/9003—NOM-CC-5 .....	229
Gestión de la Calidad.-ISO/9004—NOM-CC-6	
Responsabilidades del Cliente .....	229
Responsabilidades del Proveedor .....	230
Responsabilidades de la Administración .....	231
<b>El Aseguramiento de la Calidad,</b>	
<b>un Conducto hacia la Cultura de Calidad en la empresa .....</b>	<b>273</b>
<b>Resultados del Aseguramiento de la Calidad en la Empresa .....</b>	<b>274</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>277</b>