



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**“Auditoría de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso “Señal X Cía. Ltda.” durante el período 2014.”**

**Tesis previa a la obtención  
del Título de Contador  
Público Auditor**

**AUTORAS:**

**OLGA JANNETH BERNAL CORONEL**  
**MAYRA GABRIELA PARRA PESÁNTEZ**

**TUTORA: CPA. LAURA GRACIELA VIZHÑAY BRAVO**

**CUENCA - ECUADOR**

**2015**



## **RESUMEN**

En la actualidad muchas organizaciones de distintos sectores buscan tener una Certificación de Calidad tipo ISO 9001-2008 para sus productos o servicios; sin embargo es importante que se conozca con claridad el significado de estas Normas Internacionales, así como de las Normas que se enfocan a los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Hoy en día la Organización Internacional para la Estandarización, tiene un catálogo de 16 500 Normas Internacionales, las cuales se realizan para diversos sectores de la industria, como lo son la manufacturera, la agrícola, la de construcción, la sanitaria y muchos sectores más, debido a que esta Organización Internacional tiene por objetivo que el intercambio de bienes y servicios sea más eficiente entre los diversos sectores y los numerosos consumidores teniendo un producto igual en todas partes del mundo.

Para comprender mejor el objetivo de la tesis se estudiará las Normas Internacionales ISO 9001-2008, su marco histórico en donde se menciona la creación de esta Organización Internacional y su principal funcionamiento para que la empresa “Señal X Cía. Ltda.”, pueda cumplir con los requisitos de las normas y se corrijan los errores generados durante su implementación mediante la auditoría de gestión.

**Palabras clave:** Auditoría de Gestión, Sistema de Gestión de Calidad, Producción



## **ABSTRACT**

Present day many organizations from different sectors looking to have a ISO 9001-2008 Quality Certification type for your products or services; however it is important to understand clearly the meaning of these International Standards and Standards that focus on Systems Quality Management.

Nowdays the International Organization for Standardization, has a catalog of 16 500 International Standards, which are held for various industry sectors, such as manufacturing, agriculture, the construction, health and many other sectors, because this International Organization aims to exchange goods and services more efficiently between various sectors and numerous consumer product having the same everywhere in the world.

To better understand the aim of the thesis the International Standards ISO 9001-2008 will be studied, its historical framework in which the creation of the International Organization and Functioning for the company "X Signal Co. is mentioned. Ltda. ", Can meet the requirements of the rules and correcting errors generated during implementation by management audit.

**Keywords:** Management Audit, Quality Management System, Production



## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
PORTADA .....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT .....	3
INDICE .....	4
CLAÚSULA DE DERECHO DE AUTOR .....	9
CLAÚSULA DE DERECHO DE AUTOR.....	10
CLAÚSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL .....	11
CLAÚSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL .....	12
AGRADECIMIENTO .....	13
DEDICATORIA .....	14
DEDICATORIA .....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO I.....	17
ASPECTOS GENERALES.....	17
1.1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	17
1.2 MISIÓN Y VISIÓN .....	18
1.2.1 Misión.....	18
1.2.2 Visión .....	18
1.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	18
1.3.1 Declaración de la política de calidad de señal x .....	18
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	19
1.4.1 Departamento administrativo financiero .....	19
1.4.2 Departamento de producción .....	19
1.4.3 Organigrama .....	21
1.5 SERVICIOS.....	22
1.5.1 Atención al cliente .....	22
1.5.2 Infraestructura .....	22
1.5.3 Tecnología .....	22
1.5.4 Productos.....	22
1.5.4.1 Vallas .....	22
1.5.4.2 Rótulos.....	23



1.5.4.3 Rótulos luminosos .....	23
1.5.4.4 Branding vehicular.....	23
1.5.4.5 Material P.O.P.....	23
1.5.4.6 Señalética interior.....	24
1.5.4.7 Decoline .....	24
1.5.4.8 Displays.....	24
1.5.5 Diseño.....	24
1.5.6 Instalación .....	25
1.5.7 Servicios post venta .....	25
1.6 SITUACIÓN ACTUAL EN LO REFERENTE A LA CALIDAD .....	26
CAPÍTULO II.....	27
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA ISO 9001-2008.....	27
2.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA .....	27
2.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	27
2.3 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	28
2.3.1 Definición control interno.....	28
2.3.2 Conceptos fundamentales de control interno.....	28
2.3.3 El control interno agrega valor a:.....	29
2.3.4 Aplicaciones del control interno .....	29
2.3.5 Efectividad del control interno.....	29
2.3.6 Limitaciones del control interno .....	30
2.3.7 El modelo COSO-ERM.....	30
2.3.7.1 Componentes de modelo COSO-ERM .....	30
2.3.7.2 El ambiente interno .....	31
2.3.7.2.1 Factores del ambiente de control.....	31
2.3.7.3 Establecimiento de objetivos .....	31
2.3.7.4 Identificación de eventos .....	32
2.3.7.4.1 Evaluación del riesgo por la empresa.....	32
2.3.7.4.2 Técnicas de evaluación de riesgos.....	32
2.3.7.5 Respuesta a riesgos.....	33
2.3.7.6 Actividades de control .....	33
2.3.7.6.1 Tipos de control.....	34
2.3.7.6.2 Control de los sistemas de información .....	34



2.3.7.6.3 Controles generales .....	34
2.3.7.6.4 Controles de aplicación .....	35
2.3.7.7 Sistemas de información .....	35
2.3.7.8 Monitoreo .....	35
2.4 RIESGO DE AUDITORÍA .....	35
2.4.1 Riesgo inherente .....	36
2.4.2 Riesgo de control .....	36
2.4.3 Riesgo de detección .....	37
2.5 ETAPAS DE LA AUDITORÍA .....	37
2.5.1 Planificación Preliminar .....	37
2.5.2 Planificación Especifica .....	38
2.5.3 Ejecución.....	38
2.5.3.1 Técnicas de evaluación .....	38
2.5.3.2 Marcas de auditoría.....	39
2.5.4 Conclusión .....	40
2.6 QUE ES LA CALIDAD CONCEPTOS Y FUNDAMENTOS .....	40
2.6.1 Aseguramiento de Calidad .....	41
2.6.2 La gestión de calidad .....	41
2.6.3 CONTROL DE CALIDAD .....	41
2.7 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	42
2.8 LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	42
2.9 ISO 9001-2008 REQUISITOS PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	44
2.9.1 Requisitos Generales .....	44
2.9.2 Requisitos de la norma ISO 9001-2008.....	44
2.10 EL ENFOQUE A PROCESOS.....	45
2.11 COMO IMPLANTAR UN SGC .....	47
2.11.1 Etapas para la Implementación y Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 .....	47
2.11.1.1 Etapa 1. Análisis de la Situación Actual.....	47
2.11.1.2 Etapa 2. Mapeo de Procesos .....	47
2.11.1.3 Etapa 3. Documentación de Política y Plan de Calidad .....	48
2.11.1.4 Etapa 4. Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo.....	48
2.11.1.4.1 Niveles de documentos en un Sistema de Gestión de Calidad.....	49



2.11.1.5 Etapa 5. Elaboración del Manual de Calidad .....	49
2.11.1.6 Etapa 6. Capacitación .....	49
2.11.1.7 Etapa 7. Implementación .....	50
2.11.1.8 Etapa 8. Primera Auditoría Interna .....	50
2.11.1.9 Etapa 9. Revisión General.....	50
2.11.1.10 Etapa 10. Acciones Correctivas y Preventivas.....	50
2.11.1.11 Etapa 11. Segunda Auditoría Interna.....	51
2.11.1.12 Etapa 12. Acciones Correctivas y Preventivas.....	51
2.11.1.13 Etapa 13. Procesos de Análisis y Mejora.....	51
2.11.1.14 Etapa 14. Auditoría Externa.....	52
2.11.1.15 Etapa 15. Certificación .....	52
2.12 BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	53
2.12.1 Participación de la administración .....	53
2.12.2 Beneficios en la productividad .....	53
2.12.3 Clientes satisfechos .....	54
2.13 DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ....	54
CAPITULO III.....	56
PROCESO DE AUDITORÍA EN FUNCIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008..	56
3.1 APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA AL SISTEMA DE PRODUCCIÓN. ....	56
3.2 PROCESO METODOLÓGICO DEL EXAMEN .....	59
3.2.1 PLANIFICACIÓN.....	59
3.2.1.1 DIAGNÓSTICO PRELIMINAR.....	59
3.2.1.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	60
3.2.1.3 EJECUCIÓN .....	61
3.2.1.3.1 PLAN DE ÍNDICES O REFERENCIAS.....	63
3.2.2 TERMINOLOGÍA O TÉRMINOS TÉCNICOS .....	64
3.2.3 EVALUACIÓN GLOBAL DEL RIESGO .....	66
3.2.4 RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS. ....	67
3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA AUDITORÍA DE LA ISO 9001-2008.....	69
3.3.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR .....	69
3.3.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA .....	108
CAPITULO IV .....	147
INFORME DE AUDITORÍA .....	147



CAPITULO V .....	159
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	159
BIBLIOGRAFÍA.....	161
ANEXOS .....	162
Anexo 1.- Registro limpieza diaria y pruebas de calibración de máquinas de producción .....	162
Anexo 2.- Registro de producto no conforme en áreas de producción .....	163
Anexo 3.- Reporte de no conformidad.....	164
Anexo 4.- Reporte de no conformidad.....	171
Anexo 5.- Diseño de tesis .....	178

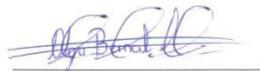
## CLAÚSULA DE DERECHO DE AUTOR



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

*OLGA JANNETH BERNAL CORONEL*, autora de la tesis "Auditoría de Gestión de la ISO 9001-2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso "Señal X Cía. Ltda." durante el período 2014.", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, febrero de 2015



Olga Janneth Bernal Coronel

0105511638



## CLAÚSULA DE DERECHO DE AUTOR



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

MAYRA GABRIELA PARRA PESÁNTEZ, autora de la tesis "Auditoría de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso "Señal X Cía. Ltda." durante el período 2014.", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, febrero de 2015

Mayra Gabriela Parra Pesántez

0105159149



## CLAÚSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

Yo OLGA JANNETH BERNAL CORONEL, autora de la tesis "Auditoría de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso "Señal X Cía. Ltda." durante el período 2014.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Febrero de 2015

OLGA JANNETH BERNAL CORONEL

C.I: 0105511638



## CLAÚSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

Yo Mayra Gabriela Parra Pesántez, autora de la tesis "Auditoría de Gestión de la ISO 9001-2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso "Señal X Cía. Ltda." durante el período 2014.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Febrero de 2015

Mayra Gabriela Parra Pesántez

C.I: 0105159149



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque nos guió por el camino del bien y nos brindó la fuerza y el coraje necesario para cumplir esta meta en nuestra vida, por estar con nosotros en cada momento y permitirnos culminar nuestros estudios universitarios.

A nuestros Padres ya que han sido un pilar fundamental en nuestra etapa de estudio, por la ayuda y apoyo incondicional que nos han brindado día a día, y a todas aquellas personas que de una u otra manera nos tendieron la mano y nos apoyaron en el desarrollo de nuestra meta.

A nuestra tutora de tesis CPA. Laura Graciela Vizhñay Bravo quien con sus conocimientos profesionales y sus recomendaciones nos ayudó en la elaboración de esta Tesis.

**OLGA JANNETH BERNAL CORONEL  
MAYRA GABRIELA PARRA PESÁNTEZ**



## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres que a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y mi educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad e inteligencia.

A mis hermanos y a toda mi familia porque de una u otra manera son la razón por la cual me vi en este punto de mi vida, a puertas de este título profesional tan anhelado.

**OLGA JANNETH BERNAL CORONEL**



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por estar presente en cada paso que doy y guiarme por el camino correcto.

A mis padres por el apoyo incondicional que me han brindado en toda mi vida estudiantil, ayudándome a salir siempre adelante y a luchar por mis sueños.

A mi enamorado por apoyarme siempre y darme ánimos para no renunciar a mis objetivos.

A mis amigos y compañeros que de una u otra manera me colaboraron en el desarrollo de este proyecto.

**MAYRA GABRIELA PARRA PESÁNTEZ**

## **INTRODUCCIÓN**

En las Empresas de publicidad y servicios publicitarios es necesario estudiar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad 9001-2008, por su influencia en la satisfacción de los clientes externos e internos, los beneficios que se obtienen por la implementación y las fortalezas que puede obtener la empresa con este tipo de sistema.

La información que genera "Señal X Cía. Ltda." no es auditada periódicamente y no es utilizada como una herramienta de estricto control para el entorno de la empresa.

La investigación realizada busca mediante la aplicación de la teoría y normas de ISO 9001-2008 encontrar soluciones, lo cual nos permitirá identificar los problemas en los que se encuentra hoy "Señal X Cía. Ltda." Con la indagación de la ISO 9001-2008 en la empresa "Señal X Cía.Ltda." se podrá proporcionar información a la Dirección sobre el desempeño real del Sistema de Gestión de la calidad sobre la cual puedan basarse las decisiones de la dirección, eliminar ideas preconcebidas e informes sesgados y promover la comunicación entre los diferentes niveles dentro de la organización.

## **CAPÍTULO I**

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

“Señal X Cía. Ltda.” inicia sus actividades en 1998 en el garaje de la casa de sus propietarios con un solo empleado, tras varios días y noches interminables de gran esfuerzo fue creciendo respondiendo a los requerimientos de sus clientes, jamás rechazando el trabajo por más difícil que este pareciera con locales más amplios, remodelaciones y nuevos productos, implementación de nuevas áreas de trabajo, apertura de sucursales en ciudades principales, pero sobre todo la visión y entrega de su gente consolidaron a esta empresa como líder del Austro del país.

Hoy en día presta los servicios publicitarios con una flota extensa de vehículos entre camiones, grúas y camionetas más un equipo especializado en instalaciones publicitarias, la empresa garantiza cobertura de instalación a nivel nacional, que incluye levantamiento de espacios, proceso de simulación de artes, instalación del producto y reporte fotográfico final para constancia y archivo del cliente. Tiene su matriz en el parque industrial de Cuenca con sucursales en Guayaquil y Quito.

Su misión es ser una empresa cuyas prácticas de negocio sean consistentes con su código de ética, gestión transparente y el profesionalismo de su talento humano, buscando así ser siempre el principal socio estratégico de sus clientes.

## **1.2 MISIÓN Y VISIÓN**

### **1.2.1 Misión**

Crear, promover y cuidar la imagen publicitaria de los clientes a través de la permanente innovación y desarrollo de productos y servicios de reconocida calidad; Valorar y desarrollar el talento humano

Ser una empresa cuyas prácticas de negocio sean consistentes con su código de ética, sus compromisos ambientales y el desarrollo del país en las cuales actúa.

### **1.2.2 Visión**

Ser líder en la comercialización de imagen publicitaria participando activamente en el mercado nacional, gracias a la calidad de los productos y servicios, a su gestión transparente y profesionalismo de su recurso humano; buscando siempre ser el principal socio estratégico del cliente.

## **1.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- Incrementar la participación de mercado nacional en un 10% anual
- Contar con personal cordial, competente y confiable
- Cumplir con los requisitos de nuestros clientes
- Buscar la mejora continua y la eficacia de los procesos
- Buscar nuevas tecnologías en el mercado nacional e internacional para incrementar la satisfacción de nuestros clientes
- Controlar y mejorar la calidad de la producción

### **1.3.1 Declaración de la política de calidad de señal x**

“Señal X Cía. Ltda.” es una empresa innovadora con tecnología de punta, dedicada a brindar productos y servicios publicitarios de calidad, con personal cordial, competente y confiable; mejorando continuamente sus procesos, con la finalidad de satisfacer los requisitos de nuestros clientes.

## 1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Actualmente la empresa “Señal X Cía. Ltda.”, se encuentra bajo el mando del Sr. Paul Moreno en la Gerencia General y la Sra. Lorena Cordero en Presidencia. La empresa debido a su actividad, cuenta con una estructura lineal dividida por departamentos de acuerdo a su área administrativa y de producción.

### 1.4.1 Departamento administrativo financiero

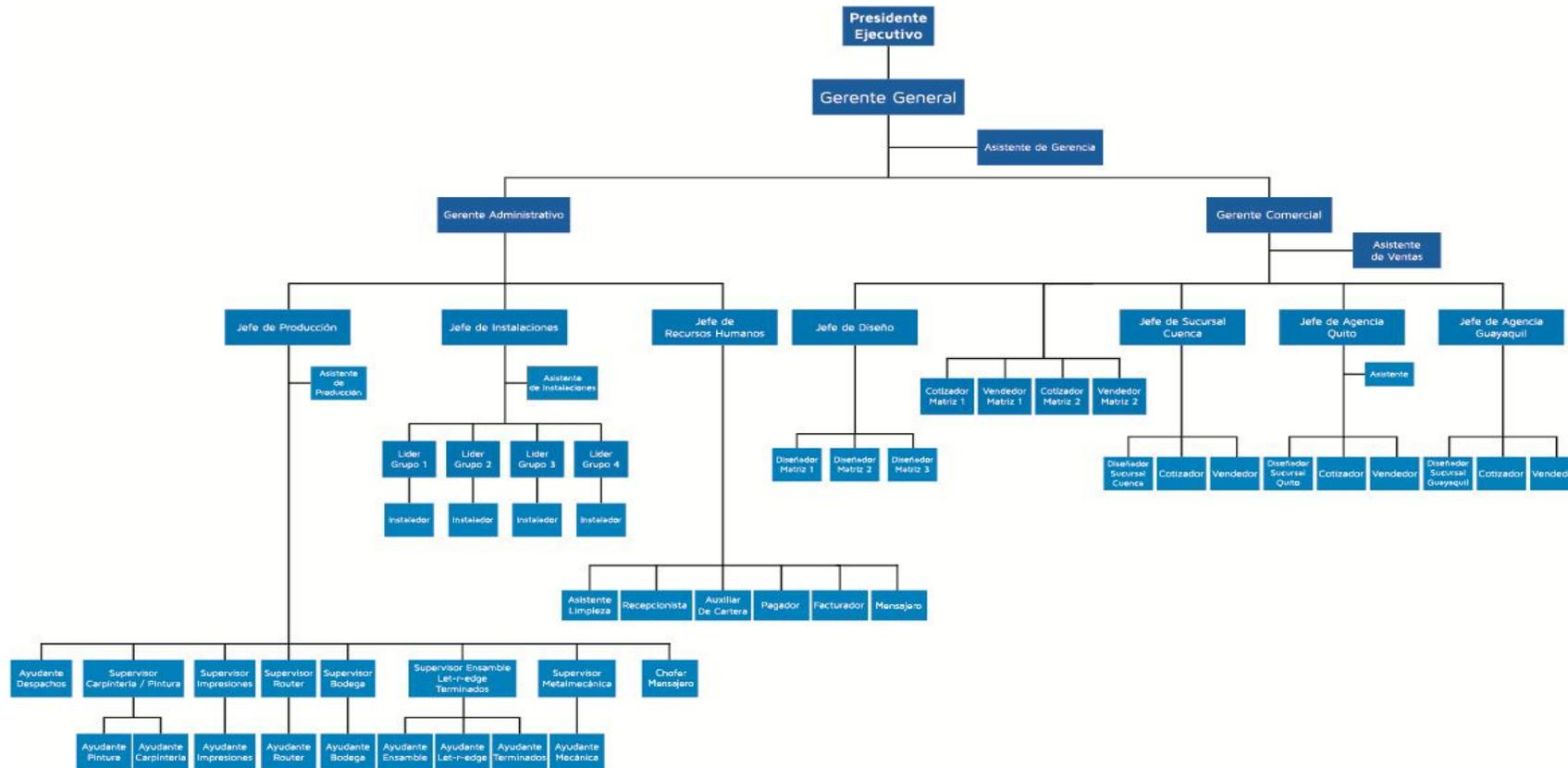
- **Facturación:** se encarga de facturar todos los trabajos que se entreguen a los clientes.
- **Compras:** realiza todas las adquisiciones necesarias para la empresa.
- **Contabilidad:** maneja la contabilidad de la empresa adecuadamente
- **Sistemas:** se encarga de dar soporte técnico al sistema de ventas, contabilidad y producción.
- **Ventas:** comercializa los diferentes productos con los clientes, entregando las cotizaciones y cuenta con un grupo de vendedores y cotizadores.
- **Diseño:** elabora los diseños de los productos de acuerdo a lo solicitado por el cliente.

### 1.4.2 Departamento de producción

- **Impresiones:** impresión en lona, canvas, tela, bases rígidas, madera, sintra, vidrio y material pop.
- **Metalmecánica:** realizan las estructuras para avisos luminosos, avisos flex, y cualquier tipo de estructura para construcción de letreros grandes, tótems, etc.

- **Corte:** efectúan cortes de las bases o materiales rígidos como madera, sintra, acrílicos, alucubond, caucho, y viniles ploteados de acuerdo a los diseños aprobados por el cliente.
- **Pintura:** pintan los trabajos, las bases, o letras individuales de acuerdo a los diseños enviados, o los exhibidores en madera.
- **Ensamble:** arman estructuras con las lonas y publicidad adicional de acuerdo al diseño.
- **Terminados:** este departamento se encarga de dar los acabados a los trabajos, refilados, o corte; se colocan ojalillos y se empaca el producto.
- **Carpintería:** construyen exhibidores en madera y regletas.
- **Despachos:** en este departamento se almacenan los trabajos terminados de producción, se despacha a instalaciones o se entregan al cliente.
- **Let-r-edge:** elaboran letras individuales luminosas con tool 0.70mm, acrílico, vinil y leds.
- **Instalaciones:** logística de la empresa para instalaciones de los trabajos a nivel nacional.

### 1.4.3 Organigrama



## 1.5 SERVICIOS

### 1.5.1 Atención al cliente

La excelencia en la atención al cliente es nuestro objetivo, y su satisfacción es nuestro compromiso. Ponemos a su disposición un equipo de trabajo comprometido y con experiencia en cada una de las áreas, tanto en el ámbito comercial, productivo y postventa, enfocados a brindar un servicio ágil y efectivo.

### 1.5.2 Infraestructura

“Señal X Cía. Ltda.” cuenta con amplias instalaciones cubiertas para los procesos de fabricación, metalmecánica e impresión, así como con una extensa bodega para almacenaje de materiales.

### 1.5.3 Tecnología

Invertimos constantemente en maquinaria de vanguardia para impresión, rotulación y corte de materiales, lo cual nos permite ofrecer un producto de calidad combinando alta resolución, resistencia de materiales, optimización de materia prima y entrega oportuna.

### 1.5.4 Productos

**1.5.4.1 Vallas:** Nuestros circuitos de vallas a nivel nacional cuentan con ubicaciones en los puntos más estratégicos de nuestro país. Las estructuras están elaboradas en hierro rolado con sistema de pintura al horno anticorrosivo de alta calidad, en las pantallas de 8.00\*4.00 mts. Se colocan impresiones nítidas en lona, resistentes a la intemperie mediante protección UV.



**1.5.4.2 Rótulos:** Avisos construidos con la máxima tecnología y tiempos insuperables de entrega, estructuras internas tratadas con anticorrosivo y pintura al horno, impresiones de calidad fotográfica. Bases decorativas en acrílico transparente y blanco con pernos de acero decorativos. Letras corporativas en formato 2D y 3D en materiales como caucho micro poroso, polifil, acrílico, madera en espesores diversos.



**1.5.4.3 Rótulos luminosos:** Cajas con luz interior mediante lámparas y/o módulos led, pantallas con impresiones en lona translúcida (panaflex). Letras corporativas leter edge con acabados en aluminio o acero inoxidable.

**1.5.4.4 Branding vehicular:** Usando sus propios recursos para crear publicidad, instalamos vinilos de la mejor calidad, con garantía de adherencia y terminados sorprendentes. Viniles especiales, decorativos y publicitarios para sus vehículos.



**1.5.4.5 Material P.O.P:** Diversos productos, adaptados específicamente para cada tipo de cliente y público objetivo: dummies, Stand Publicitario, Habladores y Trofeos.



**1.5.4.6 Señalética interior:** Una amplia gama de diseños y formatos elaborados en los sustratos más variados e innovadores del mercado, que cumplen la función de guiar y orientar a las personas. Señalización interna, Externa, Tótems, Directorios, Brandeo de Interiores, Señalización vial.



**1.5.4.7 Decoline:** Materializamos sus ideas con decoraciones hechas a la medida, artículos y cuadros personalizados, viniles de pared para ambientes diversos, lámparas, biombos divisores, etc.

**1.5.4.8 Displays:** Nuestros productos son portátiles, fáciles de armar, diversos en tamaños y formas para ajustarse a las necesidades de cada cliente: Línea en Bamboo, Plástico, y Aluminio.



## 1.5.5 Diseño

Nuestro equipo gráfico está altamente capacitado en la aplicación de publicidad exterior e interior, desarrollo de proyectos, diseño y aplicación del material adecuado en cada uno de los productos personalizados solicitados por los clientes, guardando siempre el código de ética y profesionalismo en cada una de las actividades encomendadas



### **1.5.6 Instalación**

Las instalaciones a nivel nacional constituyen un rubro importante para nosotros, debido a la planificación, organización, coordinación, ejecución y control permanente de las mismas, proceso que es indispensable para alcanzar los objetivos planteados en cada proyecto con una logística impecable, simultánea y a tiempo, lo cual nos permite ofrecer a nuestros clientes el compromiso de cumplimiento efectivo a nivel nacional e incluso internacional.

Para estos servicios disponemos de una flota de 16 camiones y 5 camionetas suficientes y adecuadas para recorrer nuestro país y poder cubrir varias zonas al mismo tiempo, igualmente nuestro personal está altamente calificado y cuenta con un equipo completo de protección personal para el cumplimiento de sus funciones.

### **1.5.7 Servicios post venta**

Ofrecemos soluciones y servicios integrales. Nuestro deseo es crear relaciones a largo plazo, por lo que nuestro servicio llega más allá de la instalación o entrega del producto terminado. Ofrecemos proyectos personalizados considerando las necesidades del cliente.

Los levantamientos de locales a nivel nacional son un servicio que constituye quizá el más representativo debido a la experiencia que tenemos en logística y recorrido a nivel país de forma simultánea.

Este servicio es de alto beneficio para nuestros clientes, ya sea del sector público o privado, que tienen bajo su responsabilidad la implementación de diversos productos, materiales, remodelaciones y nueva imagen publicitaria en negocios e instituciones cuyos puntos de venta, agencias o locales son bastante numerosos y con diferentes características a nivel nacional.



El poder confiar la reproducción detallada de sus espacios a través de mediciones, fotografías, fotomontajes y documentación precisa de cada uno de sus puntos, a nuestra empresa, les proporciona confianza y seguridad sabiendo que disponemos de todos los medios para la consecución de sus proyectos.

### **1.6 SITUACIÓN ACTUAL EN LO REFERENTE A LA CALIDAD**

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad de Señal X, comprende todos los procesos y actividades relacionadas con la comercialización, diseño, producción, instalación y entrega de productos y servicios publicitarios.

El alcance geográfico del Sistema de Gestión de Calidad, aplica para la oficina principal de Señal X ubicada en la ciudad de Cuenca la avenida del Toril S/N del parque industrial en la nave 606 y 611. ("Señal X Cía. Ltda.")



## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA ISO 9001-2008**

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de calidad ya que es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y perfeccionar la calidad de sus productos o servicios.

En la actualidad organizaciones de distintos sectores buscan tener una Certificación de Calidad tipo ISO 9001-2008 para sus productos o servicios, debido a que aumenta el grado de satisfacción de los clientes porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades, ya que una vez implementado el sistema, la organización debe centrarse en el cumplimiento de los objetivos de calidad.

El objetivo de la tesis es estudiar la ISO 9001-2008, su marco histórico en donde se menciona la creación de esta Organización Internacional y su principal funcionamiento para que la empresa “Señal X Cía. Ltda.” cumpla con las exigencias de esta norma, pudiendo corregir los errores generados durante su implementación mediante la auditoría de gestión.

#### **2.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA**

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

#### **2.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

La Auditoría de Gestión es el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir su informe profesional, vinculado a la



evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos ayudando a mejorar en forma apreciable el desempeño de la organización.

### **2.3 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

La evaluación del sistema de control interno define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos.

Mediante el examen y objetivos del control interno, registros y evaluación de los estados financieros se crea la confianza que la entidad debe presentar frente a la sociedad. La evaluación del sistema de control interno basado en principios, reglas, normas, procedimientos y sistemas de reconocido valor técnico es el fundamento de la realización de una buena auditoría financiera.

El auditor debe asegurarse que se cumplan todas las medidas adecuadas y necesarias en la implementación del sistema de evaluación de control interno.

#### **2.3.1 Definición control interno**

Proceso ejecutado por la junta directiva, un grupo directivo gerencial y por el personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable en conseguir los siguientes objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicativas

#### **2.3.2 Conceptos fundamentales de control interno**

- El control interno es un proceso. Es un medio para lograr un fin, no un fin en sí mismo.
- Es llevado a cabo por personas. no se trata de manuales. Normas y políticas, sino de personas que lo ejecutan en cada nivel de la organización.



- Solo aporta un grado de seguridad razonable, no total, a la dirección y al consejo de administración.
- Diseñado para facilitar la consecución de los objetivos y metas institucionales, no para obstaculizarlos (menos y mejores controles).

### **2.3.3 El control interno agrega valor a:**

- Ayudar a que la institución alcance sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, previniendo la pérdida de recursos.
- Apoyar en la obtención de la información financiera confiable y oportuna.
- Reforzar la confianza en el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Evitar peligros y sorpresas (riesgos) en el camino.

### **2.3.4 Aplicaciones del control interno**

- El control interno es el medio que las instituciones aplican para asegurar de manera razonable que se cumplan las metas y objetivos.
- Es un frente en el combate a la corrupción.
- Aportar una estructura adecuada para la rendición de cuentas y fomenta la transparencia.
- Es responsabilidad de la administración, a todos los niveles y en todos los ámbitos.
- Previene riesgos que pueden impedir el logro de las metas y objetivos.
- Promueve la eficiencia, eficacia y economía en el manejo y aplicación de recursos.

### **2.3.5 Efectividad del control interno**

- Los sistemas de control interno pueden operar con distintos niveles de efectividad para poder medir esta efectividad el consejo de administración y la gerencia deben tener una razonable seguridad de que.



- Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- Los estados financieros preparados en forma confiable.
- Se observan las leyes y reglamentos aplicables.

### **2.3.6 Limitaciones del control interno**

La confianza en el sistema de control interno no debe dejar de considerar que:

- Puede existir fallas resultantes de errores de juicio
- La colusión de dos o más personas o la acción de la dirección puede burlar el sistema.
- El sistema a diseñar debe de explicar las limitaciones de recursos (relación costo beneficio).

### **2.3.7 El modelo COSO-ERM**

El modelo COSO-ERM es una herramienta idónea para asegurar un control interno que reduzca sustancialmente el fraude corporativo y asegure una buena gestión.

#### **2.3.7.1 Componentes de modelo COSO-ERM**

1. Ambiente interno
2. Establecimiento de objetivos
3. Identificación de eventos evaluación de riesgos
4. Respuestas a riesgos
5. Actividades de control
6. Información y comunicación
7. Monitoreo



### **2.3.7.2 El ambiente interno**

Establecimiento de un entorno que influya y estimule al personal en el control de actividades. Base fundamental de los componentes, incide en la manera como:

- Se influye en la filosofía de gestión de riesgos
- Se estructuran las actividades del negocio
- Se asigna autoridad y responsabilidad
- Se organiza y desarrolla la gente
- Se comparten los valores y creencias
- El personal toma conciencia de la importancia del control

#### **2.3.7.2.1 Factores del ambiente de control**

- Filosofía de riesgos
- Cultura de riesgos
- Competencia profesional
- Filosofía y estilo de operación de la administración
- Estructura organizacional
- Consejo de la dirección o comité de auditoría
- Políticas y prácticas de recursos humanos
- Asociación de autoridad y responsabilidad integridad y valores éticos

#### **2.3.7.3 Establecimiento de objetivos**

Identifica el proceso de establecer objetivos como un componente esencial del control interno como:

- Como se seleccionan tales objetivos
- Como se decide acerca de su viabilidad
- Como se monitorea su progreso



#### **2.3.7.4 Identificación de eventos**

Establece la necesidad de identificar los eventos que indican un alerta de riesgo. Tales eventos representan una alerta temprana, y están vinculados al tablero de comando de la organización.

Técnicas de identificación

- Inventario
- Análisis de flujos de procesos
- Entrevistas y reuniones
- Indicadores de excepción
- Análisis de información histórica

##### **2.3.7.4.1 Evaluación del riesgo por la empresa**

Identificación de análisis de los riesgos que puede enfrentar una empresa al establecer objetivos generales y específicos que pueda afectar su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener ventaja ante la competencia
- Construir y mantener su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento

##### **2.3.7.4.2 Técnicas de evaluación de riesgos**

- Análisis GESI( gubernamentales, políticas, económicas, sociales, tecnológicas)
- Análisis del FODA( internas= fortalezas y debilidades externas; oportunidades y amenazas)
- Análisis de vulnerabilidad (riesgo país, crédito, mercado. jurídico, auditoria, etc.)
- Análisis de las 5 fuerzas (proveedores, clientes, competencia, productos sustitutos, competidores potenciales)



- Análisis del perfil de capacidad de la entidad
- Análisis del manejo de cambio
- Matriz productiva de Porter

#### **2.3.7.5 Respuesta a riesgos**

Define la estrategia gerencial para mitigar los riesgos, desde un punto de vista mucho más general y estratégico que una lista detallada de controles a aplicar.

Típicamente, tales estrategias son:

- Terminar con el riesgo
- Reducir el riesgo
- Aceptar el riesgo
- Pasar el riesgo

#### **2.3.7.6 Actividades de control**

Políticas y procedimientos desarrollados a través de toda la organización garantizan la labor gerencial así como la administración de los riesgos para el cumplimiento de objetivos.

- Aprobación y autorización
- Reconciliaciones
- Segregación de funciones
- Salvaguardia de activos
- Indicadores de desempeño
- Fianzas y seguros
- Análisis de registro de información
- Verificaciones
- Revisión de desempeño operacional
- Seguridades físicas
- Revisiones de informes de actividades y desempeño
- Controles sobre procesamiento de información.



#### **2.3.7.6.1 Tipos de control**

- **Detectivos**

Detienen el proceso del riesgo

Implican correcciones

- **Preventivos**

Guías que evitan que existan las causas

Evitan costos de correcciones

- **Correctivos**

Corrigen el problema

Implica correcciones y reprocesos

#### **2.3.7.6.2 Control de los sistemas de información**

Diseminados en todo el ente, atienden a unos o más objetivos de control, se considera la existencia de dos tipos los generales y de aplicación. Se debe prestar atención a aquellos que:

- Establecen ambiente de control
- Políticas y procedimientos presupuestales
- Sistema para control de pago de proveedores
- Presupuestos de inversiones de capital
- Seguros y fianzas
- Contabilidad por áreas de responsabilidad
- Contribuyen al cumplimiento de los controles específicos
- Seguimiento de las desviaciones presupuestales

#### **2.3.7.6.3 Controles generales**

Incluyen los controles sobre las operaciones del centro de datos, la adquisición y mantenimiento del software del sistema, las seguridades de acceso y el desarrollo y mantenimiento de las actividades del sistema.



#### **2.3.7.6.4 Controles de aplicación**

Están diseñados para controlar aplicaciones en proceso y van incorporados dentro de ellas con la finalidad de garantizar la totalidad y la exactitud en el proceso de las transacciones, su autorización y su validez.

#### **2.3.7.7 Sistemas de información**

Se debe tomar en cuenta la evolución que se ha tenido en cuanto a los sistemas de información ya que es su momento deberá idearse métodos de control para los mismos. Podríamos considerar los siguientes:

- Algunos sistemas apoyan iniciativas estratégicas
- Sistema en línea en los bancos
- Sistema en línea proveedor-cliente
- Otros sistemas integrados con las operaciones
- Sistemas de manufactura
- Sistemas de inventario permanente

#### **2.3.7.8 Monitoreo**

Proceso que alora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo, lo que asegure que el control interno continúe operando efectivamente, este proceso implica la valoración por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles.

(Manual de Auditoría de Gestión, 2013)

### **2.4 RIESGO DE AUDITORÍA**

Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.



La posibilidad de existencia de errores puede presentarse en distintos niveles, por lo tanto se debe analizar de la forma más apropiada para observar la implicación de cada nivel sobre las auditorías que vayan a ser realizadas.

Son distintas las situaciones o hechos que conllevan a trabajar de diferentes formas y que permiten determinar el nivel de riesgo por cada situación en particular.

Es así como se han determinado tres tipos de riesgos los cuales son: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

(Resumen Ejecutivo Coso)

**2.4.1 Riesgo inherente:** Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

Si se trata de una auditoría financiera es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores significativos; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.

**2.4.2 Riesgo de control:** Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.



Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

**2.4.3 Riesgo de detección:** Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.

La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoría con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto.

(Gerencie.com, 2012)

## **2.5 ETAPAS DE LA AUDITORÍA**

**2.5.1 Planificación Preliminar.-** Obtener y actualizar información y conocimientos sobre el examen, familiarizarse con las actividades sustantivas o adjetivas. Se pretende mejorar la información y antecedentes del examen, ajustar el objetivo general del examen, ayudar en el establecimiento de los objetivos particulares por componentes y concretar las áreas de intervención.

Las fuentes de información serán los archivos permanentes de trabajo, archivos de la empresa, área y personal responsable, INEC, Cámaras de Comercio, entre otros.



Los resultados serán un reporte de los resultados, archivo de papeles corriente y permanente, la descripción objetiva de los principales componentes y el programa para la Planificación Específica.

**2.5.2 Planificación Específica.-** Se fundamenta en la información obtenida en el diagnóstico preliminar, se dirige a la evaluación de Estructura del Control Interno (evaluar los controles, verificar el cumplimiento de la normativa), calificar el nivel de riesgo, identificar las áreas críticas, determinar el enfoque del examen.

La Planificación Específica estudiará selectivamente las actividades principales de la empresa evaluando el cumplimiento de sus objetivos básicos, la aplicación de los principios de control interno, los puntos clave de control establecidos en la estructura organizativa y en la base legal de la empresa.

**2.5.3 Ejecución.-** Consiste en aplicar los procedimientos de revisión y prueba sobre las áreas identificadas como críticas o las que tienen un nivel de riesgo medio y alto; probar la efectividad del control interno incluyendo mejoras sugeridas en la Planificación Específica; determinar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones a incluir en el informe de Auditoría, concluir el trabajo de Auditoría, preparar la conferencia final.

#### **2.5.3.1 Técnicas de evaluación**

##### **Ocular**

- Observación.- establecer el desarrollo de una actividad.
- Comparación.- relacionar dos o más objetos hechos o magnitudes
- Revisión selectiva.- separar mentalmente los asuntos que no son típicos o comunes.
- Rastreo.- seguimiento de una actividad

##### **Verbal**

- Indagación.- diálogo no planificado



### **Escrita**

- Análisis.- descomponer el todo en sus elementos
- Conciliación.- igualar dos conjuntos de datos
- Confirmación.- obtener información escrita de terceras personas.

### **Documental**

- Computación.- corrección matemática de cálculos
- Comprobación.- determinar si los documentos que amparan un acto demuestran: autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre.

### **Física**

- Inspección.- existencia de bienes, dinero y documentos.

### **Otras Técnicas**

- Certificación.- información escrita de autoridad competente
- Declaración.- rendir testimonio ante autoridad competente
- Encuesta.- aplicar preguntas con respuesta cerrada
- Conferencia.- proceso en el que el auditor da a conocer los resultados preliminares de su examen
- Entrevista.- dialogo programado

### **2.5.3.2 Marcas de auditoría**

Son símbolos convencionales utilizados por el auditor para indicar la realización de un trabajo, el conjunto de marcas tendrá que definir el auditor en la planificación.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme que se analizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Los siguientes símbolos han sido aceptados como marcas de auditoría uniforme:

Símbolo	Significado
^	Indagado
€	Cálculo
S	Documentación Sustentatoria
@	Autorizado
N	No autorizado
√	Comprobado
□	Confirmado
\	Rastreo
d	Debilidad
f	Fortaleza
*	Analizado
W	Revisión Selectiva
⊖	Inspeccionado
⊙	Observación

**2.5.4 Conclusión.-** En esta etapa el auditor concluirá con los resultados y terminará el examen mediante la entrega del informe. Los objetivos de la conclusión son: comunicar los resultados del examen concluido, terminar el examen al Sistema de Créditos, entregar el informe de auditoría.

Resultados: el Informe de Auditoría el mismo que antes de su entrega debe seguir el siguiente proceso:

1. Redactar el borrador del Informe
2. Dar a conocer el borrador mediante una conferencia final
3. Obtener reacciones de personas involucradas
4. Redactar el informe final
5. Entregar el informe

(Manual de Auditoría de Gestión, 2013)

## 2.6 QUE ES LA CALIDAD CONCEPTOS Y FUNDAMENTOS

La calidad que “Señal X Cía. Ltda.” desea poseer radica en hacer las cosas de una manera correcta y cumplir con los deseos del cliente de una manera



óptima. Además de que los empleados se sientan motivados cuando el comprador aprecia su trabajo.

Existe calidad cuando las necesidades son cubiertas y las esperanzas realizadas; el cliente está satisfecho y está dispuesto a pagar y volver a contratar a la misma empresa en otras ocasiones.

### **2.6.1 Aseguramiento de Calidad**

“Señal X Cía. Ltda.” debe tener un conjunto de acciones establecidas dentro del Sistema de Gestión de Calidad y seguir una metodología apropiada para el cumplimiento de cada una de las tareas planteadas. Estas labores deben ser justificables para proporcionar la confianza adecuada tanto a la empresa como a los clientes de que se cumplen los requisitos del Sistema de la Calidad.

### **2.6.2 La gestión de calidad**

La gerencia de “Señal X Cía. Ltda.” tiene que determinar los procesos productivos y las características de los productos tratando siempre de estar enfocados hacia el mejoramiento continuo, cumpliendo con las determinadas necesidades y expectativas de los clientes.

### **2.6.3 CONTROL DE CALIDAD**

El control que realiza la dirección de “Señal X Cía. Ltda.” establece la caracterización de los nuevos productos en sus diferentes fases de desarrollo y en el establecimiento de las especificaciones de calidad de los mismos.

Mediante el control realizado la empresa podrá desarrollar la ejecución de los métodos de prueba para determinar las características de calidad de las materias primas, materiales, productos intermedios y productos finales, Participando en el desarrollo, ejecución y perfeccionamiento del Sistema de Calidad.

La ingeniería industrial de “Señal X Cía. Ltda.” está a cargo del mejoramiento continuo de los procesos productivos determinando formas óptimas de producción relacionándose con la planeación estratégica.



## **2.7 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

La Gerencia de “Señal X Cía. Ltda.” deberá proporcionar pruebas para apoyar y desarrollar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su perfeccionamiento cumpliendo los siguientes parámetros:

- Notificando a la empresa la importancia de cumplir los requisitos de ley previstos por las normativas para los clientes.
- Constituyendo la política de calidad.
- Asegurando que estén establecidos los objetivos de calidad.
- Ejecutando revisiones de la Dirección.

La Dirección tendrá un papel fundamental en la implementación de la ISO 9001-2008, asumiendo parte del control de la implementación o del proyecto de transición. Para lo cual deberá crear un equipo de liderazgo. Este grupo debería estar compuesto por el Representante de la Dirección, Directivos de cada área de la empresa, y la Dirección General, a los cuales se les asignaría distintas responsabilidades para el desarrollo de los procesos de manera que cumplan con los requisitos de la norma de calidad.

Una de las responsabilidades de la Dirección General en la planificación del proyecto reside en asegurarse de que los recursos necesarios para el desarrollo del plan estén disponibles.

(Normas9000.com)

## **2.8 LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.



Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, Organización Internacional para la Estandarización.

ISO se encuentra integrada por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, teniendo como misión:

- Promover el desarrollo de la estandarización.
- Facilitar el intercambio internacional de productos y servicios.
- Desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la estandarización.

El conjunto de normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para las organizaciones de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

- ISO 9000: 2005 - Describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.
- ISO 9001: 2008 - Valora la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.
- ISO 9004: 2009 - Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización.
- ISO 19011: 2002 - Proporciona una metodología para realizar auditorías tanto a Sistemas de Gestión de la Calidad como a Sistemas de Gestión Ambiental.

Todas estas normas forman un conjunto coherente de reglas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

(Sistemas y Calidad Total.com, 2011)



## **2.9 ISO 9001-2008 REQUISITOS PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.9.1 Requisitos Generales**

“Señal X Cía. Ltda.” deberá establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.

### **2.9.2 Requisitos de la norma ISO 9001-2008**

La ISO 9001-2008 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

“Señal X Cía. Ltda.” deberá cumplir con los siguientes requisitos para adquirir un sistema de gestión de calidad:

- Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, así como la forma de tenerlos controlados para asegurar su correcto funcionamiento, creando un Manual de Gestión de Calidad que documente el alcance y los procedimientos.
- Además, establecer objetivos de calidad.
- Establecer la secuencia y las interacciones de tales procesos.
- Determinar los criterios y los métodos de funcionamiento y el control de tales procesos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para el funcionamiento y la monitorización de tales procesos.
- Monitorear, medir y analizar tales procesos, implementar acciones necesarias para obtener los resultados previstos y la mejora constante de tales procesos.
- Evaluar la opinión del cliente y realizar auditorías internas periódicas.



La empresa debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

(Normas9000.com)

## **2.10 EL ENFOQUE A PROCESOS**

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que “Señal X Cía. Ltda.” Funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de “Señal X Cía. Ltda.”, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas,

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

**Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer:** implementar los procesos.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

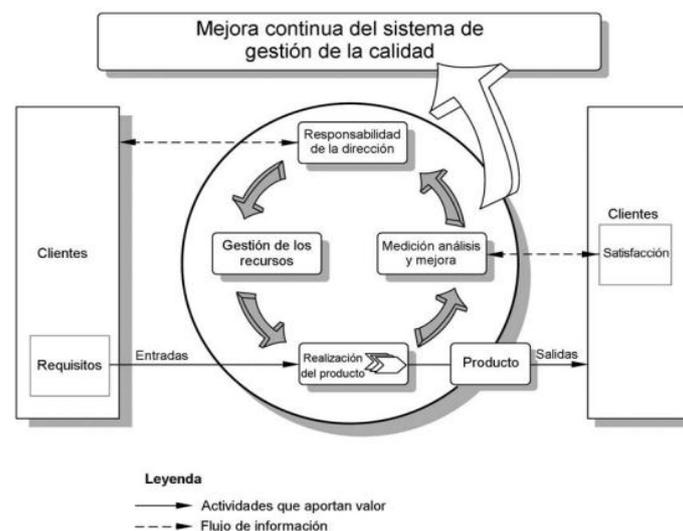


Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

(file:///E:/Mis%20documentos/Downloads/ISO-9001-2000\_Requisitos.pdf)



## 2.11 COMO IMPLANTAR UN SGC

La empresa “Señal X Cía. Ltda.” deberá seguir el siguiente proceso para poder implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

### 2.11.1 Etapas para la Implementación y Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

**2.11.1.1 Etapa 1. Análisis de la Situación Actual:** En esta etapa se plantean algunas preguntas que nos indicarán el estado actual de “Señal X Cía. Ltda.” Para poder planear la implantación. Es muy importante tener en cuenta en donde se encuentra la empresa en esos momentos para establecer un punto de partida, y de este conocer y planear hacia donde queremos llegar estableciendo los objetivos de calidad y metas para el Sistema de Gestión de Calidad.

Debemos preguntarnos y responder a preguntas como:

¿Cómo y en qué estado se encuentra “Señal X Cía. Ltda.”? (Está comenzando, con sistemas y procesos o sin ellos, preparados para un cambio, etc.),

¿Qué es lo que está haciendo en el presente? (Para el control de sus operaciones, relación con clientes y otros recursos)

- ¿Cómo lo está haciendo?
- ¿Qué es lo que debe hacer?
- ¿Qué es lo que no debe hacer?,
- ¿Cómo lo debe hacer?
- ¿Qué pasos debe seguir?,
- ¿Hasta dónde quiere llegar?, etc.

**2.11.1.2 Etapa 2. Mapeo de Procesos:** En esta etapa se establecen y registran los procesos actuales de “Señal X Cía. Ltda.” para tener una mejor visión de estos y así conocer su interacción con otros departamentos y áreas, para saber qué tipo de información fluye entre ellos.



Estos son analizados para que posteriormente sean modificados y adaptados a las mejores prácticas conocidas en el giro y para el bien común de “Señal X Cía. Ltda.”.

Los procesos nos van a ayudar a tener una visión clara de lo que queremos hacer para establecer sistemas, controles e indicadores de calidad para el óptimo funcionamiento de cada parte del Sistema de Gestión de Calidad.

**2.11.1.3 Etapa 3. Documentación de Política y Plan de Calidad:** Debemos tener en cuenta que sin un Plan y sin una Política de Calidad no podríamos implementar un Sistema de Gestión de Calidad. En esta etapa es donde vamos a documentar el plan y la política.

El Plan de Calidad es un 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.

La Política de Calidad debe incluir el objetivo de calidad principal, el compromiso que existe con el cliente, y de qué manera se va a lograr a través de una mejora continua.

**2.11.1.4 Etapa 4. Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo:** La documentación de los procesos y procedimientos se llevan a cabo en esta etapa y es donde vamos a plasmar todo lo que hacemos, como lo hacemos, los alcances y quiénes son los responsables de cada actividad. Algunos procedimientos son obligatorios por la norma ISO 9001:2008. En los siguientes elementos de la norma deben existir procedimientos documentados:

- Elementos
- Requisitos de la Documentación,
- Seguimiento y Medición,
- Control de Producto No Conforme,
- y Mejora.



#### **2.11.1.4.1 Niveles de documentos en un Sistema de Gestión de Calidad:**

- 1er Nivel: Incluye el Manual de Calidad
- 2do Nivel: Incluye los Procedimientos
- 3er Nivel: Incluye las Instrucciones de Trabajo
- 4to nivel: Incluye los Registros o Formatos

**2.11.1.5 Etapa 5. Elaboración del Manual de Calidad:** El Manual de Calidad es la descripción de la norma ISO 9001 en los procesos de “Señal X Cía. Ltda.”. Contiene todos los procedimientos documentados de “Señal X Cía. Ltda.” en todos sus niveles.

El tamaño de este manual puede diferir, dependiendo de la organización, alcance, productos, complejidad de procesos y competencia del personal.

**2.11.1.6 Etapa 6. Capacitación:** Esta etapa es la más difícil de todas, ya que significa cambiar la mentalidad del recurso humano hacia un cambio basado en normas y procesos controlados. Siempre existirán personas en “Señal X Cía. Ltda.” que se van a resistir al cambio, pero debemos de ser insistentes y constantes en la concientización para lograr un cambio en donde todos estemos en el mismo barco. Si esto no sucede, simplemente el sistema no va a funcionar.

En esta etapa debemos capacitar a todo el personal sobre el tema ISO 9001 como una herramienta para mejorar las actividades de “Señal X Cía. Ltda.” y hacerlos conscientes de lo que significa trabajar con un Sistema de Administración de Calidad.

Hacerles ver todo lo que conlleva la certificación, cuales son los objetivos y las nuevas políticas, cuáles son las ventajas de trabajar con el nuevo sistema de calidad total, cuales son los controles e indicadores a seguir, cuáles son las herramientas que se van a utilizar para las acciones correctivas y preventivas, etc.



**2.11.1.7 Etapa 7. Implementación:** Una vez creado, desarrollado y estructura todo, además de la capacitación al personal, llega la etapa de la implementación, en donde se pone en marcha todo el sistema y el personal comienza con el uso de esta herramienta.

Lo que antes se hacía de una manera, en esta etapa se deja de hacer como antes, y se comienza con la nueva estructura.

**2.11.1.8 Etapa 8. Primera Auditoría Interna:** En un Sistema de Gestión de Calidad siempre deben de haber revisiones a dicho sistema para ver cómo está operando, observar las fallas para corregirlas y detectar oportunidades de mejora para el crecimiento del mismo.

Se deben de realizar auditorías internas periódicamente, pero en este caso, en esta Etapa 8, comenzaremos por la primera, para ver como realmente se ha implementado el sistema y detectar posibles fallas para corregirlas antes de la pre-auditoría externa, que posteriormente nos llevará a la auditoría externa y a la certificación.

**2.11.1.9 Etapa 9. Revisión General:** Debemos de hacer una revisión general de cómo está resultando la implementación y de cómo está funcionando el nuevo sistema. Debemos revisar las fallas encontradas en la Etapa 8, y ver la manera de corregirlas y evitar que vuelvan a suceder. Para esto vamos a realizar acciones correctivas y preventivas dependiendo del caso (Etapa 10).

Debemos también revisar y observar detenidamente las partes o actividades que están impactando de manera positiva al sistema de calidad total, para reforzarlas e implementarlas en las áreas en donde el sistema este débil y necesite un empuje mayor.

**2.11.1.10 Etapa 10. Acciones Correctivas y Preventivas:** Debemos generar las Acciones Correctivas y Preventivas de los resultados de la primera auditoría interna y la revisión general, para comenzar a trabajar sobre las observaciones y/o No Conformidades encontradas en el Sistema de Gestión de Calidad.



Lo recomendable en esta etapa, es crear un sistema que te permita gestionar las solicitudes de las acciones correctivas y preventivas, llamado Sistema de Solicitud de Acciones Correctivas, y que te ayudarán a darle un seguimiento a estas solicitudes.

**2.11.1.11 Etapa 11. Segunda Auditoría Interna:** Para asegurar que todo este marchando de la mejor manera antes de la pre-auditoría externa, y que las acciones correctivas y preventivas resultantes de la primera auditoría interna se estén resolviendo desde su causa raíz y en tiempo, una segunda auditoría interna se puede llevar a cabo.

Esta auditoría es opcional, si tú crees que con la primera auditoría interna es suficiente como para saber que tu sistema está realmente funcionando como debe, entonces no es necesaria esta etapa, pero si ves que a lo mejor le hace falta una pequeña afinación, entonces si te recomiendo que realices esta segunda auditoria.

**2.11.1.12 Etapa 12. Acciones Correctivas y Preventivas:** Al igual que la etapa 10, estas acciones correctivas y preventivas se generan de la segunda auditoría interna, la cual también puede ser opcional.

**2.11.1.13 Etapa 13. Procesos de Análisis y Mejora:** En esta etapa tenemos que analizar los resultados obtenidos durante las auditorias y las acciones correctivas implementadas y completadas. De esta manera vamos a poder identificar que observaciones fueron No Conformidades y que observaciones fueron Oportunidades de Mejora.

Las Oportunidades de Mejora se tienen que agrupar en un sistema aparte, para que posteriormente se le dé su debido seguimiento, e ir implementando estas mejoras dentro del Sistema de Gestión de Calidad, incrementando así la madurez del sistema y mejorando cada vez más su gestión para detectar a mayor detalle nuevas Oportunidades de Mejora o No Conformidades, y que nos ayuden a mejorar la calidad del producto.



**2.11.1.14 Etapa 14. Auditoría Externa:** Al llegar a esta etapa del proceso ya debimos haber pasado por una pre-auditoría externa por parte de un organismo externo. Esta pre-auditoría nos va a servir para ver cómo estamos preparados ante la auditoría externa antes de la certificación por parte del organismo certificador.

Al término de la pre-auditoría, debemos hacer las solicitudes de acciones correctivas y preventivas que se necesiten para trabajar sobre las observaciones encontradas durante esta.

Se programa posteriormente la auditoría externa y se ejecuta. Al término de esta, al igual que la pre-auditoría, se hacen las solicitudes de acciones correctivas y preventivas que se requieran según lo que los auditores externos hayan encontrado como No Conformidades Mayores y/o No Conformidades Menores.

**2.11.1.15 Etapa 15. Certificación:** En caso de encontrar No Conformidades, el organismo auditor da un plazo de 30 días para que la empresa trabaje sobre estas No Conformidades solucionándolas desde la causa raíz.

En caso de que “Señal X Cía. Ltda.” no cierre estas No Conformidades en el tiempo estipulado, la certificación es rechazada por el organismo certificador, y “Señal X Cía. Ltda.” tendría que pasar nuevamente por todo el proceso.

En caso de que “Señal X Cía. Ltda.” cierre sus No Conformidades a tiempo, el organismo certificador aprueba la certificación y envía el certificado a “Señal X Cía. Ltda.” en un plazo no mayor a los 60 días.

Este certificado está registrado ante los organismos internacionales ANSI, ISO y ASQ.

Se debe hacer una recertificación anual y cada 3 años se hace nuevamente todo el proceso de la certificación.

(Sistemas y calidad total.com, 2011)



---

## **2.12 BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Con la implementación de la ISO 9001-2008 la empresa “Señal X Cía. Ltda.” Obtendrá muchos beneficios debido a que mediante esta certificación la empresa tendrá que implementar herramientas que le guíen hacia el camino de la Mejora Continua, el éxito empresarial y la excelencia.

### **2.12.1 Participación de la administración**

Debido a las exigencias que impone la norma ISO 9001, “Señal X Cía. Ltda.” Verificaría que el sector administrativo se involucra más en el sistema de administración de calidad. La administración tiene la obligación de participar en el diseño de la política de calidad y de los objetivos de calidad, debe revisar los datos del sistema de gestión de calidad y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan los objetivos de calidad, establecer nuevas metas y lograr un progreso continuo.

Una vez implementado el sistema en “Señal X Cía. Ltda.” debe centrarse en el cumplimiento de los objetivos de calidad. La administración recibe información de manera constante, de modo que puede ver los progresos (o la falta de progresos) hacia el cumplimiento de los objetivos, lo que le permitirá tomar las medidas apropiadas. Luego, se lleva a cabo el proceso de evaluación organizado y se implementa un mecanismo de supervisión del desempeño, teniendo en cuenta los objetivos. De este modo, es posible tomar las medidas necesarias de acuerdo con los resultados.

### **2.12.2 Beneficios en la productividad**

El aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación o de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo. Los gerentes



reciben menos llamadas por problemas durante las noches ya que los empleados cuentan con más información para resolverlos por sí mismos.

### **2.12.3 Clientes satisfechos**

Aumenta el grado de satisfacción de los clientes porque los objetivos que se establecen toman en cuenta las necesidades de "Señal X Cía. Ltda." procura la opinión de sus clientes y luego la analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se adaptan de acuerdo a esta información y la organización se torna más centrada en el cliente. Cuando los objetivos se concentran en el cliente, "Señal X Cía. Ltda." dedica menos tiempo a los objetivos individuales de los departamentos y más tiempo a trabajar en conjunto para cumplir con las necesidades de los clientes.

Todo esto lleva a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en el sistema de administración de calidad.

Un estudio llevado a cabo por investigadores de UCLA ha demostrado que "las empresas estadounidenses que cotizan en la Bolsa de Nueva York y que cuentan con la certificación de calidad ISO 9000 han logrado una mejora significativa en su desempeño financiero en comparación con aquellas empresas que no cuentan con esta certificación".

Trabaje con entusiasmo y optimismo, sabiendo que su organización mejorará de forma significativa gracias a la implementación de la ISO 9001. Usted está contribuyendo al futuro éxito y rentabilidad de su empresa.

## **2.13 DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Establece la documentación necesaria para conformar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, ésta documentación se entiende en sentido amplio, puede adoptar cualquier formato, soporte, medio.

- Desarrollar e implantar procedimientos requeridos por la ISO 9001-2008.
- Registros de operaciones, datos, significativos de los procesos requeridos por la ISO 9001-2008.



- Manual de calidad
- Declaraciones registradas en documentos sobre la política de calidad y los objetivos.
- Otros documentos y registros que la organización desarrolle para asegurarse de la eficaz planificación operación y control de los procesos.

### **CAPITULO III**

#### **PROCESO DE AUDITORÍA EN FUNCIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008**

##### **3.1 APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA AL SISTEMA DE PRODUCCIÓN.**



#### **ORDEN DE TRABAJO**

**N.- AGSP- 001-11-14**

**FECHA:** 10 de Noviembre del 2014.

**ASUNTO:** Examen al sistema de producción

**DE:** CPA. Laura Vizhñay AUDITOR- JEFE DE AUDITORIA

**PARA:** Srta. Gabriela Parra AUDITOR JEFE DE EQUIPO

#### **ORIGEN O MOTIVO DEL EXAMEN**

Por solicitud de gerencia mediante oficio N° 001, de fecha 1 de Octubre del 2014.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Implementar un modelo de Auditoría de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso “Señal X Cía. Ltda.”, que permitirá mejorar los procesos de control con eficiencia y calidad para obtener una mayor satisfacción del cliente dinamizando este importante Sector de la Economía.

#### **ALCANCE**

En el Sistema de producción estudiaremos los siguientes componentes: planes y programas, materia prima, personal, instalaciones, uso y mantenimiento de la maquinaria y equipo, proceso productivo, tecnología y calidad del período comprendido entre junio a diciembre del 2014.



## OBJETIVOS PARTICULARES

- Comprobar que el proceso productivo sea respetado en todas sus etapas en cuanto a calidad, cantidad, seguridad, entre otros, permitiendo alcanzar la capacidad de producción.
- Verificar que las instalaciones de la empresa cumplan con las características necesarias en cuanto a tamaño, ubicación, seguridad, entre otras.
- Verificar que la maquinaria y equipo que se emplea en la producción estén en óptimas condiciones.
- Evaluar que el personal sea idóneo y reciba capacitación permanente para el desempeño de sus actividades.
- Comprobar que la producción cumpla con las normas establecidas en las ISO 9001-2008.

## ÉNFASIS

El sistema de producción debe poner atención en la calidad del producto y a las normas de seguridad que deben ser observadas por el personal.

## RIESGOS

El riesgo se produce debido a costos elevados, desperdicio de materiales, mano de obra ociosa, maquinaria defectuosa.

## EQUIPO DE TRABAJO

Numero	Personal	Días hombre
<b>CPA. Laura Vizhñay</b>	Auditor- Jefe de auditoría	30
<b>Gabriela Parra</b>	Auditor- Jefe de equipo	30
<b>Olga Bernal</b>	Auditor 1	30

La supervisión lo realizara la CPA. Laura Vizhñay, Auditor – Jefe de Auditoría.



## **OTROS RECURSOS**

El equipo de auditoría contará con una oficina en el departamento de producción de la empresa.

**COSTO APROXIMADO:** El costo de este examen es de 750 dólares.

**FECHA DE TERMINACIÓN DEL EXAMEN:** El examen se culminará el 28 de febrero del 2014.

---

CPA. Laura Vizhñay  
AUDITOR SUPERVISOR



## **3.2 PROCESO METODOLÓGICO DEL EXAMEN**

En el examen de las ISO 9001-2008 al sistema de producción de “Señal X Cía. Ltda.”, se utilizará el siguiente proceso metodológico:

### **3.2.1 PLANIFICACIÓN**

La planificación estará dirigida a obtener información acerca del conocimiento y comprensión de la organización hasta la formulación y aprobación del plan de auditoría, el cual establece el enfoque general y el énfasis de la evaluación de la estructura del control interno.

#### **3.2.1.1 DIAGNÓSTICO PRELIMINAR**

Estudio y actualización de la información en general sobre el sistema de producción como son: actividades, objetivos, metas, normas, políticas, responsabilidades.

#### **OBJETIVOS:**

- Obtener y actualizar información y conocimientos del Sistema de Producción.
- Familiarizar al equipo de trabajo con el Sistema de Producción.

#### **RESULTADOS:**

Un Reporte que contendrá una descripción detallada de los componentes del Sistema de producción; será de uso exclusivo del Equipo de Auditoría y que será aprobado por el Supervisor del Examen.

La conformación del Archivo que manejará el Flujo de Información y Documentos que evidenciarán la realización del presente examen, este se clasifica en:

Archivo Permanente: Maneja el flujo de información y documentación que servirá para este y futuras auditorías.

Archivo Corriente: Maneja el flujo de información y documentación que servirá exclusivamente para esta auditoría.



**Asignación de personal:**

Numero	Personal	Días hombre
CPA. Laura Vizhñay	Auditor- Jefe de auditoría	3
Gabriela Parra	Auditor- Jefe de equipo	3
Olga Bernal	Auditor 1	3

**3.2.1.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

En la planificación específica evaluaremos la estructura del control por componentes consiste en la evaluación del control interno y la evaluación de los componentes del sistema de producción.

**Objetivos:**

- Estudiar y evaluar el Control Interno del Sistema de Producción y sus componentes utilizando el Método COSO I (5 componentes):

Ambiente de Control

Identificación de Eventos

Información y Comunicación

Actividades de Control

Supervisión y Monitoreo

Evaluar y calificar el Riesgo de Auditoría

- Identificación de Áreas Críticas
- Establecer el enfoque del examen

**Resultados:**

**Para la Empresa:**

El Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno del Sistema de producción que implementado por la empresa mejorará la eficiencia del sistema.

**Para el Equipo:**

- El informe.



- La matriz de calificación del riesgo identificando el riesgo inherente, riesgo de control y el riesgo de detección. La calificación será en cuatro niveles que son: Alto, Medio, Bajo y Mínimo.
- Plan de Muestreo: Que identifica las pruebas de auditoría que se van a aplicar, tales como: sustantivas, de cumplimiento o de doble enfoque
- El Programa detallado de la Ejecución.
- Papeles de trabajo.

**Asignación de personal:**

Numero	Personal	Días hombre
CPA. Laura Vizhñay	Auditor- Jefe de auditoría	10
Gabriela Parra	Auditor- Jefe de equipo	10
Olga Bernal	Auditor 1	10

**3.2.1.3 EJECUCIÓN**

Fase en la cual se evalúa la eficiencia, eficacia y economía mediante la aplicación de pruebas y procedimientos.

**Objetivos:**

- Aplicar las pruebas de auditoría de acuerdo al enfoque y los procedimientos, de conformidad con el programa, en las áreas críticas o de riesgo del Sistema de producción.
- Identificar y desarrollar los hallazgos del examen al Sistema producción.

**Resultados:**

- Los Hallazgos: Descripción lógica, completa y ordenada de las desviaciones establecidas por el auditor producto de las pruebas de auditoría.

**Condición:** lo que es, la situación encontrada.



**Criterio:** lo que debería ser, la norma, el estándar, el índice, etc.

**Causa:** por qué sucedió.

**Efecto:** lo que representa para la empresa, de ser posible en términos cuantitativos. Diferencia entre criterio y condición.

**Asignación de personal:**

Numero	Personal	Días hombre
CPA. Laura Vizhñay	Auditor- Jefe de auditoría	8
Gabriela Parra	Auditor- Jefe de equipo	8
Olga Bernal	Auditor 1	8

**Conclusión**

Es una síntesis de lo que sucede, por qué sucedió y lo que está provocando hechos irregulares dentro del Sistema de producción.

Fase final del examen, donde se dan a conocer los hallazgos.

**Objetivos:**

- Comunicar Resultados Totales del examen concluido al Sistema de producción.
- Terminar el examen
- Entregar el informe

**Resultados:**

- **Informe**

Documento profesional que describe los resultados del examen al sistema de producción y que para su entrega final deberá seguir el siguiente proceso:

- Redacción del Borrador del Informe.
- Conferencia final en la que se da a conocer los resultados del examen concluido.



- Obtener reacciones con el personal relacionado con el informe.
- Redacción final y entrega del informe.

**Asignación de Personal:**

Numero	Personal	Días hombre
CPA. Laura Vizhñay	Auditor- Jefe de auditoría	5
Gabriela Parra	Auditor- Jefe de equipo	5
Olga Bernal	Auditor 1	5

**3.2.1.3.1 PLAN DE ÍNDICES O REFERENCIAS**

P	Planificación
PP	Diagnostico preliminar
PP/P	Programas
PPp	Planes de venta
PPI	Documentos legales
PPo	Organización
PE	Planificación especifica
PE/p	Programas
PE/a	Ambiente interno
PE/o	Estrategias y objetivos
PE/ac	Actividades de control
PE/ic	Información y comunicación
PE/rr	Respuesta al riesgo
PE/m	Monitoreo
E	Ejecución
E/P	Programas
Ep	Evaluación de la planificación
Eo	Evaluación de la organización
Ed	Evaluación de diagnóstico o dirección
EV	Evolución varios
C	Conclusión
C/P	Programas
Cb	Borrador del informe
Cc	Conferencia
Ca	Ajuste - informe final
Ci	Informe final

### 3.2.1.3.2 PLAN DE MARCAS

El plan de marcas no es más que los símbolos convencionales utilizados por el auditor.

Símbolo	Significado
^	Indagado
€	Cálculo
S	Documentación Sustentatoria
@	Autorizado
N	No autorizado
√	Comprobado
□	Confirmado
\	Rastreo
d	Debilidad
f	Fortaleza
*	Analizado
W	Revisión Selectiva
⊖	Inspeccionado
⊙	Observación

### 3.2.2 TERMINOLOGÍA O TÉRMINOS TÉCNICOS

- **Servicio:** bien intangible que tiene dos características básicas, la individualización y el ser muy perecederos.
- **ISO 9001-2008:** La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).



- **Auditoría:** es un examen crítico que se realiza con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia de una sección, un organismo, una entidad, etc.
- **Gestión:** es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso lo que incluye: la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar y; la coordinación de sus actividades.
- **Norma ISO:** es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización.
- **Calidad:** La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.
- **Clientes:** es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.
- **Recursos:** Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio.<sup>1</sup> Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles
- **Eficiencia:** es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- **Eficacia:** la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.
- **Producto:** bien tangible que resulta de un proceso de fabricación.
- **Capacidad:** valor teórico al que nos referimos como la cantidad por unidad de tiempo que se obtendría al utilizar al máximo todos los recursos disponibles.
- **Carga:** cantidad de producto por unidad de tiempo que se exige a un proceso en un momento determinado.
- **Sobrecarga:** cuando la carga es superior a la capacidad y el proceso no puede operar todo lo deseado y aparecen inventarios de productos.



- **Cuello de botella:** recursos que limitan la capacidad y originan sobrecarga.
- **Tiempo de producción:** tiempo necesario para realizar una o varias operaciones. Se descompone en tiempo de espera, de preparación, de operación y de transferencia.
- **Tiempo de espera:** tiempo que está el producto hasta que comienza la operación.
- **Tiempo de preparación:** tiempo que se necesita para disponer adecuadamente los recursos que van a efectuar la operación.
- **Tiempo de operación:** tiempo consumido por los recursos en efectuar la operación.
- **Tiempo de transferencia:** tiempo necesario para transportar una cantidad de producto que ya ha sido sometido a una operación a otra nueva.

El único de estos tiempos que agrega valor es el tiempo de operación, la administración debe buscar la forma de hacer que los demás sean mínimos.

- **Capacidad productiva:** es la cantidad de recursos, principalmente fuerza laboral y maquinaria, que están disponibles en el proceso productivo.

(Gestiopolis)

(Normas9000.com)

### 3.2.3 EVALUACIÓN GLOBAL DEL RIESGO

Análisis del riesgo global del Sistema de producción; tanto el riesgo de control como el riesgo inherente.

Qué componentes son más riesgosos (alto-bajo), el examen.

Para esta evaluación utilizaremos estos parámetros:

- Significatividad que tiene el componente evaluado
- Existencia de riesgos y sus factores
- La probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades



Al realizar la evaluación del control interno de los componentes del Sistema de Producción, se ha identificado que podría existir factores de riesgo que son tanto inherentes como de control y que representan problemas a la empresa, tales como:

- Proceso de producción con costos significativos.
- Seguridad física de las bodegas no adecuadas.
- Cantidades significativas de materiales obsoletos.
- Falta de autorización en los procesos de producción.
- Controles de calidad en el proceso productivo no apropiados.
- Falta de capacitación al personal.

Problemas que estarán encaminados a ser mejorados por la auditoría interna.

#### Recursos: Humanos (Total)

Numero	Personal	Días hombre
CPA. Laura Vizhñay	Auditor- Jefe de auditoría	30
Gabriela Parra	Auditor- Jefe de equipo	30
Olga Bernal	Auditor 1	30

La supervisión la realizará la CPA. Laura Vizhñay, Auditor – Jefe del Equipo.

Materiales:

#### 3.2.4 RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIOS	
MATERIALES		UNITARIO	TOTAL
Resma de papel tamaño A4	2	3,00	6,00
Impresiones	100	0.10	10,00
Fotocopias	100	0.02	2,00
Resaltadores	2	1,00	2,00
Carpetas	10	0,50	5,00
Varios			20,00
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>4,62</b>	<b>45</b>

Fecha aproximada: La evaluación del Sistema de producción será:

INICIO: 01 de Diciembre de 2014

TERMINACIÓN: 31 de Diciembre de 2014



### CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	ETAPA	DESARROLLO	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	TOTAL
<b>PROCESO METODOLOGICO</b>				
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>26</b>
<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
CPA Laura Vizhñay (Auditor jefe de equipo)	0	0	0	0
Gabriela Parra (Auditor 1)	3	2	1	3
Olga Bernal (Auditor 2)	3	2	1	3
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>20</b>
CPA Laura Vizhñay (Auditor jefe de equipo)	0	0	0	0
Gabriela Parra (Auditor 1)	10	7	3	10
Olga Bernal (Auditor 2)	10	7	3	10
<b>EJECUCIÓN</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
CPA Laura Vizhñay (Auditor jefe de equipo)	0	0	0	0
Gabriela Parra (Auditor 1)	8	6	2	8
Olga Bernal (Auditor 2)	8	6	2	8
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
CPA Laura Vizhñay (Auditor jefe de equipo)	0	0	0	0
Gabriela Parra (Auditor 1)	5	3	2	5
Olga Bernal (Auditor 2)	5	3	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>16</b>	<b>52</b>

### 3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA AUDITORÍA DE LA ISO 9001-2008

#### 3.3.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



“Auditoría de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso “Señal X Cía. Ltda.” durante el período 2014.”

**PERÍODO:** 5 de junio al 31 de diciembre de 2014.

**COMPONENTE:** Memorando de planificación preliminar.

##### 1. Antecedentes

En la empresa se ha creado una unidad de auditoria interna desde la implementación de las ISO 9001-2008.

##### 2. Motivo del examen

El examen al sistema de producción de “Señal X Cía. Ltda.”, se realizará de conformidad con la orden de trabajo AGSP- 001-11-14 de 10 de Noviembre de 2014.

##### 3. Objetivos del examen

- Comprobar que el proceso productivo cumpla todas sus etapas en cuanto a calidad, cantidad, seguridad, costos, entre otros, permitiendo alcanzar la capacidad de producción.
- Verificar que las instalaciones de la empresa cumplan con las características necesarias en cuanto a tamaño, ubicación, seguridad, entre otras.
- Evaluar que el personal sea idóneo y reciba capacitación permanente para el desempeño de sus actividades.
- Comprobar que la producción cumpla con las normas establecidas en las ISO 9001-2008.



#### 4. Alcance del examen

En el Sistema de producción estudiaremos los siguientes componentes: planes y programas, materia prima, personal, instalaciones, uso y mantenimiento de la maquinaria y equipo, proceso productivo, tecnología y calidad del periodo comprendido desde el 5 junio al 31 de diciembre de 2014.

#### 5. Programa para la Planificación Preliminar

No.	PROCEDIMIENTO	HECHO POR:
1	Visita de observación a las actividades, operaciones y funcionamiento del Departamento de producción.	Equipo de auditoría
2	Obtener la información y documentación relativa a los aspectos y dependencias relacionadas con el objeto del examen.	Equipo de auditoría
3	Identificar las principales políticas y prácticas relativas al Departamento de producción.	Equipo de auditoría
4	Revisar y analizar la información recopilada	Equipo de auditoría
5	Revisar y actualizar el archivo permanente	Equipo de auditoría
6	Determinación de los riesgos.	Equipo de auditoría
7	Determinar los indicadores de gestión	Equipo de auditoría
8	Elaborar los memorandos de planificación	Supervisor y Jefe de equipo
9	Programar entrevistas con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad para comunicar la ejecución de la auditoría, identificar datos, hechos y actividades.	Equipo de auditoría
10	Elaborar un plan de muestreo	Equipo de auditoría
11	Ejecución del examen	Equipo de auditoría
12	Elaborar los papeles de trabajo	Equipo de auditoría
13	Elaborar la hoja resumen de hallazgos por componente	Equipo de auditoría
14	Redactar los comentarios, conclusiones y	Supervisor y Jefe de



	recomendaciones	equipo
15	Comunicar los resultados parciales a la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad.	Supervisor y Jefe de equipo
16	Definir la estructura del informe	Supervisor y Jefe de equipo
17	Elaborar el borrador del informe	Equipo de auditoría
18	Revisar el borrador del informe y efectuar el control de calidad	Equipo de auditoría
19	Efectuar las correcciones indicadas	Equipo de auditoría
20	Convocar a la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad a la lectura del borrador del informe	Jefe de equipo
21	Realizar la lectura del borrador del informe	Equipo de auditoría
22	Redactar el informe final, síntesis y memorando de antecedentes	Supervisor y Jefe de equipo
23	Aprobación del informe	Equipo de auditoría
24	Remitir el informe a la máxima autoridad de la entidad	Equipo de auditoría

## 6. Conocimiento de la entidad y su base legal

### 6.1 Base legal

Las actividades y operaciones de “Señal X Cía. Ltda.” de la ciudad de Cuenca, se rigen por las siguientes disposiciones legales:

- Superintendencia de Compañías del Ecuador
- Ley de Compañías del Ecuador
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento de Régimen Tributario Interno
- Código del trabajo
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo
- Norma ISO 9001-2008



- Ordenanzas y reglamentos que regulan la instalación y control de la publicidad y propaganda exterior
- Ordenanzas que regulan y controlan la instalación y control de la publicidad y propaganda exterior
- Ordenanzas que regulan el uso del espacio público para difusión de información

## 6.2 Principales disposiciones legales

Las actividades y operaciones de “Señal X Cia. Ltda.”, se rigen por las siguientes disposiciones legales:

- Normas ISO 9001-2008

## 6.3 Estructura orgánica

### Estructura organizativa

Actualmente la empresa SEÑALEX CIA. LTDA., se encuentra bajo el mando del Sr. Paul Moreno en la Gerencia General y la Sra. Lorena Cordero en Presidencia. La empresa debido a su actividad, cuenta con una estructura lineal dividida por departamentos de acuerdo a su área administrativa y de producción.

### Departamento administrativo financiero

- **Facturación:** se encarga de facturar todos los trabajos que se entreguen a los clientes.
- **Compras:** realiza todas las adquisiciones necesarias para la empresa.
- **Contabilidad:** maneja la contabilidad de la empresa adecuadamente
- **Sistemas:** se encarga de dar soporte técnico al sistema de ventas, contabilidad y producción.
- **Ventas:** comercializa los diferentes productos con los clientes, entregando las cotizaciones y cuenta con un grupo de vendedores y cotizadores.



- **Diseño:** elabora los diseños de los productos de acuerdo a lo solicitado por el cliente.

### Departamento de producción

- **Impresiones:** impresión en lona, canvas, tela, bases rígidas, madera, sintra, vidrio y material pop.
- **Metalmecánica:** realizan las estructuras para avisos luminosos, avisos flex, y cualquier tipo de estructura para construcción de letreros grandes, tótems, etc.
- **Corte:** efectúan cortes de las bases o materiales rígidos como madera, sintra, acrílicos, alucubond, caucho, y viniles ploteados de acuerdo a los diseños aprobados por el cliente.
- **Pintura:** pintan los trabajos, las bases, o letras individuales de acuerdo a los diseños enviados, o los exhibidores en madera.
- **Ensamble:** arman estructuras con las lonas y publicidad adicional de acuerdo al diseño.
- **Terminados:** este departamento se encarga de dar los acabados a los trabajos, refileados, o corte; se colocan ojalillos y se empaca el producto.
- **Carpintería:** construyen exhibidores en madera y regletas.
- **Despachos:** en este departamento se almacenan los trabajos terminados de producción, se despacha a instalaciones o se entregan al cliente.
- **Let-r-edge:** elaboran letras individuales luminosas con tool 0.70mm, acrílico, vinil y leds.
- **Instalaciones:** logística de la empresa para instalaciones de los trabajos a nivel nacional.

### 6.4 Objetivos de la entidad

- Incrementar la participación de mercado nacional en un 10% anual
- Contar con personal cordial, competente y confiable



- Cumplir con los requisitos de nuestros clientes
- Buscar la mejora continua y la eficacia de los procesos
- Buscar nuevas tecnologías en el mercado nacional e internacional para incrementar la satisfacción de nuestros clientes
- Controlar y mejorar la calidad de la producción

## **6.5 Principales actividades, operaciones e instalaciones**

- **Atención**

La excelencia en la atención al cliente es nuestro objetivo, y su satisfacción es nuestro compromiso. Ponemos a su disposición un equipo de trabajo comprometido y con experiencia en cada una de las áreas, tanto en el ámbito comercial, productivo y postventa, enfocados a brindar un servicio ágil y efectivo.

- **Infraestructura**

Señal X cuenta con amplias instalaciones cubiertas para los procesos de fabricación, metalmecánica e impresión, así como con una extensa bodega para almacenaje de materiales.

- **Tecnología**

Invertimos constantemente en maquinaria de vanguardia para impresión, rotulación y corte de materiales, lo cual nos permite ofrecer un producto de calidad combinando alta resolución, resistencia de materiales, optimización de materia prima y entrega oportuna.

- **Productos**

“Señal X Cía. Ltda.” Ofrece a sus clientes los siguientes productos:

- Vallas
- Rótulos
- Rótulos luminosos
- Branding vehicular



- Material P.O.P
- Señalética interior
- Decoline
- Displays
- **Diseño**

Nuestro equipo gráfico está altamente capacitado en la aplicación de publicidad exterior e interior, desarrollo de proyectos, diseño y aplicación del material adecuado en cada uno de los productos personalizados solicitados por los clientes, guardando siempre el código de ética y profesionalismo en cada una de las actividades.

- **Instalación**

Las instalaciones a nivel nacional constituyen un rubro importante para nosotros, debido a la planificación, organización, coordinación, ejecución y control permanente de las mismas, proceso que es indispensable para alcanzar los objetivos planteados en cada proyecto con una logística impecable, simultánea y a tiempo, lo cual nos permite ofrecer a nuestros clientes el compromiso de cumplimiento efectivo a nivel nacional e incluso internacional.

- **Servicios post venta**

Ofrecemos soluciones y servicios integrales. Nuestro deseo es crear relaciones a largo plazo, por lo que nuestro servicio llega más allá de la instalación o entrega del producto terminado. Ofrecemos proyectos personalizados considerando las necesidades del cliente.

Los levantamientos de locales a nivel nacional son un servicio que constituye quizá el más representativo debido a la experiencia que tenemos en logística y recorrido a nivel país de forma simultánea.

Este servicio es de alto beneficio para nuestros clientes, ya sea del sector público o privado, que tienen bajo su responsabilidad la implementación de



diversos productos, materiales, remodelaciones y nueva imagen publicitaria en negocios e instituciones cuyos puntos de venta, agencias o locales son bastante numerosos y con diferentes características a nivel nacional.

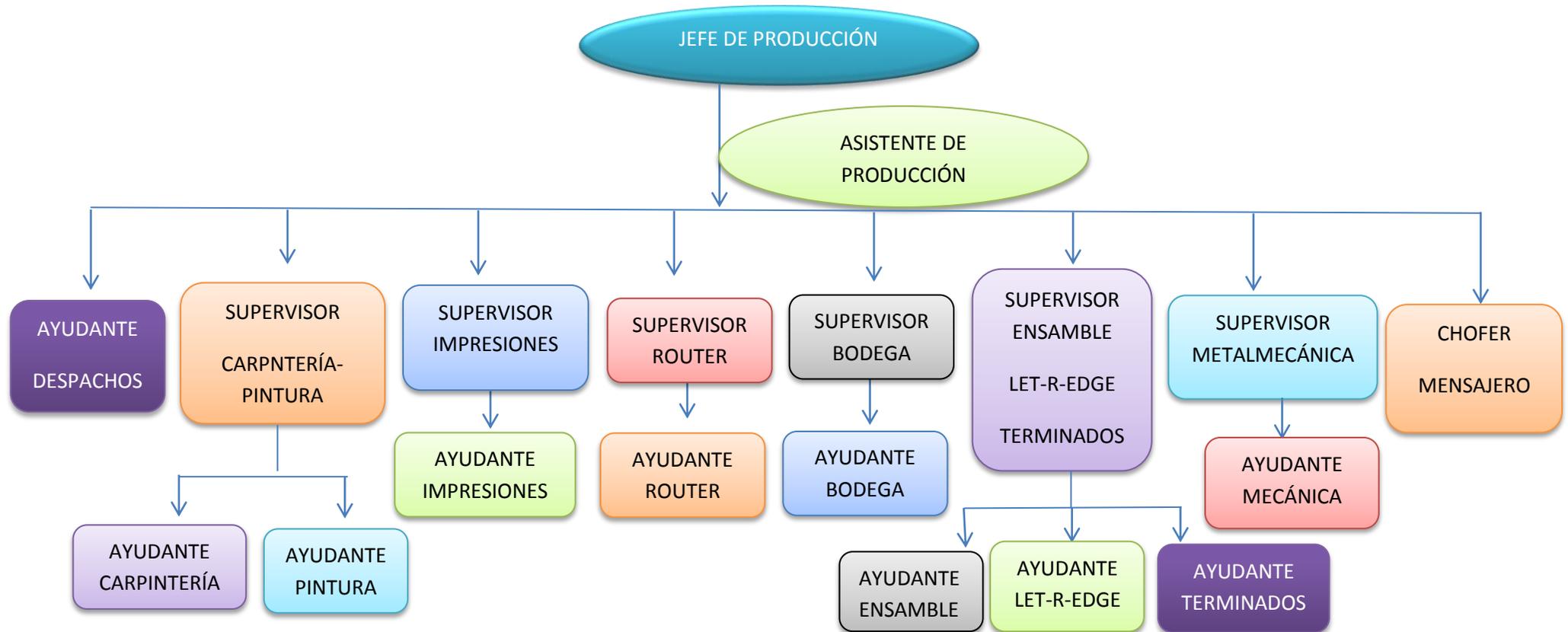
El poder confiar la reproducción detallada de sus espacios a través de mediciones, fotografías, fotomontajes y documentación precisa de cada uno de sus puntos, a nuestra empresa, les proporciona confianza y seguridad sabiendo que disponemos de todos los medios para la consecución de sus proyectos.

("Señal X Cía. Ltda.")

## **7. Base Legal pertinente al Examen**

- Ley de Compañías del Ecuador
- Superintendencia de Compañías del Ecuador
- Norma ISO 9001-2008
- Normas internacionales de Auditoria
- Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas
- Manual de Auditoria de Gestión de la Contraloría General del Estado

## 8.- Estructura Organizativa de las Unidades relacionadas con el objeto del examen



("Señal X Cía. Ltda.")



## 9. Determinación de indicadores

- **Calidad** = Unidades defectuosas / Unidades producidas
- **Eficiencia de la mano de obra** = Unidades producidas / Horas hombre trabajadas
- **Volumen de desperdicios** = Volumen o peso de desperdicios / Unidades producidas
- **% De órdenes de producción en reproceso** = Órdenes de producción devueltas / Total de órdenes de producción \*100
- **% De cumplimiento del programa de mantenimiento de edificios y espacios de trabajo** = Mantenimiento ejecutado / Mantenimiento programado \* 100

## 10. Grado de confiabilidad de la información

Al obtener el manual de procedimientos de revisión por la dirección de “Señal X Cía. Ltda.” en este se define y describe el desempeño de los procesos dentro el SGC ,grado de cumplimiento de objetivos y metas a través de indicadores ,seguimiento de las acciones resultantes de revisiones anteriores, recomendaciones para la mejora, información del manual de macro procesos como: gestión comercial, gestión de diseño, gestión de producción, gestión de instalación y entrega así como también existe un instructivo de comunicación interna de la empresa para establecer los lineamientos a seguir para mantener una comunicación efectiva entre el Gerencia General, Gerentes de Áreas y todo el personal de la organización por lo que se puede determinar que la información obtenida es muy confiable.

## 11. Sistemas de información computarizada

“Señal X Cía. Ltda.” utiliza el sistema OPENERP para ventas, contabilidad y producción, maneja el sistema informático CRM que facilita tener una estrategia de negocios dirigida a entender, anticipar y responder a las necesidades de los clientes actuales y potenciales de la empresa.



## 12. Puntos de interés para la auditoría

En el levamiento de información preliminar efectuado, se ha observado los siguientes aspectos que deben considerarse al enfocar nuestra auditoría:

Con la implementación de la ISO 9001-2008 se creó un equipo de auditoría interna en la empresa.

- Al verificar las instalaciones de la empresa estas si cumplen con las características necesarias en cuanto a tamaño, ubicación, seguridad pero no se tiene evidencia de que la señalización en las áreas de producción sean respetadas.

Existen formatos del control de producto no conforme en las distintas áreas de producción: Impresión, Corte, Carpintería, Ensamble y terminados, Letter edge, Termo formado, Metalmecánica pero estos no son llenados correctamente o existe ausencia de datos.

- En las diferentes áreas se utilizan diferentes materiales y equipos de apoyo para la realización del producto, sin embargo no existe un orden, limpieza y control de los productos que se utilizan.

Esta problemática tanto individual como en conjunto no permite que se logre obtener una información veraz que pueda ser utilizada tanto para el control interno como para la medición de resultados de manera eficiente y eficaz.

## 13. Identificación de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica.

Durante la evaluación preliminar se han determinado las siguientes unidades operativas a ser consideradas en el levantamiento de información específica: gestión de talento humano, administración del SGC y Gestión de producción.

- TH-01 Gestión de Talento Humano: Plan de capacitación
- TH-02 Gestión de Talento Humano: De las capacitaciones
- TH-03 Gestión de Talento Humano: Evaluación del desempeño
- TH-04 Gestión de Talento Humano: Rotación del personal
- SGC-01 Administración del SGC: De la programación de auditoria
- SGC-02 Administración del SGC: % de acciones correctivas cerradas
- SGC-03 Administración del SGC: % de acciones preventivas cerradas



- PRO-02 Gestión de Producción: % de órdenes de producción en proceso

#### 14. Determinación de la materialidad

Los indicadores se presentaron hasta el 30 de noviembre de 2014 y se reportaron los siguientes resultados de gestión de talento humano, administración del SGC y gestión de producción.

#### Matriz de indicadores

CÓDIGO	PROCESO	INDICADOR	POND.	CALIF. POND.	ESTATUS
TH-01	Gestión de Talento Humano	% de cumplimiento del plan de capacitación	2%	0,2	10,0
TH-02	Gestión de Talento Humano	% de efectividad de las capacitaciones	2%	0,2	10,0
TH-03	Gestión de Talento Humano	Calificación ponderada de evaluación del desempeño	3%	0,1	3,0
TH-04	Gestión de Talento Humano	Índice de rotación del personal	2%	0,1	7,4
SGC-01	Administración del SGC	% de cumplimiento de la programación de las auditorías Internas	2%	0,2	10,0
SGC-02	Administración del SGC	% de acciones correctivas cerradas	3%	0,0	0,0
SGC-03	Administración del SGC	% de acciones preventivas cerradas	3%	0,3	10,0
PRO-02	Gestión de Producción	% de órdenes de producción en reproceso	5%	0,4	7,3

("Señal X Cía. Ltda.")



**16. Matriz de evaluación preliminar de riesgos de auditoría**

<b>COMPONENTE</b>	<b>RIESGO INHERENTE/CONTROL</b>	<b>ENFOQUE PRELIMINAR DE RIESGO DE AUDITORÍA</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ALTO/ALTO</b>	<b>SUSTANTIVA</b>
	Falta de cumplimiento de no conformidades levantadas por las auditorías internas	Revisar y analizar el cierre de los planes de acción definidas a las SAC`S.
	<b>ALTO/ALTO</b>	<b>SUSTANTIVA</b>
	Ausencia de levantamientos de las acciones correctivas y preventivas	Revisar y analizar los seguimientos y cierres de los planes de acción
<b>GESTIÓN DE PRODUCCIÓN</b>	<b>ALTO/ ALTO</b>	<b>SUSTANTIVA</b>
	Falta de medición en los procesos de producción y almacenamiento de materia prima	Analizar los seguimientos y cierres de los planes de acción definidos a las SAC`S.
	<b>ALTO/ALTO</b>	<b>SUSTANTIVA</b>
	Existencia de quejas y sugerencias en las encuestas de satisfacción al cliente	Analizar las soluciones establecidas por el administrador del sistema de gestión de calidad.
	<b>ALTO/ ALTO</b>	<b>SUSTANTIVA</b>
	Ausencia de datos que mide el resultado de las capacitaciones realizadas por el personal de producción	Analizar los registros de resultados de capacitaciones al personal de producción
	<b>ALTO/ALTO</b>	<b>SUSTANTIVO</b>
	Existencia de llenado incorrecto y falta de datos en el control de producto no conforme.	Revisar y verificar los formatos de procesos de registro de los productos no conforme.
	<b>BAJO/ BAJO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Ausencia de datos en el	Revisar los registros de limpieza	



	registro de limpieza diaria de las áreas de producción.	diaria de las diferentes áreas de producción.
	<b>ALTO/ALTO</b>	<b>SUSTANTIVA</b>
	Existen atrasos en los tiempos de entrega del producto.	Revisar y analizar de manera aleatoria el registro de orden de producción.
	<b>ALTO/ALTO</b>	<b>SUSTANTIVA</b>
	Existen notas de entrega con problemas.	Verificar de manera selectiva documentos que tengan relación con la producción como: ticket de despacho y ticket de producto en proceso.



<b>SEÑAL X CIA. LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>7 DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE 2014</b> <b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b> <b>COMPONENTE: SISTEMA DE PRODUCCIÓN</b>			PRG # 001
DESCRIPCIÓN	TIEMPOS		REFERENCIA
	ESTIMADO	UTILIZADO	
<b>OBJETIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener y actualizar información y conocimientos del Sistema de Producción.</li> <li>• Familiarizar al equipo de trabajo con el Sistema de Producción.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 1/21
<b>PROCEDIMIENTOS</b> <b>ESTUDIO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y SU ENTORNO LEGAL</b>			
<b>1.- En el archivo de la empresa obtenga:</b>			
a) El manual relacionado con el Sistema de Producción que permita conocer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procedimientos que se siguen</li> <li>• Las responsabilidades en su manejo</li> <li>• El personal responsable de las áreas operativas</li> <li>• Resultados obtenidos durante la implementación de la ISO 9001-2008.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 1/21
	1 día	1 día	PT 1/21 PP
b) Los informes de auditorías internas o externas que tengan relación con el tema de examen.	1 día	1 día	PP PT 9/21
c) La planificación estratégica del sistema de producción para conocer: objetivos, metas, políticas, estrategias, indicadores.	1 día	1 día	PP PT 9/21
d) El FODA del sistema de producción para conocer: las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	1 día	1 día	PP PT 9/21
<b>2.- Obtenga del departamento de producción el organigrama, manual de funciones que permitan conocer:</b>	1 día	1 día	PP PT 10/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estructura y los niveles de la organización.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 10/21



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las principales funciones y responsabilidades.</li> <li>• Las jerarquías y división del trabajo.</li> <li>• Los principales responsables.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 10/21
<p><b>REUNION CON PRINCIPALES RESPONSABLES</b></p>			
<p><b>1.- Prepare un plan de visitas y reuniones con los siguientes funcionarios:</b></p>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<p><b>Con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa para:</b></p>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Darle a conocer sobre la iniciación del examen.</li> <li>• Indicarle los objetivos y resultados esperados.</li> <li>• Fijar fechas para las diferentes etapas de la comunicación de resultados</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitarle los informes o resultados relacionados con el área bajo examen.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagarle sobre el cumplimiento de recomendaciones de auditorías anteriores.</li> <li>• Requerirle información complementaria relacionada con el Sistema de producción.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitarle apoyo en el examen y el envío de comunicaciones a las personas vinculadas con el mismo.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<p><b>Con los responsables del Sistema de Producción:</b></p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comuníqueles sobre el inicio de la auditoría y de sus objetivos generales y particulares.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante indagaciones solicíteles documentación relacionada con la planificación, organización, ejecución, medidas de control, sistema de información gerencial relacionada, coordinación con otras áreas.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca qué tipo de recursos se maneja y los mecanismos de control y de evaluación de los mismos.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiera los últimos informes presentados sobre: reclamos, soluciones.</li> </ul>			



<p><b>CONTACTOS Y VISITA INICIAL</b></p>	1 día	1 día	PP PT 12/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Haga un listado de los principales responsables del sistema de producción estableciendo sus características profesionales o personales.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 14/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Haga un relevamiento de la estructura organizativa real (en funcionamiento) y de las principales funciones, para establecer comparaciones con la organización formal.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 14/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Considerando la base legal y el producto de la observación haga un listado de las principales actividades adjetivas y sustantivas.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 16/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifique el funcionamiento de las actividades que efectúa y la importancia que tiene con los objetivos de la empresa.</li> </ul>			
<p><b>PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRÁCTICAS RELACIONADAS CON EL EXAMEN AL SISTEMA DE PRODUCCIÓN.</b></p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Describa las principales estrategias y tácticas implementadas en el área de producción para alcanzar los objetivos propuestos.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 16/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documéntese sobre el sistema de información y la forma de comunicación con otras áreas.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 17/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Defina las principales restricciones o problemas detectados en proceso.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 17/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizando diagramas de flujo efectúe el relevamiento de información relacionada con los procedimientos utilizados.</li> </ul>	1 día	1 día	PP PT 18/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Haga un detalle de las principales políticas y prácticas que utiliza el Sistema de Producción para la coordinación con otras unidades de la compañía.</li> </ul>			
<p><b>PRINCIPALES INFORMES Y REPORTE QUE PREPARAR</b></p>	2 días	2 días	PP PT 21/21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prepare un listado de los principales informes que presenta y recibe el sistema examinado y establezca:</li> </ul>			



<ul style="list-style-type: none"><li>•Características técnicas básicas</li><li>•Periodicidad</li><li>•Usuarios</li><li>•Fecha de presentación</li><li>• Indague sobre la utilidad que representan los informes presentados y recibidos.</li><li>• Organice el expediente de papeles de trabajo dividiéndolos en dos segmentos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Archivo Corriente: sirve solo para este examen.</li><li>• Archivo Permanente: se maneja la información para este examen y futuros exámenes.</li></ul></li></ul>			
<p><b>ELABORADO POR: Gabriela Parra</b> <b>SUPERVISADO POR: Laura Vizhñay</b> <b>FECHA: 11-11-2014</b></p>			



**Auditoría**

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.  
**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión  
**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar  
**Nombre del papel de trabajo:** Manuales técnicos del Sistema de Producción

PP P/T 1/ 21

**MANUALES TÉCNICOS**  
**GESTIÓN DE MAQUINARIA DE PRODUCCIÓN**

**RESPONSABLES**

Jefe de Producción o Supervisor de Impresiones  
Operador de Impresiones

**PROCEDIMIENTO PARA PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN**

- 1.- Revisar las órdenes de trabajo ingresando al sistema con la clave del departamento conociendo las diferentes colas de producción para asignar los trabajos a cada máquina de impresión, tomando en cuenta la fecha de entrega y las características de cada producto.
- 2.- Una vez analizado aspecto se procede a determinar las propiedades de cada orden de producción y la conveniencia del orden a mandar a las diferentes máquinas de impresión.
- 3.- Se separa los trabajos que van a imprimirse en cada máquina de impresión. Esto se debe realizar tomando en cuenta el tamaño, material y la resolución del diseño a imprimirse.
- 4.- Se verifica que los artes estén en las dimensiones y formatos correctos y se realiza los ajustes de colores necesarios para proceder con la impresión.
- 5.- Se procede a preparar el diseño para la impresión en las diferentes máquinas de impresión.
- 6.- Se procede a realizar la calibración del color del arte. Esto se hace dependiendo de la maquina en la cual se va a imprimir.
- 7.- Después de que esta calibrado el color se guarda con el respectivo número de orden en formato EPS y se carga al RIP para mandar a las diferentes máquinas de impresión.
- 8.- Se ejecutan los diferentes trabajos de impresión asignados al sistema.

**Elaborado por:**  
Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**17/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Manuales técnicos del Sistema de Producción

PP P/T 2/ 21

#### REGISTROS

- Orden de producción
- Especificaciones técnicas de diseño
- Orden de egreso de inventario
- Ticket de despacho por proceso
- Ticket de despacho final
- Registro de inspección y limpieza diaria de máquinas de producción

#### GESTION DE PRODUCCIÓN CORTE

#### RESPONSABLES

- Jefe de Producción o Supervisor de Corte
- Operador de Corte

#### PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

- 1.- Revisar las órdenes de trabajo ingresando al sistema con la clave del departamento conociendo las diferentes colas de producción para asignar los trabajos a cada máquina de corte, tomando en cuenta la fecha de entrega y las características de cada producto.
- 2.- Una vez analizado se procede a determinar las propiedades de cada orden de producción y la conveniencia del orden a mandar a las diferentes máquinas de corte.
- 3.- Se separa los trabajos que van a cortarse en cada máquina de corte. Esto se debe realizar tomando en cuenta el tamaño, material y el tipo de fresa.
- 4.- Se verifica que los artes estén en las dimensiones y formatos correctos y se realiza los ajustes necesarios para proceder con el corte.
- 5.- Se procede a preparar el diseño para el corte en las diferentes máquinas de corte.
- 6.- Se procede a realizar el arreglo de la máquina de corte. Esto se hace dependiendo de la maquina en la cual se va a cortar.
- 7.- Después de que esta calibrado el formato de corte se guarda con el respectivo número de orden y se carga al RIP para mandar a las diferentes máquinas de corte.
- 8.- Se ejecutan los diferentes trabajos de corte asignados al sistema.

**Elaborado por:**

Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**17/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Manuales técnicos del Sistema de Producción

PP P/T 3/ 21

#### 2. REGISTROS

- Orden de producción
- Especificaciones técnicas de diseño
- Orden de egreso de inventario
- Ticket de despacho por proceso
- Ticket de despacho final
- Registro de inspección y limpieza diaria de máquinas de producción

#### GESTION DE PRODUCCIÓN CARPINTERÍA

##### RESPONSABLES

- Jefe de Producción o Supervisor de carpintería
- Operador de carpintería

##### PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

1.- Revisar las órdenes de trabajo ingresando al sistema con la clave del departamento conociendo las diferentes colas de producción para asignar los trabajos a cada proceso de carpintería, tomando en cuenta la fecha de entrega y las características de cada producto.

2.- Una vez analizado aspectos se procede a determinar las propiedades de cada orden de producción y la conveniencia del orden para comenzar el proceso de corte, lijado, armado, pintura y otros trabajos de carpintería.

3.- Se verifica que los artes estén en las dimensiones correctas.

4.- Se procede a preparar el material para los trabajos de carpintería en las diferentes máquinas de carpintería.

5.- Se procede a realizar la calibración de las máquinas y selección de herramientas manuales de carpintería.

6.- Se ejecutan los diferentes trabajos de carpintería asignados al sistema.

**Elaborado por:**

Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**17/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Manuales técnicos del Sistema de Producción

PP P/T 4/ 21

#### REGISTROS

- Orden de producción
- Especificaciones técnicas de diseño
- Orden de egreso de inventario
- Ticket de despacho por proceso
- Ticket de despacho final
- Registro de inspección y limpieza diaria de máquinas de producción

#### GESTION DE PRODUCCIÓN LEYER EDGE

#### RESPONSABLES

- Jefe de Producción o Supervisor de leyer edge
- Operador de leyer edge

#### PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

1.- Revisar las órdenes de trabajo ingresando al sistema con la clave del departamento conociendo las diferentes colas de producción para asignar los trabajos a cada proceso de leyer edge, tomando en cuenta la fecha de entrega y las características de cada producto.

2.- Una vez analizado aspecto se procede a determinar las propiedades de cada orden de producción y la conveniencia del orden para comenzar el proceso de leyer edge.

3.- Se verifica que los artes estén en las dimensiones correctas.

4.- Se procede a preparar el material para el armado y ensamble en las diferentes máquinas de leyer edge.

5.- Se procede a realizar la calibración de las máquinas. Esto se hace dependiendo de la maquina en la cual se va a trabajar.

6.- Se ejecutan los diferentes trabajos de leyer edge asignados al sistema.

**Elaborado por:**

Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**17/11/14



**Auditoría**

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.  
**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión  
**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar  
**Nombre del papel de trabajo:** Manuales técnicos del Sistema de Producción

PP P/T 5/ 21

**REGISTROS**

- Orden de producción
- Especificaciones técnicas de diseño
- Orden de egreso de inventario
- Ticket de despacho por proceso
- Ticket de despacho final
- Registro de inspección y limpieza diaria de máquinas de producción

**GESTIÓN DE PRODUCCIÓN TERMOFORMADO**

**1. RESPONSABLES**

- Jefe de Producción
- Operador de termo formado

**2. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN**

1.- Revisar las órdenes de trabajo ingresando al sistema con la clave del departamento conociendo las diferentes colas de producción para asignar los trabajos a cada proceso de producción termoformado, tomando en cuenta la fecha de entrega y las características de cada producto.

2.- Una vez analizado aspecto se procede a determinar las propiedades de cada orden de producción y la conveniencia del orden para comenzar el proceso de termo formado.

3.- Se verifica que los artes estén en las dimensiones correctas.

4.- Se procede a preparar el material para el termo formado.

5.- Se procede a realizar la calibración de la maquina tanto en altura como temperatura.

6.- Se ejecutan los diferentes trabajos de termo formado asignados al sistema.

**Elaborado por:**  
Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**17/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Manuales técnicos del Sistema de Producción

PP P/T 6/ 21

#### REGISTROS

- Orden de producción
- Especificaciones técnicas de diseño
- Orden de egreso de inventario
- Ticket de despacho por proceso
- Ticket de despacho final
- Registro de inspección y limpieza diaria de máquinas de producción

#### GESTIÓN DE PRODUCCIÓN METALMECANICA

##### RESPONSABLES

- Jefe de Producción o Supervisor de metalmecánica
- Operador de metalmecánica

##### PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

1.- Revisar las órdenes de trabajo ingresando al sistema con la clave del departamento conociendo las diferentes colas de producción para asignar los trabajos a cada proceso de producción de metalmecánica, tomando en cuenta la fecha de entrega y las características de cada producto.

2.- Una vez analizado el aspecto se procede a determinar las propiedades de cada orden de producción y la conveniencia del orden para comenzar el proceso de metalmecánica.

3.- Se verifica que los artes estén en las dimensiones correctas.

4.- Se procede a preparar el material para el corte y armado en las diferentes máquinas de metalmecánica.

5.- Se procede a realizar la calibración de las máquinas. Esto se hace dependiendo de la maquina en la cual se va a cortar, soldar o pulir.

6.- Se ejecutan los diferentes trabajos de metalmecánica asignados al sistema.

**Elaborado por:**

Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:** 17/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Manuales técnicos del Sistema de Producción

PP P/T 7/ 21

#### REGISTROS

- Orden de producción
- Especificaciones técnicas de diseño
- Orden de egreso de inventario
- Ticket de despacho por proceso
- Ticket de despacho final
- Registro de inspección y limpieza diaria de máquinas de producción

#### GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE ENSAMBLE Y TERMINADOS

##### RESPONSABLES

- Jefe de Producción o Supervisor de ensamble y terminados
- Operador de ensamble y terminados

##### PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

1.- Revisar las órdenes de trabajo ingresando al sistema con la clave del departamento conociendo las diferentes colas de producción para asignar los trabajos a cada proceso de producción de ensamble y terminados, tomando en cuenta la fecha de entrega y las características de cada producto.

2.- Una vez analizado aspectos se procede a determinar las propiedades de cada orden de producción y la conveniencia del orden para comenzar el proceso ensamble y terminado.

3.- Se verifica que los artes estén en las dimensiones correctas.

4.- Se procede a preparar el material para el armado y terminado en las diferentes máquinas de ensamble y terminados.

5.- Se procede a realizar la calibración de las máquinas y selección de herramientas manuales de ensamble y terminado.

6.- Se ejecutan los diferentes trabajos de ensamble y terminados asignados al sistema.

**Elaborado por:**

Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**17/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Manuales técnicos del Sistema de Producción

PP P/T 8/ 21

#### REGISTROS

- Orden de producción
- Especificaciones técnicas de diseño
- Orden de egreso de inventario
- Ticket de despacho por proceso
- Ticket de despacho final
- Registro de inspección y limpieza diaria de máquinas de producción

#### MARCAS

- ⊙ Observación
- § Documentación sustentadora

#### FUENTE

(Señal X Cía. Ltda.)

#### CONCLUSIÓN

Al revisar los manuales del sistema de producción se verificó que están bien establecidas las responsabilidades y procedimientos asignados a cada área, para que el cumplimiento del proceso productivo sea eficiente.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:** 17/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Informes de auditorías y Planificación estratégica del sistema de producción.

PP P/T 9/ 21

Existen informes de auditoría internas realizadas desde el mes de junio, en este se levantan no conformidades en el área de producción. Estas auditorías se tienen planteado realizarse cada 6 meses.

#### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

**Proceso**

Gestión de Producción

**Responsable**

Jefe de Producción

**Objetivos**

Planificar y controlar el proceso productivo de la empresa

**Estrategias**

Controlar la calidad de la producción evitando los reproceso de ordenes

**Indicadores**

% de órdenes de producción en reproceso

**El FODA del sistema de producción**

No se puede elaborar un FODA, ya que estos difieren de los deseos de los clientes y los productos son diferentes.

**MARCAS**

⊖ observación

⚡ Documentación sustentadora

**FUENTE**

(Señal X Cía. Ltda.)

**Conclusión:** existen informes de auditoría importantes realizadas después de la implementación de la ISO 9001-2008, el sistema de producción tiene un adecuado proceso para el cumplimiento de los objetivos.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**17/11/14



**Auditoría**

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.  
**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión  
**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar  
**Nombre del papel de trabajo:** Organigrama y Manual de funciones

PP P/T 10/21

**NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN**

**NIVEL EJECUTIVO**

- PRESIDENTE EJECUTIVO
- GERENTE GENERAL
- GERENTE ADMINISTRATIVO
- GERENTE FINANCIERO

**NIVEL FINANCIERO**

- CONTADORA
- AUXILIAR CONTABLE

**NIVEL ASESOR**

- JEFE DE PRODUCCIÓN
- JEFE DE RECURSOS HUMANOS
- JEFE DE INSTALACIONES
- JEFE DE DISEÑO

**NIVEL DE APOYO**

- ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
- ASISTENTE DE GERENCIA
- ASISTENTE DE PRODUCCIÓN
- ASISTENTE DE INSTALACIONES
- ASISTENTE DE VENTAS

**NIVEL ASESOR**

- AUDITORES INTERNOS

**PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

**ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

ING. ALICIA BRAVO

- Difundir a toda la organización, las Políticas de la Calidad, como así también los objetivos que se persiguen.
- Asignar los recursos y procedimientos necesarios para el funcionamiento y mejora permanente del Sistema de Gestión de Calidad.
- Brindar la capacitación necesaria a todo el personal para mejorar la gestión y propiciar un buen ambiente de trabajo.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:** 19/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Organigrama y Manual de funciones

PP P/T 11/ 21

#### JEFE DE PRODUCCIÓN

ING. JUAN CARLOS LOPEZ

- Supervisa las líneas de producción durante todo el proceso.
- Realiza la atención a los proveedores, además de estar a cargo del correcto funcionamiento y de que se cumpla el plan de trabajo establecido.
- Revisa el desempeño del personal así como el de la maquinaria y equipo de trabajo.
- Supervisa los componentes, transferencias de sitio de manufactura.
- Se asegura de seguir los proyectos de mejora continua y calidad.

#### ASISTENTE DE PRODUCCIÓN

ING. ROMEL ALVARRACIN

- Administrar, supervisar y capacitar al personal bajo su mando en función al desarrollo óptimo de la producción.
- Proponer mejoras en los diferentes procesos productivos de la empresa.
- Ejecutar actividades relacionadas a labores de orden y limpieza.
- Proveer, supervisar e inspeccionar el uso de implementos de seguridad del personal; así como el cumplimiento de las normativas de seguridad.
- Supervisar las normas de higiene y conducta personal.
- Ejecutar actividades relacionadas con el cierre de productos no conformes y reclamos (ISO 9001).
- Coordinar la labor inherente al mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos.
- Asistir en todas las labores que le delegue el Jefe de Producción.

#### MARCAS

⊖ Observación

⚡ Documentación sustentadora

#### FUENTE

(Señal X Cía. Ltda.)

**Conclusión:** La empresa tiene establecido su nivel organizacional con los respectivos niveles jerárquicos y sus principales responsabilidades para cada área.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:** 19/11/14



**Auditoría**

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.  
**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión  
**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar  
**Nombre del papel de trabajo:** Reunión con los principales responsables

PP P/T 12/ 21

**REUNION CON PRINCIPALES RESPONSABLES**  
**Administradora del Sistema de Gestión de Calidad:**

**Solicitarle los informes o resultados relacionados con el área bajo examen.**  
Muy gustosa acepto ayudarnos con la información de auditorías internas realizadas anteriormente.  
**Indagarle sobre el cumplimiento de recomendaciones de auditorías anteriores.**  
Se cumplían por un momento las recomendaciones de auditorías internas anteriores pero en seguida suelen cometer los mismos errores.

**Requerirle información complementaria relacionada con el Sistema de producción.**

- Obtención de información relevante con informes anteriores
- Solicitarle apoyo en el examen y el envío de comunicaciones a las personas vinculadas con el mismo.

**Con los responsables del Sistema de Producción:**

- Comuníquese sobre el inicio de la auditoría y de sus objetivos generales y particulares.
- Establezca qué tipo de recursos que se maneja y los mecanismos de control y de evaluación de los mismos.

**Recursos que maneja y mecanismos de control y de evaluación de estos:**

**Tipos de recursos:**

- Recursos físicos: 8 áreas de producción y 1 oficina para el jefe de producción
- Recursos humanos : 1 jefe, 1 asistente, 6 supervisores, 10 ayudantes y 1 chofer
- Recursos técnicos: teléfono, computadora. Máquinas para la producción
- Recursos financieros: según tipo de orden de producción.

**Mecanismos de control:**

Se mantiene un registro de las trabajos que se realiza en cada área

**Evaluación de recursos y mecanismos**

- Se realizan las evaluaciones de la producción.
- Se realizan evaluaciones del desempeño de los empleados.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**20/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.  
**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión  
**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar  
**Nombre del papel de trabajo:** Reunión con los principales responsables

PP P/T 13/21

#### MECANISMOS

- Mediante indagaciones solicítele documentación relacionada con la planificación, organización, ejecución, medidas de control, sistema de información gerencial relacionada, coordinación con otras áreas.

Información complementaria en: manuales de sistema de producción, comunicación con los diferentes sistemas.

El sistema de producción coordina con las siguientes áreas:

- Gestión Gerencial
- Administración del SGC
- Comercialización
- Satisfacción al Cliente
- Almacenamiento Materia Prima

#### MARCAS

⊙ observación

⌘ Documentación sustentadora

#### FUENTE

(Señal X Cía. Ltda.)

**Conclusión:** se dio a conocer el inicio del examen, los objetivos particulares y generales, se obtuvo una favorable acogida por parte de la organización, mediante la explicación de la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad de cada uno de los procesos del sistema de producción, se conoció la manera de interactuar de la empresa.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**20/11/14

**Auditoría****Empresa:** Señal X Cía. Ltda.**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar**Nombre del papel de trabajo:** Contactos y visita inicial

PP P/T 14/21

**CONTACTOS Y VISITA INICIAL**

Las responsabilidades de cada uno de los miembros que trabajan en el área de producción están especificadas en el manual respectivo; sin embargo, existen situaciones en las que dichas funciones no son realizadas correctamente como por ejemplo la no utilización de ropa e implementos de seguridad, la falta de registro de procesos de la maquinaria; lo que trae como consecuencia:

- Retraso en el proceso de producción
- Evasión de responsabilidades
- Conflictos con los clientes
- Ordenes de reproceso

Se ha considerado como funciones exclusivas a:

- **Cotizaciones:** Planteamiento del precio.
- **Diseño:** elabora los diseños de los productos de acuerdo a lo solicitado por el cliente.
- **Producción:** Elaboración del producto.
- **Instalaciones:** Entrega e instalación del producto terminado.

“Señal X Cía. Ltda.” considera que estas áreas son fundamentales porque dan origen a la organización, por lo tanto, la deficiencia de una de ellas resultaría un cuello de botella cuya consecuencia sería la demora e insatisfacción de sus clientes. Dentro de las actividades de apoyo están:

- **Facturación:** se encarga de facturar todos los trabajos que se entreguen a los clientes.
- **Compras:** realiza todas las adquisiciones necesarias para la empresa.
- **Contabilidad:** maneja la contabilidad de la empresa adecuadamente.
- **Sistemas:** se encarga de dar soporte técnico al sistema de ventas, contabilidad y producción.

**Ventas:** comercializa los diferentes productos con los clientes, entregando las cotizaciones y cuenta con un grupo de vendedores y cotizadores.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**20/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Contactos y visita inicial

PP P/T 15/21

#### MARCAS

⊙ observación

§ Documentación sustentadora

#### FUENTE

(Señal X Cía. Ltda.)

**Conclusión:** Todas y cada una de las actividades que realiza el área de producción apoya el cumplimiento de los objetivos de la compañía con la respuesta y solución inmediata a las órdenes de reproceso notificadas, las mismas que con la implementación de la ISO 9001-2008 han ido disminuyendo, colaborando así con la mejora continua de la empresa. Esto hace que “Señal X Cía. Ltda.” sea considerada como una las empresas de publicidad más importantes de la ciudad.

Si no disminuye el índice de órdenes de producción en reproceso no se puede llegar a la meta propuesta. La coordinación entre las áreas de apoyo del departamento de producción es vital, para cumplir con los objetivos eficazmente y lograr satisfacción en el cliente.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**21/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Principales políticas y prácticas relacionadas con el examen al sistema de producción.

PP P/T 16/21

#### **Principales estrategias y tácticas implementadas en el área de producción para alcanzar los objetivos propuestos.**

- Se realiza una correcta selección y contratación del personal
- cada uno de los empleados tiene conocimientos de acuerdo al trabajo que realiza
- Se efectúan programas de capacitación al jefe de producción y al supervisor
- Se realizan evaluaciones al desempeño del personal
- Se realizan la evaluación de eficiencia y eficacia mediante el análisis de indicadores mensualmente como:
- índice de tiempo de atraso en entrega de productos terminados
- % de órdenes de producción

#### **Sistema de información y la forma de comunicación con otras áreas.**

##### **Objetivo**

Establecer los lineamientos a seguir para mantener una comunicación efectiva entre el Gerencia General, Gerentes de Áreas y todo el personal de la organización.

#### **La comunicación interna en la organización se puede dividir en tres apartados:**

- Comunicación vertical descendente (de Gerente General, Gerentes de Áreas hacia abajo).
- Comunicación vertical ascendente.
- Comunicación horizontal (lateral, entre departamentos).

#### **De todo el personal hacia el Gerente General, Gerentes de Áreas y Jefes de Área**

- Los datos recogidos en diferentes procesos (no conformidades, reclamos, etc.) para su posterior análisis por los responsables asignados.
- Sugerencias de mejora de los diferentes procesos.
- Principales problemas detectados con la aplicación de los procedimientos e instrucciones de trabajo.

#### **Información y comunicación entre procesos**

La comunicaron es por correo electrónico, eventos correo electrónico, carpetas públicas, reunión de revisión gerencial del SCG, reuniones de cada proceso.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**21/11/14

## Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Principales políticas y prácticas relacionadas con el examen al sistema de producción.

PP P/T 17/21

### Principales restricciones o problemas detectados en proceso.

- No se registran las actividades realizadas por los empleados en la hoja de registros
- Existe señalización de espacios de trabajo pero no son respetados
- No se tiene evidencia de la verificación de cumplimiento de requisitos en los procesos
- Personal de algunas de las áreas de producción no realizan una limpieza general de sus puestos de trabajo.

### Diagramas de flujo del procedimiento utilizado en el proceso de producción



### Coordinación del Sistema de Producción con otras áreas



**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:** 22/11/1



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Principales políticas y prácticas relacionadas con el examen al sistema de producción.

PP P/T 18/21

#### INICIO DEL PROCESO

Desde el ingreso de consultas sobre materiales y tiempos de producción, ingreso de órdenes de producción, e ingreso de especificaciones técnicas de diseño.

#### FIN DEL PROCESO

Hasta la producción de los requerimientos del cliente sobre productos y servicios, y la entrega a la bodega de almacenamiento producto terminado.

#### DOCUMENTOS EXTERNOS DEL PROCESO

Manuales técnicos de maquinaria de producción

#### Registros del proceso

- Orden de producción por sistema
- Especificaciones técnicas de diseño
- Documento de egreso de inventario
- Recepción de Vehículos para Branding Publicitario
- Ticket producto en proceso
- Ticket despacho al cliente
- Registro de Inspección y Limpieza diaria de maquinaria
- Registro de producto no conforme en áreas de producción

#### Proveedor Interno y Externo

#### Gestión Gerencial

Política y Objetivos de Calidad aprobados

#### Administración del SGC

- Programación de auditorías, plan de auditoría.  
Informe de auditoría interna
- Acciones Correctivas y Preventivas

#### Gestión Gerencial

- Documentación Aprobada
- Resultados de la Revisión por la Dirección

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**22/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Principales políticas y prácticas relacionadas con el examen al sistema de producción.

PP P/T 19/21

#### Comercialización

- Consulta de materiales y tiempo de producción
- Orden de producción  
Especificaciones técnicas de diseño
- Control de producción

#### Satisfacción al Cliente

- Requerimiento de pruebas de color
- Requerimiento de muestras de materiales
- Orden de producción

#### Comercialización

- Equipo de protección personal
- Registro entrega y reposición de equipo de protección personal

#### Almacenamiento Materia Prima

Materia prima

- Orden de producción
- Documento de egreso de inventario

Herramientas

Registro entrega de herramientas

#### Subproceso

- Impresión
- Corte
- Carpintería
- Leter edge
- Termoformado
- Metalmecánica
- Ensamble y terminados

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**22/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Principales políticas y prácticas relacionadas con el examen al sistema de producción.

PP P/T 20/21

#### SALIDAS

- Documentación para la revisión de No conformidades SAC´S, desempeños de procesos y la conformidad del producto
- Sugerencias de cambios a política y objetivos de calidad
- Recomendaciones de mejora
- Acciones de seguimiento
- Necesidad de Recursos
- Productos terminados
- Productos para instalar
- Orden de producción
- Ticket de despacho final
- Pruebas de color
- Muestras de materiales
- Orden de producción
- Solicitud de entrega y reposición del equipo de protección personal
- Requerimiento de materiales
- Orden de producción
- Solicitud de entrega de herramientas

#### MARCAS

⊖ observación

⚡ Documentación sustentadora

#### FUENTE

(Señal X Cía. Ltda.)

**Conclusión:** se obtuvo información relevante acerca de cómo se realiza la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, así como también se realizó un ejemplo de flujo grama pero este no es general debido a que los productos que la empresa produce son estándar.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**22/11/14



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Planificación Preliminar

**Nombre del papel de trabajo:** Principales informes y reportes que preparar

PP P/T 21/21

#### Principales informes que presenta y recibe el sistema de producción

- Informe de órdenes de producción en reproceso y ordenes de producción con problemas
- Estos informes se presentan mensualmente

#### Usuarios

- Administrador del SGC Y Gerente General

#### Utilidad que representan los informes presentados y recibidos.

Estos informes ayudan al gerente a tomar decisiones sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa. ⊕

#### Papeles de trabajo

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una auditoria se hizo de acuerdo a las normas de auditoria generalmente aceptadas. §

#### dividiéndolos en dos segmentos:

- Archivo Corriente: papeles de trabajo
- Archivo Permanente: manuales, estatutos. reglamento interno, manual ISO 9001-2008

#### MARCAS

⊕ observación

§ Documentación sustentatoria

#### FUENTE

(Señal X Cía. Ltda.)

#### CONCLUSION:

Se obtuvo informes significativos para la realización de la auditoria.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**23/11/14



### **3.3.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

#### **MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

##### **1. Referencia de la planificación preliminar**

Con fecha 28 de Noviembre de 2014, se culminó el memorando de planificación preliminar del Examen de la ISO 9001-2008 al Sistema de Producción de “Señal X Cía. Ltda.”, en el cual se estableció un enfoque de auditoría preliminar de pruebas sustantivas y de cumplimiento, se determinaron los indicadores de gestión, se evaluaron los riesgos de manera general y se establecieron los componentes a ser analizados dentro de la planificación específica.

##### **2. Objetivos específicos por componentes**

En el Sistema de producción estudiaremos los siguientes componentes: planes y programas, materia prima, personal, instalaciones, uso y mantenimiento de la maquinaria y equipo, proceso productivo, tecnología y calidad del periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2014.

##### **Objetivos de control interno**

- Estudiar y evaluar el Control Interno del Sistema de Producción y sus componentes.
- Evaluar y calificar el Riesgo de Auditoría
- Identificación de Áreas Críticas
- Establecer el enfoque del examen

##### **Objetivos proceso productivo**

- Comprobar que el proceso productivo sea respetado en todas sus etapas en cuanto a calidad, cantidad, seguridad, costos, entre otros, permitiendo alcanzar la capacidad de producción.



- Comprobar que la producción cumpla con las normas establecidas en las ISO 9001-2008.
- Evaluar que el personal sea idóneo y reciba capacitación permanente para el desempeño de sus actividades.
- Verificar que las instalaciones de la empresa cumplan con las características necesarias en cuanto a tamaño, ubicación, seguridad, entre otras.

**Objetivos Administración del sistema de gestión de calidad**

- Comprobar que el proceso de administración de sistema de gestión de calidad cumpla con los procesos de evaluación de las no conformidades existentes.
- Evaluar el control de los registros, que asegure la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de almacenamiento y disposición final de los mismos.
- Verificar los levantamientos de las acciones correctivas y preventivas

**3. Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría**

COMPONENTE	RIESGO INHERENTE/CONTROL	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE PRELIMINAR DE RIESGO DE AUDITORIA
<b>ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>ALTO/ALTO</b>  Falta de cumplimiento de no conformidades levantadas por las auditorías internas	Evitar la falta de cumplimiento de las no conformidades levantadas por auditorías internas.	<b>SUSTANTIVA</b>  Revisar y analizar el cierre de los planes de acción definidas a las SAC`S. No conformidades
	<b>ALTO/ALTO</b>  Ausencia de levantamientos de las acciones correctivas y preventivas	Impedir la ausencia de levantamientos de las acciones correctivas y preventivas.	<b>SUSTANTIVA</b>  Revisar y analizar los seguimientos y cierres de los planes de acción.



	<p><b>ALTO/ ALTO</b> Falta de medición en los procesos de producción y almacenamiento de materia prima</p> <p><b>ALTO/ALTO</b> Existencia de quejas y sugerencias en las encuestas de satisfacción al cliente</p>	<p>Evadir la falta de medición en los procesos de producción y almacenamiento de materia prima</p> <p>Impedir la existencia de quejas y sugerencias en las encuestas de satisfacción al cliente.</p>	<p><b>SUSTANTIVA</b> Analizar los seguimientos y cierres de los planes de acción definidos a las SAC`S.</p> <p><b>SUSTANTIVA</b> Analizar las soluciones establecidas por el administrador del sistema de gestión de calidad.</p>
<p><b>GESTIÓN DE PRODUCCIÓN</b></p>	<p><b>ALTO/ ALTO</b> Ausencia de datos que mide el resultado de las capacitaciones realizadas por el personal de producción</p> <p><b>ALTO/ALTO</b> Existencia de llenado incorrecto y falta de datos en el control de producto no conforme.</p> <p><b>BAJO/BAJO</b> Ausencia de datos en el registro de limpieza diaria de las áreas de producción.</p>	<p>Controlar la ausencia de datos que mide el resultado de las capacitaciones realizadas por el personal de producción.</p> <p>Mitigar la existencia de llenado incorrecto y falta de datos en el control de producto no conforme.</p> <p>Evitar la ausencia de datos en el registro de limpieza diaria de las áreas de producción.</p>	<p><b>SUSTANTIVA</b> Realizar revisión del plan de capacitación</p> <p>Revisar y analizar la matriz de seguimiento de no conformidades</p> <p><b>SUSTANTIVO</b> Revisar y verificar los formatos de procesos de registro de los productos no conforme.</p> <p><b>CUMPLIMIENTO</b> Revisar los registros de limpieza diaria de las diferentes áreas de producción.</p>



	<p><b>ALTO/ALTO</b> Existen atrasos en los tiempos de entrega del producto.</p>	<p>Controlar la existencia de atrasos en los tiempos de entrega del producto.</p>	<p><b>SUSTANTIVA</b> Revisar y analizar de manera aleatoria el registro de orden de producción.</p>
	<p><b>ALTO/ALTO</b> Existen notas de entrega con problemas.</p>	<p>Evitar notas de entrega con problemas</p>	<p><b>SUSTANTIVA</b> Verificar de manera selectiva documentos que tengan relación con la producción como: de producto en proceso. Ticket de despacho.</p>

#### 4.- Plan de muestreo

Para la verificación del área de administración del SGC, Recursos humanos y gestión de producción que se llevan a cabo para el cumplimiento de lo establecido en las normas ISO 9001-2008, se validará su cumplimiento mediante la aplicación del muestreo no estadístico aplicado a los procesos, registros y documentos correspondientes a los meses de Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2014, de las áreas relacionadas con el objeto del examen. La muestra se seleccionó considerando los siguientes aspectos:

- Que se sigan procesos específicos.
- Los registros deben permanecer legibles.
- Que los registros sean fácilmente identificables

#### Universo de la muestra

Corresponde al total de registros de producción en proceso y reproceso de “Señal x Cía. Ltda.”

### Establecimiento de Muestra

Para el establecimiento de la muestra se consideró los registros de producción en los diferentes procesos de producción y en el área de administración del sistema de gestión de calidad

#### 1.- Programas de auditoría

<b>“SEÑAL X CIA. LTDA.”</b> <b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b> <b>COMPONENTE: SISTEMA DE PRODUCCIÓN</b>			PRG # 001
DESCRIPCIÓN	TIEMPOS		REFERENCIA
	ESTIMADO	UTILIZADO	
<b>OBJETIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar y evaluar el Control Interno del Sistema de Producción y sus componentes.</li> <li>• Evaluar y calificar el Riesgo de Auditoría</li> <li>• Identificación de Áreas Críticas</li> <li>• Establecer el enfoque del examen</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<b>PROCEDIMIENTOS</b> <b>CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN</b>  <b>1.- Ambiente de Control:</b> <b>Integridad y Valores Éticos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe si las normas de conducta corporativa son difundidas correctamente a los</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1



<p>integrantes del sistema de producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante una encuesta determine qué principios y valores son considerados como esenciales para el comportamiento diario de los integrantes del departamento de producción.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p><b>Competencia Profesional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicite la información académica del personal y determine si el nivel académico que poseen los miembros del sistema, es el adecuado para el manejo de los procesos de producción que se desarrollan de acuerdo a la ISO 9001-2008.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p><b>Filosofía y estilo de operación de la administración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Confirme la actuación de la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de preguntas de liderazgo, enfocado a las destrezas comunicativas aplicadas, para la toma de decisiones y solución de problemas a través de la aplicación de controles efectivos.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirme la actuación de la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de preguntas de liderazgo, enfocado a las destrezas comunicativas aplicadas, para la toma de decisiones y solución de problemas a través de la aplicación de controles efectivos.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1



<p><b>Estructura Organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analice en el manual funciones y determine si se han definido de manera clara y correcta:</li> </ul> <p>Las funciones Las áreas claves de autoridad y responsabilidad Las líneas de información</p>	<p>1 día</p>	<p>1 día</p>	<p>PE PT 1/1</p>
<p><b>Asignación de autoridad y responsabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifique si las facultades y responsabilidades del departamento de producción están señaladas de manera específica en el manual de funciones.</li> </ul>	<p>1 día</p>	<p>1 día</p>	<p>PE PT 1/1</p>
<p><b>Políticas y Prácticas del Talento Humano</b></p>	<p>1 día</p>	<p>1 día</p>	<p>PE PT 1/1</p>
<p>Compruebe si las políticas y prácticas puntualizadas en la planeación estratégica ayudan al personal en el desarrollo de las actividades de producción.</p>	<p>1 día</p>	<p>1 día</p>	<p>PE PT 1/1</p>
<p><b>2.- Evaluación de riesgos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examine si los objetivos programados son comunicados y cumplidos de manera objetiva en los tiempos establecidos por los miembros del departamento de producción, para determinar</li> </ul>	<p>1 día</p>	<p>1 día</p>	<p>PE PT 1/1</p>
<p></p>	<p>1 día</p>	<p>1 día</p>	<p>PE PT 1/1</p>



<p>el tiempo de respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirme mediante encuestas al personal del departamento de producción si sus funciones, son desempeñadas para mantener la calidad de servicio conforme a lo que dispone la ISO 9001-2008.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p><b>3.- Actividades de Control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compare el Manual de Funciones para verificar si las actividades de autorización de responsabilidades estén claramente segregadas y diferenciadas.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realice una encuesta al personal del Sistema de Producción y determine si poseen un plan de contingencia en caso de que el proceso productivo falle, para determinar la manera de solución del problema.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p><b>4.- Información y Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indague si la información que maneja y proporciona el departamento de producción a los distintos departamentos es revisada y aprobada de manera oportuna para la toma de decisiones.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observe y determine si el</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1



<p>método de comunicación existente dentro del departamento es el adecuado para este tipo de actividad.</p>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p><b>5.- Supervisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicite al Jefe de Producción los informes del monitoreo de las actividades dentro del sistema de producción, para determinar si la método de supervisión es el adecuado para este sistema.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p><b>RIESGO DE AUDITORIA</b></p> <p>1.- Sintetice la información obtenida, analícela y documente por medio de una Matriz el riesgo inherente existente en cada uno de los componentes del Sistema de Producción.</p>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p>Considere los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Significatividad del Componente.</li> <li>La existencia de factores de riesgo y su importancia relativa.</li> <li>La probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p><b>Calificación de los Factores de Riesgo</b></p> <p>Considere la siguiente información para el sistema:</p>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p><b>a) Información Horizontal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Componente evaluado.</li> </ul>	1 día	1 día	PE PT 1/1



<ul style="list-style-type: none"><li>• Calificación del Riesgo Inherente y de Control.</li><li>• Establecer el Enfoque de Auditoría.</li></ul> <p><b>b) Información Vertical</b></p> <p>Considere los siguientes componentes del sistema: planes y programas, políticas, estrategias, organización y funciones, procedimientos y procesos, coordinación, personal, medidas de control, evaluaciones, instalaciones, tecnología y reclamos.</p>	1 día	1 día	PE PT 1/1
<p><b>Elaborado por: Gabriela Parra</b> <b>Supervisado por: CPA. Laura Vizhñay</b> <b>Fecha: 5/12/2014</b></p>			



**CONTROL INTERNO**

<b>SEÑAL X CIA. LTDA.</b>			
<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>			
<b>PERIODO EXAMINADO: JUNIO A DICIEMBRE DE 2014</b>			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<b>COMPONENTE EXAMINADO: SISTEMA DE PRODUCCIÓN</b>			
<b>N.-</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1	Practica valores en el desempeño de su trabajo?	18	0
2	Conoce usted la misión, visión y objetivos de la empresa?	17	1
3	El gerente impone autoridad?	16	2
4	<b>La empresa continuamente les capacita? €</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
5	Está conforme con el cargo que se le asignó?	15	3
6	<b>Cree usted que las decisiones que se toma en la empresa son las adecuadas? €</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
7	Se toma en cuenta la opinión del personal antes de tomar una decisión?	5	13
8	Conoce usted al personal de su área?	18	0
9	<b>Recibe incentivos por desarrollar su trabajo? €</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
10	Respetas las horas de entrada y salida de su trabajo?	17	1
11	Esta de acuerdo con las políticas establecidas para los clientes?	14	4
12	En la empresa existe asignación de autoridad?	16	2
	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
13	Existen sistemas o claves para respaldar la información en caso de pérdida de información?	11	7
14	<b>Cuenta con sistemas de seguridad adecuados en caso de emergencia?</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
15	<b>Cree usted que el mantenimiento de la maquinaria es adecuado? €</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
16	El servicio que presta es conveniente para los clientes?	17	1
17	Existe un control de asistencia dentro de la empresa?	16	2
18	<b>Implementaría otro sistema de seguridad para la empresa? €</b>	<b>14</b>	<b>4</b>
19	Implementaría otro sistema para atención al cliente?	11	7
20	<b>Se realizan capacitaciones al personal para proporcionar un mejor servicio al cliente? €</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
	<b>VALORACIÓN DE RIESGOS</b>		
21	Los objetivos establecidos por la empresa son claros para el personal?	13	5
22	Considera usted que los objetivos planteados están acorde a sus necesidades?	12	6
23	Usted cuenta con lo necesario en caso de emergencia?	9	9
24	Cree usted que la empresa pueda declararse en quiebra?	2	16
25	<b>Considera usted que deba haber algún cambio en el sistema de control? €</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
26	Considera usted que en la empresa se de actos en contra de	1	17



	la ética y moral de los demás?		
	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
27	El sistema operativo utilizado en las diferentes áreas es el adecuado?	12	6
28	Es correcta la forma de cobro que utiliza la empresa para la prestación de servicio?	17	1
<b>29</b>	<b>Todos son informados acerca de algún cambio en la ley?</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>30</b>	<b>Los sistemas de comunicación dentro de la empresa son adecuados? €</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
31	Usted cree que el método empleado para difundir al mercado es el adecuado?	12	6
32	Hay algún sistema específico para la comunicación interna?	10	8
	<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>		
33	Existe una supervisión adecuada en las operaciones y actividades que realiza la empresa?	12	6
34	Existe un monitoreo constante en el área de producción?	11	7
35	Existe una persona encargada de controlar las actividades realizadas en la empresa?	16	2
36	En la empresa existe un sistema de alarmas contra robos?	16	2
37	Se realizan constantes evaluaciones de satisfacción a los clientes?	5	13
38	Se reúne al personal de producción para que se confirme su cumplimiento de acuerdo al manual de funciones y la ISO?	10	8
39	Las deficiencias son conocidas por el personal del departamento afectado y de su nivel inmediato superior?	13	5

<b>TABLA GLOBAL DE RESULTADOS POR COMPONENTE</b>			
<b>COMPONENTE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTALES</b>
AMBIENTE DE CONTROL	0,69	0,31	1
ACTIVIDADES DE CONTROL	0,63	0,37	1
VALORACIÓN DE RIESGOS	0,43	0,57	1
INFORMACIÓN Y COM.	0,64	0,36	1
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	0,66	0,34	1
<b>TOTAL</b>	<b>3,05</b>	<b>1,95</b>	<b>5</b>
3,5/5*100=61	<b>61%</b>	<b>39%</b>	<b>100%</b>
1,95/5*100=39			

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>RESULTADO</b>
ALTO	<b>75-100</b>		
MEDIO	<b>50-75</b>	61%	MEDIO
BAJO	<b>0-50</b>		

**Conclusión:**

La empresa posee un nivel de confianza del 61% y un 39% de riesgo; obteniendo un riesgo medio en el desarrollo de la auditoría.

<b>RIESGO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>PROBABILIDAD</b>	5-25	<b>26-75</b>	76-95
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	ALTO	MODERADO	BAJO

Hay un nivel de confianza moderado y un riesgo medio.



### Auditoria

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.  
**Tipo de Examen:** Auditoria de Gestión  
**Alcance de la Auditoria:** Planificación específica  
**Nombre del papel de trabajo:** Control interno

PE P/T 1/1

#### CONTROL INTERNO

- Falta de capacitación al personal
- Recibe incentivos por desarrollar su trabajo?
- Cree usted que el mantenimiento de la maquinaria es adecuado?
- Se realizan capacitaciones al personal para proporcionar un mejor servicio al cliente?
- Considera usted que deba haber algún cambio en el sistema de control?
- Los sistemas de comunicación dentro de la empresa son adecuados?
- Se realizan constantes evaluaciones de satisfacción a los clientes?

**Conclusión:** Mediante el control interno se ha podido valorar el proceso operativo de la empresa, con el propósito de determinar su eficiencia, el nivel de confianza y verificar que las actividades de control sean eficaces, obteniendo como resultado puntos de interés importantes que ayudaran a la mejora continua.

**Marca :**  Encuesta

**Elaborado por:**  
Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**16/12/14



## HOJA DE HALLAZGOS

### HALLAZGO 1

**TÍTULO:** Falta de capacitaciones para el personal de producción.

**CONDICIÓN:** Ausencia de capacitaciones y falta de incentivos para la formación profesional del personal de producción.

**CRITERIO: 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia ISO 9001-2008: a)** determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, cuando sea aplicable proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.

**Norma 6.2 Recursos humanos.** El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Incumplimiento de la de la norma 6.2 y 6.2.2 de la ISO 9001:2008.

**CAUSA:** Falta de coordinación del departamento de talento humano con la administradora del sistema de gestión de calidad.

**EFFECTO:** Problemas en el desarrollo de las actividades de producción como: desconocimiento de nuevos métodos para realizar con eficiencia el proceso de las operaciones.

El personal no quiere seguir creciendo en el área porque no recibe reconocimiento al desarrollar de una manera eficiente sus actividades.

**CONCLUSIÓN:** Ausencia de capacitaciones y falta de incentivos para la preparación profesional del personal de producción, por falta de coordinación del departamento de talento humano con la administradora del sistema de gestión de calidad, ocasionando problemas en el desarrollo de las actividades de producción como: desconocimiento de nuevos métodos para realizar con eficiencia el proceso de las operaciones.

**RECOMENDACIÓN:** Al Jefe de Talento Humano en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad establecerán una eficiente comunicación con el personal del departamento de producción para que exista un mayor conocimiento de los cambios actuales que pueden afectar el trabajo, además buscara la realización de talleres y programas que incentiven a los trabajadores a seguir formándose tanto en educación, habilidades y experiencias apropiadas.

<p><b>Elaborado por:</b> Gabriela Parra <b>Supervisado por:</b> Olga Bernal. <b>Fecha:</b> 16/12/14</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## HOJA DE HALLAZGOS

### HALLAZGO 2

**TÍTULO:** Falta de capacitación al personal administrativo.

**CONDICIÓN:** No se realizaron capacitaciones al personal administrativo para proporcionar un mejor servicio al cliente.

**CRITERIO: Norma 7.2.3 Comunicación con el cliente.** La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Incumplimiento de la norma ISO 9001:2008.

**CAUSA:** Falta de organización del Jefe de Talento Humano.

**EFFECTO:** Insatisfacción del cliente por los servicios prestados en el área administrativa debido a que el personal de ventas y cotizaciones no realizaron sus actividades eficientemente.

**CONCLUSIÓN:** No se realizan capacitaciones al personal administrativo para proporcionar un mejor servicio al cliente por la falta de organización del Jefe de Talento Humano, generando insatisfacción al cliente por el servicio recibido.

**RECOMENDACIÓN:** Al Jefe de Talento Humano en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad realizarán capacitaciones al personal administrativo en temas de información sobre el producto que realiza la empresa, contratos y atención a pedidos; así como también la atención de quejas del cliente.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:** 16/12/14



## HOJA DE HALLAZGOS

### HALLAZGO 3

**TÍTULO:** Mal mantenimiento de la maquinaria.

**CONDICIÓN:** El mantenimiento de la maquinaria no es el adecuado.

**CRITERIO:** Norma 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición ISO 9001-2008. La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y que se realicen de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Incumplimiento de la norma ISO 9001-2008.

**CAUSA:** Falta de recursos para el mantenimiento de la maquinaria.

**EFFECTO:** Retraso en el cumplimiento de órdenes de producción por fallas en la maquinaria de uso diario por el personal de producción.

**CONCLUSIÓN:** El mantenimiento de la maquinaria no es el adecuado por falta de recursos, originando retrasos en las órdenes de producción por fallas en las máquinas de uso diario.

**RECOMENDACIÓN:** Al Jefe de Mantenimiento en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad realizará capacitaciones para los responsables de las áreas de producción donde se explique pruebas de calibración de máquinas de producción.

<p><b>Elaborado por:</b> Gabriela Parra <b>Supervisado por:</b> Olga Bernal. <b>Fecha:</b>16/12/14</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## HOJA DE HALLAZGOS

### HALLAZGO 4

**TÍTULO:** Ausencia de evaluaciones de satisfacción a los clientes.

**CONDICIÓN:** No se realizan evaluaciones de satisfacción a los clientes.

**CRITERIO:** **Norma 7.2.3 Comunicación con el cliente.** La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes. Relativas a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Incumplimiento de la norma ISO 9001-2008.

**CAUSA:** Falta de políticas establecidas por la administradora del sistema de gestión de calidad.

**EFFECTO:** No se conozcan los productos que generan insatisfacción al cliente y el nivel de satisfacción en los servicios prestados.

**CONCLUSIÓN:** No se realizan evaluaciones de satisfacción a los clientes por falta de políticas establecidas por la administradora del sistema de gestión de calidad, generando insatisfacción al cliente en los productos o los servicios recibidos.

**RECOMENDACIÓN:** Al Jefe de Talento Humano en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad establecerán encuestas para los clientes, quienes serán evaluados por el personal administrativo, indicando parámetros importantes como el nivel de satisfacción de los productos, de los servicios prestados, de sugerencias para mejorar el servicio, las garantías utilizadas.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:** 16/12/14



## HOJA DE HALLAZGOS

### HALLAZGO 5

**TÍTULO:** Registros de actividades mal llenados.

**CONDICIÓN:** Los registros de actividades no son llenados correctamente.

**CRITERIO: 4.2.3 Control de los documentos.** Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Incumplimiento de la ISO 9001-2008.

**CAUSA:** Irresponsabilidad de los encargados de llenar los registros.

**EFFECTO:** No se lleva un registro de las necesidades requeridas para el cumplimiento de los objetivos de calidad como: registro de procesos, actividades de verificación, validación, seguimiento y medición e inspección de las operaciones en el área de producción.

**CONCLUSIÓN:** Los registros de actividades no son llenados correctamente por la irresponsabilidad de los encargados, generando que no se lleve un registro de las necesidades requeridas para el cumplimiento de los objetivos de calidad como: registro de procesos, actividades de verificación, validación, seguimiento y medición e inspección de las operaciones en el área de producción.

**RECOMENDACIÓN:** A la administradora del sistema de gestión de calidad crear políticas para los registros de procesos que sean llenados por los responsables de cada área e informará de la importancia del cumplimiento de esta norma y realizará los cambios pertinentes para evitar que se generen problemas.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:** 16/12/14



### 3.3.3 EJECUCIÓN

<b>PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA</b>				
<b>COMPONENTE: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>TIEMPO (DÍAS)</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REF. P/T</b>
	<b>UTILIZADO</b>	<b>ESTIMADO</b>		
1.-Comprobar que el proceso productivo sea respetado en todas sus etapas en cuanto a calidad, cantidad, seguridad, entre otros, permitiendo alcanzar la capacidad de producción.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 1/13 E P/T 5/13
2.-Comprobar que la producción cumpla con las normas establecidas en las ISO 9001-2008.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 7/13 EP/T 8/13
3.-Evaluar que el personal sea idóneo y reciba capacitación permanente para el desempeño de sus actividades.	1 día	1 día	Gabriela Parra	E P/T 3/13
4.-Verificar que las instalaciones de la empresa cumplan con las características necesarias en cuanto a tamaño, ubicación, seguridad, entre otras.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 1/13



<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
<b>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO</b>				
Revisar los registros de limpieza diaria de las diferentes áreas de producción.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 1/13 EP/T 2/13
<b>PRUEBAS SUSTANTIVAS</b>				
Realizar revisión del plan de capacitación	1 día	1 día	Gabriela Parra	E P/T 3/13
Revisar y analizar de manera aleatoria el registro de orden de producción.	1 día	1 día	Gabriela Parra	E P/T 7/13
Revisar y analizar la matriz de seguimiento de no conformidades	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 3/13 EP/T 4/13
Revisar y verificar los formatos de procesos de registro de los productos no conforme.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 5/13 EP/T 6/13
Verificar de manera selectiva documentos que tengan relación con la producción como: ticket de despacho y ticket de producto en proceso.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 8/13 EP/T 9/13



<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<b>COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>TIEMPO (DÍAS)</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REF. P/T</b>
	<b>UTILIZADO</b>	<b>ESTIMADO</b>		
1.- Comprobar que el proceso de administración de sistema de gestión de calidad cumpla con los procesos de evaluación de las no conformidades existentes.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 10/13
2.- Evaluar el control de los registros, que asegure la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de almacenamiento y disposición final de los mismos.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 10/13
3.- Verificar los levantamientos de las acciones correctivas y preventivas.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 10/13
<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
<b>PRUEBAS SUSTANTIVAS</b>				
Revisar y analizar el cierre de los planes de acción definidas a las SAC`S. No conformidades.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 10/13 EP/T 11/13 EP/T 12/13 EP/T 13/13



Analizar los seguimientos y cierres de los planes de acción definidos a las SAC`S. No conformidades.	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 10/13 EP/T 11/13 EP/T 12/13 EP/T 13/13
Verificar las firmas de levantamientos de las acciones correctivas por el administrador del sistema de gestión de calidad	1 día	1 día	Gabriela Parra	EP/T 10/13 EP/T 11/13 EP/T 12/13 EP/T 13/13

### 6. Recursos humanos y distribución del tiempo

Para la realización del examen se requiere de 50 días laborables que incluyen la elaboración del borrador del informe y la conferencia final; con la participación de un supervisor, CPA. Laura Vizhñay B.; un jefe de equipo, Gabriela Parra; y, un auditor operativo, Olga Bernal., de acuerdo a la siguiente distribución:

#### COMPONENETE: RECURSOS HUMANOS Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TIEMPO (DÍAS)
<b>SUPERVISOR</b>	Planificación y programación	3
	Supervisión	5
	Redacción de los comentarios, conclusiones y recomendaciones	4
	Comunicación de los resultados parciales a los servidores	3
	Definición de la estructura del informe	2
	Elaboración del borrador del informe	3
	Redacción del informe final, síntesis y memorando de antecedentes	5
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



<b>JEFE DE EQUIPO</b>	Planificación y programación	10
	Determinación de los riesgos que existen dentro de los componentes a examinar	2
	Elaboración del memorando de planificación preliminar y específica	7
	Programación de entrevistas con los servidores relacionados, para comunicar la ejecución de la auditoría, identificar datos, hechos y actividades	5
	Trabajo de campo	17
	Revisión PT, Elaboración de los comentarios, conclusiones y recomendaciones	5
	Comunicación parcial de resultados	4
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>
<b>OPERATIVO</b>	Planificación y programación	17
	Trabajo de campo para conocer las actividades, operaciones y funcionamiento	10
	Revisión y actualización del archivo permanente	2
	Determinar los riesgos y los indicadores de gestión	2
	Elaboración del plan de muestreo	1
	Elaboración de los papeles de trabajo	4
	Elaboración de la hoja resumen de hallazgos por componente	3
	Elaboración del informe	7
	Efectuar las correcciones indicadas por la CGE	3
	Realizar la lectura del borrador del informe	1
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

Gabriela Parra.  
AUDITOR JEFE DE EQUIPO

CPA. Laura Vizhñay B.  
SUPERVISOR



**Auditoría**

**Empresa:** "Señal X Cía. Ltda."

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** Revisión de los registros de limpieza diaria y pruebas de calibración de máquinas

E P/T 1/13

**GESTIÓN DE PRODUCCIÓN**

**OBJETIVO**

- Comprobar que la producción cumpla con las normas establecidas en las ISO 9001-2008.
- Verificar que las instalaciones de la empresa cumplan con las características necesarias en cuanto a tamaño, ubicación, seguridad, entre otras.

**PROCEDIMIENTOS**

- Revisar los registros de limpieza diaria de las diferentes áreas de producción.

**DESARROLLO**

Se revisó los registros de limpieza diaria desde 01 de diciembre hasta el 23 de diciembre de 2014 se encontró el nombre del responsable, la firma del responsable y las actividades de limpieza y pruebas de calibración; así como también se encontró que en el registro de limpieza no hay una columna en donde se especifica el área de producción al que pertenece la limpieza que consta en el registro. **W**

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:** 22-12-2014



**Auditoría**

**Empresa:** "Señal X Cía. Ltda."

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** Revisión de los registros de limpieza diaria y pruebas de calibración de máquinas

E P/T 2/13

Se realizó un recorrido con la administradora del sistema de gestión de calidad en las áreas de producción observando que no existe orden, limpieza y control de los productos utilizados; así como también existen la señalización de las áreas del departamento pero estos no son respetados ya que se encontró varios irregularidades como: que se encuentran tapados por material de producción, las máquinas están por encima de las señales. **W**

**CONCLUSIÓN**

No se tiene evidencia del control de producto no conforme en las distintas áreas de producción: Impresión, Corte, Carpintería, Ensamble y terminados, Letter-edge, termo formado, metalmecánica.

En las diferentes áreas se utilizan distintos materiales y equipos de apoyo para la realización del producto, sin embargo no existe orden, limpieza y control de los productos utilizados.

Se estableció la señalización de las aéreas del departamento de producción pero estas no son respetadas adecuadamente por el personal.

**Fuente:** Señal X Cía. Ltda.

Anexo 1

**Marca :** **W** Revisión Selectiva

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**22-12-2014



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** Plan de capacitación y matriz de seguimiento de no conformidades

E P/T 3/13

### GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

#### OBJETIVO

- Evaluar que el personal sea idóneo y reciba capacitación permanente para el desempeño de sus actividades.

#### PROCEDIMIENTOS

Realizar revisión del plan de capacitación

Revisar y analizar la matriz de seguimiento de no conformidades

#### DESARROLLO

Se procedió a revisar la matriz de seguimiento de no conformidades del 5 de junio del 2014 y planes de capacitación desde el 5 de junio al 1 de agosto 2014 en el que se pudo constatar que se planeó realizar capacitaciones al personal de metalmecánica y carpintería pero estos no se realizaron, también se revisó el plan de capacitación en el cual se encontró que solo se capacito a la encargada del departamento del talento humano sobre la implantación de las ISO 9001-2008.\* ^

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:** 23-12-2014



**Auditoría**

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** Plan de capacitación y matriz de seguimiento de no conformidades

E P/T 4/13

**GESTIÓN DE PRODUCCIÓN**

**CONCLUSIÓN**

Se encontró que el personal fue capacitado sobre la implementación de la ISO 9001-2008 por la administradora del sistema de gestión de calidad, también se realizó una capacitación a la encargada del departamento de talento humano para mejorar y reafirmar los conocimientos en planificación de los procesos.

Al realizar la evaluación en la matriz de seguimiento de no conformidades se encontró que no se realiza capacitación al personal de metalmecánica y carpintería sobre los principios de trabajo, operación y mantenimiento de la cabina de lacado y pintura.

**FUENTE:** Señal X Cía. Ltda.

**MARCA :** ^ Indagado

\* Analizado

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:** 23-12-2014



**Auditoría**

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** Formatos de registro de productos no conforme

E P/T 5/13

**GESTION DE PRODUCCIÓN**

**OBJETIVO**

- Comprobar que el proceso productivo sea respetado en todas sus etapas en cuanto a calidad, cantidad, seguridad, entre otros, permitiendo alcanzar la capacidad de producción.

**PROCEDIMIENTOS**

Revisar y verificar los formatos de procesos de registro de los productos no conforme.

**DESARROLLO**

Se procedio a pedir los formatos de registro de productos no conformes desde julio anoviembre 2014 y se encontró que existen fallas en el área de impresiones por: mal plotteado, mal laminado, reimpresión por mal diseño, mal despachado, sintros arqueados y manchados , sintros sin lijar y arqueados , mal pegado el diseño, sintros golpeados y que en el panaflex existen medidas pequeñas. Se detallo las razones por la que se define producto no conforme de mayor a menor problema: producto en proceso con falla por materia prima defectuosa, los productos en proceso no cumple con las especificaciones tecnica de diseño, por producto en proceso con falla por evento externo (falla luz, agua, teléfono).

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**29-12-2014



**Auditoría**

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** Formatos de registro de productos no conforme

E P/T 6/13

**PROCEDIMIENTOS**

Revisar y verificar los formatos de procesos de registro de los productos no conforme.

**DESARROLLO**

Existen responsables de la revisión del proceso productivo.**W**

**CONCLUSIÓN**

Se encontró que existen fallas en los registros de producto no conforme en el área de impresiones desde julio hasta diciembre de 2014 por que no posee las especificaciones técnicas de diseño, por materia prima defectuosa y falla por evento externo (falla de luz, falla de agua).

**FUENTE:** Señal X Cía. Ltda.

Anexo 2

**MARCA :** **W** Revisión Selectiva

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**29-12-2014



**Auditoría**

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** Registros de orden de producción

E P/T 7/13

**GESTION DE PRODUCCIÓN**

**OBJETIVO**

- Comprobar que la producción cumpla con las normas establecidas en las ISO 9001-2008.

**PROCEDIMIENTOS**

Revisar y analizar de manera aleatoria el registro de orden de producción.

**Desarrollo**

Se solicitó los registros de producto en proceso pero no se encontraron definidos los espacios, por lo que no se encontraron identificados las ordenes de producción en proceso. **W \***

**CONCLUSION**

No se tiene definidos espacios, ni se encuentra identificado el producto en proceso. Se tiene evidencia de producto en proceso sin identificación.

**FUENTE:** Señal X Cía. Ltda.

**MARCA :** \* Analizado

**W** Revisión Selectiva

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**30-12-2014



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** Ticket de despacho al cliente y ticket de producto en proceso

E P/T 8/13

### GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

#### OBJETIVO

- Comprobar que el proceso productivo sea respetado en todas sus etapas en cuanto a calidad, cantidad, seguridad, costos, entre otros, permitiendo alcanzar la capacidad de producción.

#### PROCEDIMIENTOS

Verificar de manera selectiva documentos que tengan relación con la producción como: ticket de despacho y ticket de producto en proceso.

#### DESARROLLO :

Se tomaron fotos del ticket de despacho del cliente y ticket de producto en proceso debido a que solicitó documentos pero contando únicamente con los que se encuentran en bodega.

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**31-12-2014

### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** Ticket de despacho al cliente y ticket de producto en proceso

E P/T 9/13

### PROCEDIMIENTOS

Verificar de manera selectiva documentos que tengan relación con la producción como: ticket de despacho y ticket de producto en proceso.



**CONCLUSION:** No se encontró un registro de documentos con la producción como ticket de despacho y ticket de producto en proceso, existiendo registros de estos documentos en los productos terminados en bodega.

**FUENTE:** Señal X Cía. Ltda.

**MARCA :** W Revisión Selectiva

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:** 31-12-2014



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** SAC'S no conformidades y seguimientos de planes de acción definidos a las SAC'S no conformidades

E P/T 10/13

### ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### OBJETIVO

- Comprobar que el proceso de administración de sistema de gestión de calidad cumpla con los procesos de evaluación de las no conformidades existentes.
- Evaluar el control de los registros, que asegure la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de almacenamiento y disposición final de los mismos.
- Verificar los levantamientos de las acciones correctivas y preventivas.

#### PROCEDIMIENTOS

- Revisar y analizar el cierre de los planes de acción definidas a las SAC`S. No conformidades.
- Analizar los seguimientos y cierres de los planes de acción definidos a las SAC`S. No conformidades.
- Verificar las firmas de levantamientos de las acciones correctivas por el administrador del sistema de gestión de calidad

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**02-01-2015



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** SAC'S no conformidades y seguimientos de planes de acción definidos a las SAC'S no conformidades

E P/T 11/13

### DESARROLLO

Se revisó los cierres de SAC'S no conformidades y se obtuvo de Junio de 2014 en estas se revisaron que existen hechos de auditorías internas realizadas en el que se establecieron actividades necesarias para mejorar como revisar y actualizar documentos externos que son necesarios para la planificación y la operación del SGC e incorporarlos en la lista maestra de documentos externos F-SGC-03 a cargo de la Administradora del sistema de gestión de calidad y concluyendo el 19 de junio de 2014. **W**

Se encontró una lista maestra de documentos externos en el que se indicó un detalle de los macro procesos, el proceso, nombre del documento, tipo de documento, código, distribución, revisión y aprobación.

Se verifico una lista de documentación concedida y las firmas de los responsables que entregaron la documentación.

Se analizó el registro de asistencia a eventos para capacitación ISO 9001-2008 e implementación del nuevo sistema CRM el mismo que fue dirigido por la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad con los respectivos nombres y firmas de las personas que recibieron la capacitación.

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**02-01-2015



**Auditoría**

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** SAC'S no conformidades y seguimientos de planes de acción definidos a las SAC'S no conformidades

E P/T 12/13

**DESARROLLO**

Se halló el registro de asistencia a eventos para capacitación ISO 9001-2008 e implementación del nuevo sistema CRM el mismo que fue dirigido por la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad con los respectivos nombres y firmas de las personas que recibieron la capacitación.

En el segundo reporte de no conformidad SAC se encontró que se tenía una política de calidad que no cumplía en ser una empresa innovadora con tecnología de `punta y contar con personal cordial y amable. Se establecieron actividades para mejorar de acuerdo a la ISO 9001-2008 incorporará objetivos al manual de calidad M-SGC-01 contar con personal cordial, competente y confiable así como también buscar nuevas tecnologías en el mercado nacional e internacional para incrementar la satisfacción de los clientes. Y se encontraron documentos que incorporaban los nuevos objetivos en el manual de calidad, además se encontró la matriz de objetivos institucionales con el respectivo indicador, asimismo descubriendo que se capacito a algunas personas en la implementación del sistema CRM en el que constan sus respectivos nombres y firmas.

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**02-01-2015



### Auditoría

**Empresa:** Señal X Cía. Ltda.

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión

**Alcance de la Auditoría:** Ejecución

**Nombre del papel de trabajo:** SAC'S no conformidades y seguimientos de planes de acción definidos a las SAC'S no conformidades

E P/T 13/13

### CONCLUSIÓN

Se revisó el cierre de los planes de acción y se encontró que se mejoraron los procesos de política de calidad y la actualización de documentos externos que son necesarios para la planificación y la operación del SGC e incorporación de la lista maestra de documentos externos F-SGC-03 de acuerdo a los requisitos de la ISO 9001-2008.

Se hallaron las firmas del auditor del administrador del sistema de gestión de calidad notificando que las actividades para mejorar las acciones correctivas fueron verificadas y cerradas de acuerdo a lo solicitado.

**Fuente:** Señal X Cía. Ltda.

Anexo 3

Anexo 4

**Marca:** W Revisión Selectiva

**Elaborado por:** Gabriela Parra

**Supervisado por:** Olga Bernal.

**Fecha:**02-01-2015



## HOJA DE HALLAZGO

### HALLAZGO 1

**TITULO:** Falta de identificación del producto.

**CONDICIÓN:** No se tiene definidos espacios, ni se encontró identificado el producto en proceso. Se observó producto en proceso sin identificación.

**CRITERIO: 7.5.3 Identificación y trazabilidad:** Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros.

**CAUSA:** Falta de identificación del estado del producto.

**EFECTO:** Desconocimiento del estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de todo el proceso de producción.

**CONCLUSIÓN:** No se tiene definidos espacios, ni se encontró identificado el producto en proceso. Se observó producto en proceso sin identificación, por la falta de identificación del estado del producto, ocasionando desconocimiento del estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de todo el proceso de producción.

**RECOMENDACIÓN:** Ala administradora del sistema de gestión de calidad creará políticas para la identificación de los productos, para poder realizar un seguimiento y medición del desarrollo de cada etapa del proceso productivo.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**12/01/15



## HOJA DE HALLAZGOS

### HALLAZGO 2

**TITULO:** No existe registro de documentos con la producción como ticket de despacho y ticket de producto en proceso.

**CONDICIÓN:** No se encontró un registro de documentos con la producción como ticket de despacho y ticket de producto en proceso, solo hay registros de estos documentos en los productos terminados en bodega.

**CRITERIO: 4.2.4 Control de los registros:** Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

**CAUSA:** Falta de creación de políticas para el registro de productos despachados y en proceso.

**EFECTO:** No exista controles para los registros de identificación y almacenamiento de los productos en cada fase de producción.

**CONCLUSIÓN:** No se encontró un registro de documentos con la producción como ticket de despacho y ticket de producto en proceso debido a la falta de creación de políticas para el registro de productos despachados y en proceso, ocasionando que no existan controles para los registros de identificación y almacenamiento de los productos en cada fase de producción.

**RECOMENDACIÓN:** A la administradora del sistema de gestión de calidad en coordinación con el jefe de producción establecerán normas para los registros de productos despachados y en proceso que serán llenados por los responsables de cada área e informarán sobre el cumplimiento de estas normas para evitar inconvenientes.

**Elaborado por:** Gabriela Parra  
**Supervisado por:** Olga Bernal.  
**Fecha:**12/01/15

## CAPITULO IV

### INFORME DE AUDITORÍA



**“SEÑAL X CÍA. LTDA.”**

#### **INFORME**

“Auditoría de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso “Señal X Cía. Ltda.” durante el período 2014.”

#### **RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS**

**ISO 9001-2008**= Organización internacional de normalización

**AGSP**= Auditoría de Gestión del Sistema de Producción

**SAC`S**= Sistema de acciones correctivas

**SGC**= Sistema de gestión de calidad

**F-PRO**= Formato de producción

**FSGC**= Formato de sistema de gestión de calidad



---

## ÍNDICE INFORME FINAL

### CAPÍTULO I

#### INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen.....	149
Objetivos del examen.....	149
Alcance del examen.....	149
Base legal.....	149
Estructura orgánica.....	150
Objetivos de la entidad.....	151
Áreas examinadas .....	152

### CAPITULO II

Resultados de Control interno.....	153
Falta de capacitaciones para el personal de producción.....	153
No se realizaron capacitaciones al personal administrativo.....	154
Mal mantenimiento de la maquinaria.....	155
Ausencia de evaluaciones de satisfacción a los clientes.....	155
Registros de actividades mal llenados.....	156
Resultados de la Auditoria de gestión.....	156



## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **Motivo del examen**

El examen al sistema de producción de “Señal X Cía. Ltda.”, se realizará de conformidad con la orden de trabajo AGSP- 001-11-14 de 10 de Noviembre de 2014.

#### **Objetivos del examen**

- Comprobar que el proceso productivo cumpla todas sus etapas en cuanto a calidad, cantidad, seguridad, costos, entre otros, permitiendo alcanzar la capacidad de producción.
- Verificar que las instalaciones de la empresa cumplan con las características necesarias en cuanto a tamaño, ubicación, seguridad, entre otras.
- Evaluar que el personal sea idóneo y reciba capacitación permanente para el desempeño de sus actividades.
- Comprobar que la producción cumpla con las normas establecidas en las ISO 9001-2008.

#### **Alcance del examen**

En el Sistema de producción estudiaremos los siguientes componentes: planes y programas, materia prima, personal, instalaciones, uso y mantenimiento de la maquinaria y equipo, proceso productivo, tecnología y calidad del período comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

#### **Base legal**

Las actividades y operaciones de “Señal X Cía. Ltda.” de la ciudad de Cuenca, se rigen por las siguientes disposiciones legales:

- Superintendencia de Compañías del Ecuador
- Ley de Compañías del Ecuador



- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento de Régimen Tributario Interno
- Código del trabajo
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo
- Norma ISO 9001-2008
- Ordenanzas y reglamentos que regulan la instalación y control de la publicidad y propaganda exterior
- Ordenanzas que regulan y controlan la instalación y control de la publicidad y propaganda exterior
- Ordenanzas que regulan el uso del espacio público para difusión de información

### **Estructura organizativa**

Actualmente la empresa “Señal X Cía. Ltda.”, se encuentra bajo el mando del Sr. Paul Moreno en la Gerencia General y la Sra. Lorena Cordero en Presidencia. La empresa debido a su actividad, cuenta con una estructura lineal dividida por departamentos de acuerdo a su área administrativa y de producción.

### **Departamento administrativo financiero**

- Facturación
- Compras
- Contabilidad
- Sistemas
- Ventas
- Diseño

### **Departamento de producción**

- Impresiones
- Metalmecánica



- Corte
- Pintura
- Ensamble
- Terminados
- Carpintería
- Despachos
- Let-r-edge
- Instalaciones

### **Objetivos de la entidad**

- Incrementar la participación de mercado nacional en un 10% anual
- Contar con personal cordial, competente y confiable
- Cumplir con los requisitos de nuestros clientes
- Buscar la mejora continua y la eficacia de los procesos
- Buscar nuevas tecnologías en el mercado nacional e internacional para incrementar la satisfacción de nuestros clientes
- Controlar y mejorar la calidad de la producción

### **Base Legal pertinente al Examen**

- Ley de Compañías del Ecuador
- Superintendencia de Compañías del Ecuador
- Norma ISO 9001-2008
- Normas internacionales de Auditoría
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado



## ÁREAS EXAMINADAS

### Área de administración del sistema de gestión de calidad

- Registro de limpieza diaria y pruebas de calibración de máquinas de producción 1 de diciembre al 23 de 2014 código F-PRO-05
- Registro de producto no conforme en áreas de producción de 18 de julio al 11 de noviembre de 2014. código F-PRO-07
- Ticket de despacho y ticket de producto en proceso con numero de orden 94635 y 94848

### Área de gestión de producción

- Reporte de no conformidad –SAC proceso de administración del SGC código FSGC-08 de 5 de junio de 2014 de clausula 5.3.c y 4.2.3.f



## **CAPÍTULO II**

### **RESULTADOS DE CONTROL INTERNO**

#### **Falta de capacitaciones para el personal de producción**

Al evaluar al personal del departamento de producción por medio de cuestionarios se pudo observar que existen irregularidades como ausencia de capacitaciones y falta de incentivos para la formación profesional del personal de producción, incumpliendo la norma 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia ISO 9001-2008: a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, cuando sea aplicable proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria y la norma 6.2 Recursos humanos. El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, por falta de coordinación del departamento de talento humano con la administradora del sistema de gestión de calidad, ocasionando problemas en el desarrollo de las actividades de producción como: desconocimiento de nuevos métodos para realizar con eficiencia el proceso de las operaciones y el personal no quiere seguir creciendo en el área porque no recibe reconocimiento al desarrollar de una manera eficiente sus actividades.

#### **Conclusión**

Ausencia de capacitaciones y falta de incentivos para la preparación profesional del personal de producción, por falta de coordinación del departamento de talento humano con la administradora del sistema de gestión de calidad, ocasionando problemas en el desarrollo de las actividades de producción como: desconocimiento de nuevos métodos para realizar con eficiencia el proceso de las operaciones.



### **Recomendación**

Al Jefe de Talento Humano en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad establecerán una eficiente comunicación con el personal del departamento de producción para que exista un mayor conocimiento de los cambios actuales que pueden afectar el trabajo, además buscare la realización de talleres y programas que incentiven a los trabajadores a seguir formándose tanto en educación, habilidades y experiencias apropiadas.

### **No se realizaron capacitaciones al personal administrativo.**

No se realizaron capacitaciones al personal administrativo para proporcionar un mejor servicio al cliente, incumpliendo la norma 7.2.3 Comunicación con el cliente. La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Por falta de organización del Jefe de Talento Humano, ocasionando insatisfacción del cliente por los servicios prestados en el área administrativa debido a que el personal de ventas y cotizaciones no realizaron sus actividades eficientemente.

### **Conclusión**

No se realizan capacitaciones al personal administrativo para proporcionar un mejor servicio al cliente por la falta de organización del Jefe de Talento Humano, generando insatisfacción al cliente por el servicio recibido.

### **Recomendación**

Al Jefe de Talento Humano en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad realizarán capacitaciones al personal administrativo en temas de información sobre el producto que realiza la empresa, contratos y atención a pedidos; así como también la atención de quejas del cliente.



### **Mal mantenimiento de la maquinaria**

El mantenimiento de la maquinaria no es el adecuado incumpliendo la norma 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición ISO 9001-2008. La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y que se realicen de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición, por falta de recursos para el mantenimiento de la maquinaria, causando retrasos en el cumplimiento de órdenes de producción por fallas en la maquinaria de uso diario por el personal de producción.

### **Conclusión**

El mantenimiento de la maquinaria no es el adecuado por falta de recursos, originando retrasos en las órdenes de producción por fallas en las máquinas de uso diario.

### **Recomendación**

Al Jefe de Mantenimiento en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad realizará capacitaciones para los responsables de las áreas de producción donde se explique pruebas de calibración de máquinas de producción.

### **Ausencia de evaluaciones de satisfacción a los clientes**

No se realizan evaluaciones de satisfacción a los clientes, incumpliendo la norma 7.2.3 Comunicación con el cliente. La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes. Relativas a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas, por falta de políticas establecidas por la administradora del sistema de gestión de calidad, originando el desconocimiento de los productos que generan insatisfacción al cliente y el nivel de satisfacción en los servicios prestados.

### **Conclusión**

No se realizan evaluaciones de satisfacción a los clientes por falta de políticas establecidas por la administradora del sistema de gestión de calidad, generando insatisfacción al cliente en los productos o los servicios recibidos



## **Recomendación**

Al Jefe de Talento Humano en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad establecerán encuestas para los clientes, quienes serán evaluados por el personal administrativo, indicando parámetros importantes como el nivel de satisfacción de los productos, de los servicios prestados, de sugerencias para mejorar el servicio, las garantías utilizadas.

## **Registros de actividades mal llenados**

Los registros de actividades no son llenados correctamente, incumpliendo la norma 4.2.3 Control de los documentos. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4, por irresponsabilidad de los encargados de llenar los registros, haciendo que no se lleve un registro de las necesidades requeridas para el cumplimiento de los objetivos de calidad como: registro de procesos, actividades de verificación, validación, seguimiento y medición e inspección de las operaciones en el área de producción.

## **Conclusión**

Los registros de actividades no son llenados correctamente por la irresponsabilidad de los encargados, generando que no se lleve un registro de las necesidades requeridas para el cumplimiento de los objetivos de calidad como: registro de procesos, actividades de verificación, validación, seguimiento y medición e inspección de las operaciones en el área de producción.

## **Recomendación**

A la administradora del sistema de gestión de calidad creará políticas para los registros de procesos que sean llenados por los responsables de cada área e informará de la importancia del cumplimiento de esta norma y realizará los cambios pertinentes para evitar que se generen problemas.

## **RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

### **Área de gestión de producción**

1.- No se tiene evidencia del control de producto no conforme en las distintas áreas de producción: Impresión, Corte, Carpintería, Ensamble y terminados, Letteredge, termo formado, metalmecánica. En las diferentes áreas se utilizan distintos materiales y equipos de apoyo para la realización del producto, sin embargo no existe orden, limpieza y control de los productos utilizados. Están



estableciendo la señalización de las aéreas del departamento de producción pero estas no son respetadas adecuadamente por el personal.

2.- Se encontró que el personal fue capacitado sobre la implementación de la ISO 9001-2008 por la administradora del sistema de gestión de calidad, también se realizó una capacitación a la encargada del departamento de talento humano para mejorar y reafirmar los conocimientos en planificación de los procesos.

Al realizar la evaluación en la matriz de seguimiento de no conformidades se encontró que no se realiza capacitación al personal de metalmecánica y carpintería sobre los principios de trabajo, operación y mantenimiento de la cabina de lacado y pintura.

3.- Se encontró que existen fallas en los registros de producto no conforme en el área de impresiones desde el mes de julio hasta diciembre de 2014 por que no cumple con las especificaciones técnicas de diseño, por materia prima defectuosa y falla por evento externo(falla de luz, falla de agua).

4.- No se tiene definidos espacios, ni se encuentra identificado el producto en proceso. Se tiene evidencia de producto en proceso sin identificación.

5.- No se encontró un registro de documentos con la producción como ticket de despacho y ticket de producto en proceso, solo hay registros de estos documentos en los productos terminados en bodega.

### **Administración del sistema de gestión de calidad**

1.- Se revisó el cierre de los planes de acción y se encontró que se mejoraron los procesos de política de calidad y la actualización de documentos externos que son necesarios para la planificación y la operación del SGC e incorporación de la lista maestra de documentos externos F-SGC-03 de acuerdo a los requisitos de la ISO 9001-2008.



Se encontraron las firmas del auditor del administrador del sistema de gestión de calidad notificando que las actividades para mejorar las acciones correctivas fueron verificadas y cerradas de acuerdo a lo solicitado.



## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones control interno**

- 1.- Ausencia de capacitaciones y falta de incentivos para la preparación profesional del personal de producción, por falta de coordinación del departamento de talento humano con la administradora del sistema de gestión de calidad, ocasionando problemas en el desarrollo de las actividades de producción como: desconocimiento de nuevos métodos para realizar con eficiencia el proceso de las operaciones
- 2.- No se realizan capacitaciones al personal administrativo para proporcionar un mejor servicio al cliente por la falta de organización del Jefe de Talento Humano, generando insatisfacción al cliente por el servicio recibido.
- 3.- El mantenimiento de la maquinaria no es el adecuado por falta de recursos, originando retrasos en las órdenes de producción por fallas en las máquinas de uso diario
- 4.- No se realizan evaluaciones de satisfacción a los clientes por falta de políticas establecidas por la administradora del sistema de gestión de calidad, generando insatisfacción al cliente en los productos o los servicios recibidos
- 5.- Los registros de actividades no son llenados correctamente por la irresponsabilidad de los encargados, generando que no se lleve un registro de las necesidades requeridas para el cumplimiento de los objetivos de calidad como: registro de procesos, actividades de verificación, validación, seguimiento y medición e inspección de las operaciones en el área de producción.

#### **Conclusiones de la auditoría de gestión**

- 1.- No se tiene definidos espacios, ni se encuentra identificado el producto en proceso. Se tiene evidencia de producto en proceso sin identificación, por irresponsabilidad de los encargados de llenar los registros de órdenes de producción, ocasionando desconocimiento del estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de todo el proceso de producción.
- 2.- No se encontró un registro de documentos con la producción como ticket de despacho y ticket de producto en proceso debido a la falta de creación de políticas para el registro de productos despachados y en proceso, ocasionando que no existan controles para los registros de identificación y almacenamiento de los productos en cada fase de producción.



### **Recomendaciones Control interno**

1.- Al Jefe de Talento Humano en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad establecerán una eficiente comunicación con el personal del departamento de producción para que exista un mayor conocimiento de los cambios actuales que pueden afectar el trabajo, además buscara la realización de talleres y programas que incentiven a los trabajadores a seguir formándose tanto en educación, habilidades y experiencias apropiadas.

2.- Al Jefe de Talento Humano en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad realizarán capacitaciones al personal administrativo en temas de información sobre el producto que realiza la empresa, contratos y atención a pedidos; así como también la atención de quejas del cliente.

3.- Al Jefe de Mantenimiento en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad realizará capacitaciones para los responsables de las áreas de producción donde se explique pruebas de calibración de máquinas de producción.

4.- Al Jefe de Talento Humano en coordinación con la Administradora del Sistema de Gestión de Calidad establecerán encuestas para los clientes, quienes serán evaluados por el personal administrativo, indicando parámetros importantes como el nivel de satisfacción de los productos, de los servicios prestados, de sugerencias para mejorar el servicio, las garantías utilizadas.

5.- Los registros de actividades no son llenados correctamente por la irresponsabilidad de los encargados, generando que no se lleve un registro de las necesidades requeridas para el cumplimiento de los objetivos de calidad como: registro de procesos, actividades de verificación, validación, seguimiento y medición e inspección de las operaciones en el área de producción.

### **Recomendaciones de la auditoría de gestión**

1.- A la administradora del sistema de gestión de calidad creará políticas para la identificación de los productos, para poder realizar un seguimiento y medición del desarrollo de cada etapa del proceso productivo.

2.- A la administradora del sistema de gestión de calidad en coordinación con el jefe de producción establecerán normas para los registros de productos despachados y en proceso que serán llenados por los responsables de cada área e informarán sobre el cumplimiento de estas normas para evitar inconveniente.



## BIBLIOGRAFÍA

### TESIS GUÍA

2012; Auditoría de gestión al sistema de siniestros de la compañía anónima "VAZSEGUROS S.A" del 1 de enero al 31 diciembre de 2011. Peña Cordero, Genaro; Morocho Guamán, Mayra Patricia; Tepán Cochancela, Daniela Angélica

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(Gerencie.com, 2012)

(Normas9000.com)

(Sistemas y calidad total.com, 2011)

(Manual de Auditoría de Gestión, 2013) CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO.

Manual de Auditoría Financiera

(Sistemas y Calidad Total.com, 2011)

(Normas9000.com)



**ANEXOS**

**Anexo 1.- Registro limpieza diaria y pruebas de calibración de máquinas de producción**

 www.señalx.com	REGISTRO LIMPIEZA DIARIA Y PRUEBAS DE CALIBRACIÓN DE MÁQUINAS DE PRODUCCIÓN	Código: F-PRO-05 Versión: 02
	Proceso: GESTION DE PRODUCCION	Fecha: 24/06/2014 Página 1 de 1

Año:	2014
Mes	diciembre
Equipo	

Fecha	Nombre del Responsable	Firma del Responsable	Actividades de limpieza / Pruebas de calibración
01 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (sin producción)
02 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (sin producción)
03 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (sin producción)
04 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (sin producción)
05 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (sin producción)
06 dic 2014	SABADO		
07 dic 2014	DOMINGO		
08 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza y mantenimiento (sin producción)
09 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (sin producción)
10 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (sin producción)
11 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (sin producción)
12 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza y manten. (calibración de golpe)
13 dic 2014	SABADO		
14 dic 2014	DOMINGO		
15 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Mantenimiento y limpieza (calibración de golpe)
16 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (calibración de golpe)
17 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza y ensamble de piezas (calibración de golpe)
18 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	chequeo de mandos de aire (calibración de golpe)
19 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (calibración de golpe en)
20 dic 2014	SABADO		
21 dic 2014	DOMINGO		
22 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza y mantenimiento (calibración de golpe)
23 dic 2014	PEBLO ORTEGA	<i>LO</i>	Limpieza (sin producción)
24 dic 2014			
25 dic 2014			
26 dic 2014			
27 dic 2014			
28 dic 2014			
29 dic 2014			
30 dic 2014			
31 dic 2014			

Responsable de área (nombre/Firma):

Nombre Apellido



Anexo 2.- Registro de producto no conforme en áreas de producción

Área donde se produjo		Fecha registro de		Código de producción		Cliente		Responsable de Producción / Área		Detalle de la no conformidad		Acciones a tomar		Fecha de cierre	
Impresiones	18-02-2014	89909	B. Boayagui	X-Zeas		X			El panel está de medida más pequeña	Reimpresión	X-Zeas	X-Z	18-02-2014		
Impresiones	19/07/14	90164	Prod. Hwas	H-Zeas		X			Al imprimir en plb. Temp se nota fondo	Reimpresión	H-Zeas	H-Z	19/07/14		
Impresiones	19/07/14	89761	Italimentos	X-Zeas			X		Sintas arqueadas	Selección Imp.	W. Aguillo	X-Z	19/07/14		
Impresiones	20/07/14	90165	Filmate	X-Zeas				X	Mal laminado	Reimpresión	X-Zeas	X-Z	20/07/14		
Impresiones	20/07/14	89760	Procelec	X-Zeas		X			Mal Ploteado	Reimpresión	X-Zeas	X-Z	20/07/14		
Impresión	21/07/14	89760	Procelec	X-Zeas		X			Mal Ploteado	Reimpresión	X-Zeas	X-Z	21/07/14		
Impresiones	28/07/14	90503	Bono Jose	H-Zeas		X			Mal laminado	Reimpresión	H-Zeas	H-Z	28/07/2014		
Impresión	29/07/2014	90541	Induglob	H-Zeas			X		Mal desechado	Reimpresión	H-Zeas	H-Z	29/07/2014		
Impresiones	29/07/14	90541	Induglob	H-Zeas			X		Mal refilado	Reimpresión	H-Zeas	H-Z	29/07/2014		
Impresión	29/07/14	90548	Cuquit	H-Zeas			X		Mal refilado	Reimpresión	H-Zeas	X-Z	29/07/2014		
Impresiones	04/08/14	90745	Lazo	H-Zeas		X			Reimpresión por mal diseño	Reimpresión	H-Zeas	H-Z	04/08/2014		
Impresiones	04/08/14	90743	Comibisa	H-Zeas				X	Mal laminado	Reimpresión	H y X Zeas	X-Z	05/08/2014		
Impresiones	09/08/14	90201	Italimentos	X-Zeas			X		Sintas arqueadas y manchadas	Selección Imp.	Sonia U.	X-Z	09/08/14		
Impresiones	14/08/14		Italimentos	X-Zeas	X				Sintas sin lijar y arqueadas	Selección Imp.	Dora U.	X-Z	08/14/14		
Impresiones	29-09		Exaiman	H-Zeas		X			Mal laminado	Reimpresión	H-Zeas	H-Z	29-09-2014		
Impresiones	23-10-14	93132	Guillermo Cardero	H-Zeas				X	Sintas golpeadas	Reimpresión	W. Aguillo	H-Z	23/10/14		
Impresiones	11-11-14	93716	MAYM.	X-Zeas		X			Mal pasado el Diseño	Reimpresión	X-Zeas	X-Z	11-11/14		
Impresión	11-11-14	93727	JEP	X-Zeas				X	Mal pasado	Reimpresión	W. Aguillo	X-Z	11-11/14		
Impresiones	13-11-14	93705	B. Avista	X-Zeas				X	Mal laminada	Reimpresión	Dora U.	X-Z	13-11-14		



**Anexo 3.- Reporte de no conformidad**

 www.señalx.com	<b>REPORTE DE NO CONFORMIDAD - (SAC)</b>		Código: F-SGC-08 Edición: 1 Fecha: 5-Jun-14 Página 1-1	
	Proceso: Administración del SGC			
ACCIÓN CORRECTIVA (AC) <input checked="" type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA (AP) <input type="checkbox"/> OPORTUNIDAD DE MEJORA (OM) <input type="checkbox"/> CORRECCIÓN (C) <input type="checkbox"/>				
<b>PRIMERA PARTE</b>				
<b>AREA / PROCESO AUDITADO:</b> <b>AUDITOR LIDER:</b> <b>RESPONSABLE DE PROCESO:</b> <b>NORMA:</b>	Administración del SGC Alexandra Ulloa Alicia Bravo ISO 9001:2008	<b>LUGAR Y FECHA DE AUDITORIA:</b> <b>No. DE AUDITORIA:</b> <b>No. REPORTE:</b> <b>CLÁUSULA:</b>	Señal X, 09-jun-2014 1 3 4.2.3.f	
<b>HECHO</b>				
no se evidencia que la organización establezca un control sobre los documentos externo: entregados por el cliente para el diseño y producción, como son diseños de publicidad del cliente. <span style="float: right;">W</span>				
<b>DETALLE DE LA EVIDENCIA</b>				
no se evidencia en la lista maestra de documentos externos F-SGC-03, y se constata en el proceso de Diseño que no se han contemplado los diseños de publicidad que envían los clientes. <span style="float: right;">W</span>				
<b>REQUISITO NO CUMPLIDO</b>				
4.2.3 Control de los documentos, f) asegurarse de que los documentos de origen externo, se identifican y que se controla su distribución.				
<b>FIRMA AUDITOR</b>		<b>FIRMA AUDITADO</b>		
<b>NOMBRE:</b> <b>C.I.:</b> <b>FECHA:</b>	 Alexandra Ulloa 0104633029 17-jun-14 <span style="float: right;">W</span>	 Alicia Bravo 0106034580 17-jun-14 <span style="float: right;">W</span>		
<b>SEGUNDA PARTE</b>				
<b>CAUSA RAIZ</b>				
por qué 1: Se consideraron los documentos de origen externo que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión y la calidad por qué 2: Se verificó la documentación del SGC que fue revisada y aprobada con la información ingresada en la lista maestra de documentos. por qué 3: El personal de la organización tiene conocimiento del procedimiento de control de documentos y procedimiento de control de registros <span style="float: right;">W</span>				
<b>ACCION INMEDIATA TOMADA (Corrección)</b>				
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
revisar y actualizar los documentos externos que son necesarios para la planificación y la operación del SGC e incorporarlos en la lista maestra de documentos externos F-SGC-03	Alicia Bravo	18-jun-14	19-jun-14	ok cerrado <span style="float: right;">W</span>



PLAN DE ACCION (AC, AP, OM)				
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
Realizar una capacitación a todos los responsables de procesos del procedimiento de control de documentos y registros, con el fin de reforzar el control efectivo de documentos y registros necesarios para la operación del SGC de la empresa.	Alicia Bravo	23-jun-14	23-jun-14	ok. Cereceda

VERIFICACIÓN DE CORRECCIÓN			
Satisfactoria?		Comentarios	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Cereceda conforme Plan de acción	
Firma del Auditor Líder		<i>[Firma]</i>	Fecha del cierre: 19/06/2014 W

VERIFICACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA			
Satisfactoria?		Comentarios	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Cereceda conforme plan de acción	
Firma del Auditor Líder		<i>[Firma]</i>	Fecha del cierre: 28/07/2014 W

¿Las Acciones tomadas fueron eficaces?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Fecha de verificación de la eficacia	11/08/2014
Firma del Administrador del SGC	<i>[Firma]</i>		W	



MACRO PROCESO		PROCESO		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS			F-SGC-03					
				PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SGC			Versión 1		Versión 2		Versión 3	
				TIPO DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCION	REVISION	APROBACION	REVISION	APROBACION	REVISION	APROBACION
OPERATIVO	GESTIÓN COMERCIAL	COM	Reglamento General Ley Organica del SNCP	Manual	M-COM-01	Gerente Comercial	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN COMERCIAL	COM	Manual Ley Organica del SNCP	Manual	M-COM-02	Gerente Comercial	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN COMERCIAL	COM	Manual Licitacion Proveedores	Manual	M-COM-03	Gerente Comercial	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN COMERCIAL	COM	Manual Subasta Inversa Proveedores	Manual	M-COM-04	Gerente Comercial	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN COMERCIAL	COM	Manual Menor Cuantia de Bienes y Servicios Proveedores	Manual	M-COM-05	Gerente Comercial	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Ordenanza Instalación y control de la publicidad exterior (CUE)	Manual	M-DIS-01	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Ordenanza Regulación y control publicidad vehiculos (CUE)	Manual	M-DIS-02	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Ordenanza uso espacio publico para Arte Grafic y difusión de info (CUE)	Manual	M-DIS-03	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Reforma ordenanza Instalación y control de la publicidad exterior (CUE)	Manual	M-DIS-04	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Reglamento a Ordenanza Instalación y control de la publicidad exterior (CUE)	Manual	M-DIS-05	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	ORDM No 014 PUBLICIDAD EXTERIOR 1999 (LJO)REGLAMENTOS DE QUITO	Manual	M-DIS-06	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	ORDM No 096 - PUBLICIDAD EXTERIOR 2003 (LJO)	Manual	M-DIS-07	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	ORDM No 142 PUBLICIDAD EXTERIOR 2005	Manual	M-DIS-08	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	ORDM No 291 PUBLICIDAD EXTERIOR 2009 (LJO)	Manual	M-DIS-09	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	ORDM No 330 LICENCIA METROPOLITANA URBANISOTICA DE PUBLICIDAD EXTERIOR 2010 (LJO)	Manual	M-DIS-10	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				

MACRO PROCESO		PROCESO		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS			F-SGC-03					
				PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SGC			Versión 1		Versión 2		Versión 3	
				TIPO DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCION	REVISION	APROBACION	REVISION	APROBACION	REVISION	APROBACION
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	ORDM No 310 LICENCIA DE PUBLICIDAD EXTERIOR-ORD. 0330-REFORMATORIA 2013 (LJO)	Manual	M-DIS-11	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Cartilla 4 ORDM No 330 - Licencia Urbanistica de Publicidad exterior 4 (LJO)	Manual	M-DIS-12	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Reforma al proceso de subasta previsto en la Ord para la instalación de rótulos publicitarios (GYE) (29-07-2011)	Manual	M-DIS-13	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Séptima ord reformatoria a la ord para la instalación de rótulos publicitarios (GYE) (29-12-2009)	Manual	M-DIS-14	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Segunda ord reformatoria a la ord para la instalación de rótulos publicitarios (GYE) (4-12-2004)	Manual	M-DIS-15	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Ord que expide el reglamento para la instalación de rótulos publicitarios (GYE)(9-09-2001)	Manual	M-DIS-16	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Cuarta ord reformatoria de la ord para la instalación de rótulos publicitarios (GYE) (19-03-2007)	Manual	M-DIS-17	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Sexta ord reformatoria de la ord para la instalación de rótulos publicitarios (GYE) (7-11-2007)	Manual	M-DIS-18	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Tercera ord reformatoria de la ord para la instalación de rótulos publicitarios (GYE)(12-05-2006)	Manual	M-DIS-19	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Ord a la ampliatoria a la ord para la instalación de rótulos publicitarios (GYE) (11-12-2008)	Manual	M-DIS-20	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Ordenanza para la instalación de rótulos publicitarios (GYE) (16-06-2003)	Manual	M-DIS-21	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Ord que expide el reglamento para la instalación de rótulos publicitarios (GYE)(24-03-1999)	Manual	M-DIS-22	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Quinta ord reformatoria de la ord para la instalaci n de r, ́tulos publicitarios (GYE) (27-07-2007)	Manual	M-DIS-23	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Ord reformatoria a la ord para la instalación de rótulos publicitarios (GYE)(15-01-2004)	Manual	M-DIS-24	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				
OPERATIVO	GESTIÓN DE DISEÑO	DIS	Norma INEN 439	Manual	M-DIS-25	Jefe de Diseño	5-Jun-14	5-Jun-14				

SEÑAL X		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS					Código:	F-SGC-03				
		PROCESO:					Versión:	01				
		ADMINISTRACIÓN DEL SGC					Fecha:	5-Feb-14				
							Página:	1-2				
MACRO PROCESO	PROCESO	SIGLA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCIÓN	Versión 1		Versión 2		Versión 3	
							APROBACION	REVISION	APROBACION	REVISION	APROBACION	REVISION
OPERATIVO	GESTION DE PRODUCCIÓN	PRO	User Manual (LASER-MERCURY)	Manual	MT-PRO-16	Jefe de producción, Supervisores de producción	5-Jun-14		5-Jun-14			
OPERATIVO	GESTION DE PRODUCCIÓN	PRO	Operaton Manual (DOBLADORA DE ACRILICO)	Manual	MT-PRO-17	Jefe de producción, Supervisores de producción	5-Jun-14		5-Jun-14			
APOYO	TALENTO HUMANO	TH	Código del trabajo	Manual	M-TH-04	Jefe Talento humano	5-Jun-14		5-Jun-14			
APOYO	TALENTO HUMANO	TH	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo	Manual	M-TH-04	Jefe Talento Humano	5-Jun-14		5-Jun-14			
APOYO	ADMINISTRACIÓN DEL SGC	SGC	Norma ISO 9001:2008	Manual	N/A	Administrador del SGC	5-Jun-14		5-Jun-14			
APOYO	GESTION FINANCIERA	AFI	NIF - Normas Internacionales de Información Financiera	Manual	N/A	Contador	5-Jun-14		5-Jun-14			
APOYO	GESTION FINANCIERA	AFI	Ley de Régimen Tributario Interno	Manual	N/A	Contador	5-Jun-14		5-Jun-14			
APOYO	GESTION FINANCIERA	AFI	Ley de Compañías	Manual	N/A	Contador	5-Jun-14		5-Jun-14			

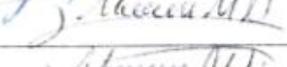
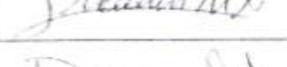
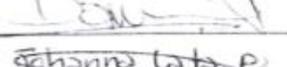
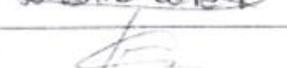
SEÑAL X		LISTA MAESTRA DE REGISTROS EXTERNOS							Código:	F-SGC-05	
		PROCESO:							Versión:	01	
		ADMINISTRACIÓN DEL SGC							Fecha:	15-Feb-14	
									Página:	1-2	
MACRO PROCESO	PROCESO	SIGLA	NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	INDEXACION	ALMACENAMIENTO	PROTECCION	RECUPERACION (Acceso al documento)	TIEMPO DE RETENCION (ARCHIVO ACTIVO)	TIEMPO DE RETENCION (ARCHIVO PASIVO)	ELIMINACION
OPERATIVO	ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA	AMP	Factura de proveedor	F-EXT-02	TECHN/EGRESOS	FISICO: Archivar contabilidad/ Carpeta Egresos	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Asistir Pagos	1 año	7 años	Reserva Contable
OPERATIVO	ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA	AMP	Packing list	F-EXT-03	TECHN	FISICO: Archivar Asistente Gerencial/ Carpeta Importaciones	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	1 año	7 años	Reserva Contable
OPERATIVO	ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA	AMP	Acta de entrega recepción de proveedor	F-EXT-04	TECHN/EGRESOS	FISICO: Archivar contabilidad/ Carpeta Ingreso a bodega	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	1 año	7 años	Reserva Contable
APOYO	GESTION DE COMPRAS	CF	Liquidación Advansea	F-EXT-05	TECHN	FISICO: Archivar Asistente Gerencial/ Carpeta Importaciones	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Asistente de Gerencia General	1 año	7 años	Reserva Contable
APOYO	GESTION DE COMPRAS	CF	Documentos de importación para nacionalización de mercancías (IN, Factura del proveedor, Packing list, Seguro)	F-EXT-06	TECHN	FISICO: Archivar Asistente Gerencial/ Carpeta Importaciones	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Asistente de Gerencia General	1 año	7 años	Reserva Contable
APOYO	GESTION DE COMPRAS	CF	Liquidación de importaciones	F-EXT-07	TECHN	FISICO: Archivar Asistente Gerencial/ Carpeta Importaciones	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Asistente de Gerencia General	1 año	7 años	Reserva Contable
OPERATIVO	GESTION DE DISEÑO	DYS	Diseños publicitarios propiedad del cliente	F-EXT-08	CUENTE	Digital Operativo, oportunidades	Digital: Contraseña de protección de archivos digital	Dualizador	1 año	1 año	Papeles Digital
OPERATIVO	ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA	AMP	Guía de remisión de proveedor	F-EXT-09	N/A	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	1 año	7 años	Reserva Contable
OPERATIVO	ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA	AMP	Factura de proveedor	F-EXT-10	N/A	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	1 año	7 años	Reserva Contable
OPERATIVO	ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA	AMP	Packing list	F-EXT-11	N/A	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	1 año	7 años	Reserva Contable
OPERATIVO	ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA	AMP	Acta de entrega recepción de proveedor	F-EXT-12	N/A	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	Físico: Archivo Físico Bajo Base	Supervisor de Bodega y Compras Nacionales	1 año	7 años	Reserva Contable

**ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

FECHA: 05 de junio de 2014

**DOCUMENTACION ENTREGADA:**

- Mapa de procesos de Señalex Cia. Ltda.
- Política y Objetivos de Calidad
- Matriz de Objetivos
- Matriz de Indicadores
- Procedimientos mandatorios
- Documentación del Sistema de Gestión de calidad relacionada con cada proceso.

PROCESO/SUBPROCESO	RESPONSABLE	FIRMA
GESTIÓN GERENCIAL	Paul Moran	
COMERCIALIZACIÓN	Elena Cordero	
ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA	Cecilia Bonet	
PRODUCCIÓN	Juan Carlos Lopez	
ALMACENAMIENTO PRODUCTO TERMINADO	Lilia	
ENTREGA	Lilia	
INSTALACIÓN	Daniel Astudillo	
TALENTO HUMANO	Johana Lata P	
MANTENIMIENTO Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Florinda Tapia	
MANTENIMIENTO Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Daniel Astudillo	
MANTENIMIENTO Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Juan Carlos Lopez	
GESTIÓN FINANCIERA	Hugo Delgado	
ADMINISTRADOR DEL SGC	Alicia Brac J	



	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS</b>	Código: F-TH-17
	<b>Proceso: Gestión de Talento Humano</b>	Versión: 01
		Fecha: 05/02/2014
		Página 1 de 1
NOMBRE DEL EVENTO: Capacitación ISO 9001:2008. Implementación sistema/CRM		
INSTRUCTOR: Alicia Bravo		
LUGAR: Señal X	DURACIÓN (horas): 2 horas 30 min.	
FECHA: 28/07/2014		
HORARIO: Desde: 9:00	Hasta: 11:30	
COORDINADORES:		

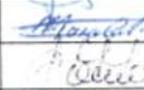
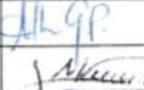
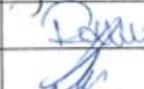
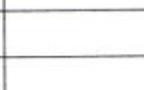
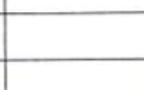
**PARTICIPANTES:**

No.	Nombre del participante	Firma
1	MARICLA LATA PERALTA	
2	Johanna Lata P	
3	Fary Castillo	
4	Veronica Urcal	
5	Raquel Cervantes	
6	Ernesta Velez	
7	HUGO DELGADO	
8	Rafael Moreno	
9	Letenia Cordero C	
10	Emilio Garcia	
11	Jessica Salinas	
12	Iván Castro.	
13	Laniel Astudillo	
14	Oswaldo Montano	
15	EDGAR CORDERO	
16	Charlene Tovar	
17	Alexandro Ulloa	
18	Cesar Topica	
19		
20		
21		
22		W



	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS</b>	Código: F-TH-17
	<b>Proceso: Gestión de Talento Humano</b>	Versión: 01
		Fecha: 05/02/2014
		Página 1 de 1
NOMBRE DEL EVENTO: <u>Capacitación ISO 9001:2008, Implementación Sistema /CDA</u>		
INSTRUCTOR: <u>Alice Bravo</u>		
LUGAR: <u>Señal X</u>	DURACIÓN (horas): <u>2 horas 30 min.</u>	
FECHA: <u>28/07/2014</u>		
HORARIO: <u>9:00</u> Desde:		Hasta: <u>11:30</u>
COORDINADORES:		

**PARTICIPANTES:**

No.	Nombre del participante	Firma
1	Juan Carlos Lopez Cantillo	
2	Juan Pablo Cuesta	
3	Marco Salcedo	
4	Monica Jimenez	
5	Alberto Guerrero Paez	
6	Lilia Melara	
7	Romel Alvarasin	
8	Luis Alberto Aguila	
9		
10		W
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		



Anexo 4.- Reporte de no conformidad

		<b>REPORTE DE NO CONFORMIDAD - (SAC)</b> Proceso: Administración del SGC		Código: F-SGC-08 Edición: 1 Fecha: 3-jun-14 Página: 1-1	
ACCIÓN CORRECTIVA (AC) <input checked="" type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA (AP) <input type="checkbox"/> OPORTUNIDAD DE MEJORA (OM) <input type="checkbox"/> CORRECCIÓN (C) <input type="checkbox"/>					
<b>UNIDAD / PROCESO AUDITADO:</b> Administración del SGC		<b>LUGAR Y FECHA DE AUDITORIA:</b> Señal X, 09-jun-2014			
<b>AUDITOR LÍDER:</b> Alejandra Ulloa		<b>Nº. DE AUDITORIA:</b> 3			
<b>RESPONSABLE DE PROCESO:</b> Alicia Bravo		<b>Nº. REPORTE:</b> 2			
<b>DIRAMA:</b> WD-SCC-008		<b>CLÁUSULA:</b> 5.3.c			
<b>HECHO</b>					
Se evidencia que la organización ha definido su Política de Calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, sin embargo no se evidencia que la organización ha establecido programas y seguimiento para cumplir con el compromiso de ser una empresa innovadora con tecnología de punta y de contar con personal cordial y confiable. <span style="float: right;">W</span>					
<b>DETALLE DE LA EVIDENCIA</b>					
La política de calidad y objetivos de calidad dentro del manual de calidad de la organización M-SGC-01-MANUAL DE CALIDAD, edición: 01, Fecha: 05/03/2014. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE SEÑAL X: Señal X es una empresa innovadora con tecnología de punta, dedicada a brindar productos y servicios gubernamentales de calidad, con personal cordial, competente y confiable, mejorando continuamente los procesos, con la finalidad de satisfacer los requisitos de nuestros clientes. OBJETIVOS DE CALIDAD DE SEÑAL X: - Incrementar la participación de mercado nacional en un 5% anual - Cumplir con los requisitos de nuestros clientes - Buscar la mejora continua y la eficacia de los procesos - Incrementar la satisfacción de nuestros clientes - Controlar y mejorar la calidad de la producción. <span style="float: right;">W</span>					
<b>REQUISITO NO CUMPLIDO</b>					
5.3 Política de la calidad, c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. <span style="float: right;">W</span>					
<b>FIRMA AUDITOR</b>			<b>FIRMA AUDITADO</b>		
NOMBRE: Alejandra Ulloa			NOMBRE: Alicia Bravo		
CA: WD-SCC-008-20			CA: WD-SCC-008		
FECHA: 17-jun-14			FECHA: 17-jun-14		
<b>CAUSA BASE</b>					
Se consideraran todos los aspectos de la política de calidad para el establecimiento de los objetivos de calidad de la organización que 2: Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad. que 3: Se efectuó una revisión de la política y los objetivos de calidad con la alta dirección de la empresa que 4: Se contemplan en la matriz de objetivos los programas y seguimiento para cumplir con el compromiso de ser una empresa innovadora con tecnología de punta y de contar con personal cordial y confiable. <span style="float: right;">W</span>					
<b>ACCIÓN INMEDIATA TOMADA (Corrección)</b>					
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLES</b>		<b>OBSERVACIONES</b>	
Incorporar los siguientes objetivos al Manual de calidad M-SGC-01-MANUAL DE CALIDAD:					
1 - Contar con personal cordial, competente y confiable.				OK cerrado	
2 - Buscar nuevas tecnologías en el mercado nacional e internacional para incrementar la satisfacción de nuestros clientes.		Alicia Bravo		W	
		18-jun-14		19-jun-14	



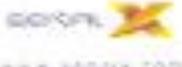
incorporar los nuevos objetivos de calidad a la matriz de Objetivos F-GS-02, y de esta forma proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	Alicia Bravo	19-jun-14	29-jun-14	OK cerrado
notificar el manual de calidad y matriz de objetivos y cambiar a su versión 2 con fecha 18-jun-2014	Alicia Bravo	19-jun-14	29-jun-14	OK cerrado

Actualizar la lista maestra de documentos con las versiones de los documentos reeditados en fecha 18-jun-2014 (Manual de calidad, Matriz de Objetivos)	Alicia Bravo	19-jun-14	29-jun-14	OK cerrado
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-----------	-----------	------------

PLAN DE ACCIÓN (AC, AP, CM)				
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
realizar la revisión por la dirección y verificar si la política de calidad es adecuada al propósito de la organización y si proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	Gerente General, Gerente Administrativo, Jefes de área	22-jun-14	25-jun-14	
divulgar la política y objetivos de calidad revisados a todo el personal de la organización	Gerente General	24-jun-14	24-jun-14	OK cerrado
divulgar la matriz objetivos de calidad revisados a todos los responsables de procesos	Gerente General	24-jun-14	24-jun-14	OK cerrado

VERIFICACIÓN DE CORRECCIÓN				
Satisfactoria?		Comentarios		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todas las actividades fueron verificadas y cerradas de acuerdo a lo solicitado		
Firma del Auditor Líder		Fecha del cierre		
		28/jun/2014		W
VERIFICACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA				
Satisfactoria?		Comentarios		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Las actividades fueron cerradas de manera satisfactoria		
Firma del Auditor Líder		Fecha del cierre		
		28/jun/2014		W
¿Las Acciones tomadas fueron eficaces?		SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Fecha de verificación de la eficacia
				W/08/2014
Firma del Administrador del SGC				W

Señal X es una empresa innovadora con tecnología de punta, dedicada a brindar productos y servicios publicitarios de calidad, con personal cordial, competente y confiable; mejorando continuamente sus procesos, con la finalidad de satisfacer los requisitos de nuestros clientes.

 www.señalx.com	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: M-SGC-01
	Proceso: Administración del SGC	Fecha: 16/06/2014 Página 3 de 18

tiempo, igualmente nuestro personal está altamente calificado y cuenta con un equipo completo de protección personal para el cumplimiento de sus funciones.

### 1.9 POST VENTA

Ofrecemos soluciones y servicios integrales. Nuestro deseo es crear relaciones a largo plazo, por lo que nuestro servicio llega más allá de la instalación o entrega del producto terminado. Ofrecemos proyectos personalizados considerando las necesidades del cliente.

Los levantamientos de locales a nivel nacional son un servicio que constituye quizá el más representativo debido a la experiencia que tenemos en logística y recorrido a nivel país de forma simultánea.

Este servicio es de alto beneficio para nuestros clientes, ya sea del sector público o privado, que tienen bajo su responsabilidad la implementación de diversos productos, materiales, remodelaciones y nueva imagen publicitaria en negocios e instituciones cuyos puntos de venta, agencias o locales son bastante numerosos y con diferentes características a nivel nacional.

El poder confiar la reproducción detallada de sus espacios a través de mediciones, fotografías, fotomontajes y documentación precisa de cada uno de sus puntos, a nuestra empresa, les proporciona confianza y seguridad sabiendo que disponemos de todos los medios para la consecución de sus proyectos.

## 2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE SEÑAL X

Señal X es una empresa innovadora con tecnología de punta, dedicada a brindar productos y servicios publicitarios de calidad, con personal cordial, competente y confiable; mejorando continuamente sus procesos, con la finalidad de satisfacer los requisitos de nuestros clientes.

### 3. OBJETIVOS DE CALIDAD DE SEÑAL X

- Incrementar la participación de mercado nacional en un 10% anual
- Contar con personal cordial, competente y confiable
- Cumplir con los requisitos de nuestros clientes
- Buscar la mejora continua y la eficacia de los procesos
- Buscar nuevas tecnologías en el mercado nacional e internacional para incrementar la satisfacción de nuestros clientes
- Controlar y mejorar la calidad de la producción

Los objetivos de la calidad se encuentran medidos y controlados a través de la matriz de objetivos SMART

### 4. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad de Señal X, comprende todos los procesos y actividades relacionadas con la comercialización, diseño, producción, instalación y entrega de productos y servicios publicitarios.

W

**ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

FECHA: 05 de junio de 2014

**DOCUMENTACIÓN ENTREGADA:**

- Mapa de procesos de Señales Ca. Ltda.
- Política y Objetivos de Calidad
- Matriz de Objetivos
- Matriz de Indicadores
- Procedimientos mandatorios
- Documentación del Sistema de Gestión de calidad relacionada con cada proceso.

PROCESO/SUBPROCESO	RESPONSABLE	FIRMA	
GESTIÓN GERENCIAL	Rafael Maza	<i>[Firma]</i>	✓
COMERCIALIZACIÓN	Enzo Corrales	<i>[Firma]</i>	✓
ALMACENAMIENTO MATERIA PRIMA	José Luis Buitrago	<i>[Firma]</i>	✓
PRODUCCIÓN	Juan Carlos López	<i>[Firma]</i>	✓
ALMACENAMIENTO PRODUCTO TERMINADO	Liliana	J. Sánchez	✓
ENTREGA	Liliana	J. Sánchez	✓
INSTALACIÓN	Daniel Arzuillo	<i>[Firma]</i>	✓
TALENTO HUMANO	Esteban Latorre	<i>[Firma]</i>	✓
MANTENIMIENTO Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Esteban Latorre	<i>[Firma]</i>	✓
MANTENIMIENTO Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Daniel Arzuillo	<i>[Firma]</i>	✓
MANTENIMIENTO Y GESTIÓN TECNOLÓGICA	Juan Carlos López	<i>[Firma]</i>	✓
GESTIÓN FINANCIERA	Hugo Delgado	<i>[Firma]</i>	✓
ADMINISTRADOR DEL SGC	Enzo Corrales	<i>[Firma]</i>	✓



	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS</b>	Código: F-TS-17
	Proceso: Gestión de Talento Humano	Versión: 01 Fecha: 05/02/2014 Página 1 de 1
NOMBRE DEL EVENTO: Capacitación 150 Horas 2008 Implementación Sistema / CRM		
INSTRUCTOR: ANGE PARRA		
LUGAR: Sala 3	DURACIÓN (horas): 2 ciclos a 30 min	
FECHA: 26/04/2014		
HORARIO: Ocho 9:00 Hora: 11:00		
COORDINADORES:		

**PARTICIPANTES:**

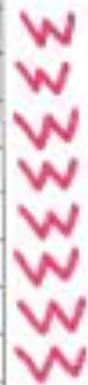
No.	Nombre del participante	Firma
1	Mónica Liza Parra	[Firma]
2	Sthania Lobo P	[Firma]
3	José González	[Firma]
4	Verónica Galán	[Firma]
5	Rafael Coronado	[Firma]
6	Ernesto Gálvez	[Firma]
7	Hugo Delgado	[Firma]
8	Rafael Moreno	[Firma]
9	Leonora Coronado C	[Firma]
10	Emilio García	[Firma]
11	Lucía Salinas	[Firma]
12	José Gallo	[Firma]
13	Laura Rodríguez	[Firma]
14	Guillermo Morales	[Firma]
15	Florencia Coronado	[Firma]
16	Charlene Tapia	[Firma]
17	María Victoria Alvarado	[Firma]
18	Cecilia Tapia	[Firma]
19		
20		
21		
22		



	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS</b>	Código: F-TH-17
	Proceso: Gestión de Talento Humano	Versión: 01
		Fecha: 05/02/2014
		Página 1 de 1
NOMBRE DEL EVENTO: Capacitación ISO 9001:2008, Implementación Sistema Fin		
INSTRUCTOR: Alvaro Pizarro		
LUGAR: Cuenca X		DURACIÓN: Presencial 2 horas 30 min.
FECHA: 28/01/2014		
HORARIO: 9:00 Desde		Hasta 11:30
COORDINADORES:		

**PARTICIPANTES:**

Nº.	Nombre del participante	Firma
1	Juan Carlos Lopez Cantillo	[Firma]
2	Yvonne Parra Cordero	[Firma]
3	Lorena Soldeva	[Firma]
4	Yvonne Parra Cordero	[Firma]
5	Alvaro Pizarro	[Firma]
6	Liliana Melara	[Firma]
7	Rosmel Alvarado	[Firma]
8	Luis Alvarado	[Firma]
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		



CAPACITACIÓN ISO 9001:2008 LUNES 28/07/2014 09h00 A 10h30	
Departamentos	ASISTENTES
GERENCIA	Paúl Moreno
COMPRAS	Lorena Cordero
VENTAS	Todo el personal de ventas (cotizadoras, vendedores Cuenca y Guayaquil)
DISEÑO	Todo el personal de Cuenca y Guayaquil
BODEGA	Carolina Barreto
PRODUCCIÓN	Juan Carlos López, Romel Albarracín
DESPACHOS	Liliana Melgar
FACTURACIÓN	Mariela Lata
INSTALACIONES	Daniel Astudillo, Cesar Tapia, Oswaldo Montañó
RRHH	Johana Lata
SISTEMAS	Cristian Tapia
FINANCIERO	Hugo Delgado

CAPACITACIÓN USO CRM LUNES 28/07/2014 10h30 12h00	
Departamentos	ASISTENTES
GERENCIA	Paúl Moreno
COMPRAS	Lorena Cordero
VENTAS	Todo el personal de ventas (cotizadoras, vendedores Cuenca y Guayaquil)
DISEÑO	Todo el personal de Cuenca y Guayaquil
PRODUCCIÓN	Juan Carlos López, Romel Albarracín
DESPACHOS	Liliana Melgar
FACTURACIÓN	Mariela Lata
INSTALACIONES	Daniel Astudillo, Cesar Tapia, Oswaldo Montañó
SISTEMAS	Cristian Tapia

W



## Anexo 5.- Diseño de tesis



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **DISEÑO DE TESIS**

#### **TEMA:**

“Auditoria de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso “Señal X Cía. Ltda.” durante el periodo 2014.”

#### **AUTORAS:**

- Olga Janneth Bernal Coronel
- Mayra Gabriela Parra Pesántez

#### **TUTORA:**

CPA. Laura Graciela Vizhñay Bravo

**CUENCA-ECUADOR**

2014



## **1. SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN**

En la actualidad muchas organizaciones de distintos sectores, buscan tener una Certificación de Calidad tipo ISO 9001-2008 para sus productos o servicios; sin embargo es común que se conozca con claridad el significado de estas Normas Internacionales, así como de las Normas que se enfocan a los Sistemas de Gestión de la Calidad. Por lo tanto para lograr analizar la Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad y Requisitos donde es necesario aclarar el significado de ISO y de las Normas que ISO desarrolla para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

La Organización Internacional para la Estandarización, tiene un catálogo de 16 500 Normas Internacionales, las cuales se realizan para diversos sectores de la industria, como lo son la manufacturera, la industria agrícola, la industria de la construcción, la industria sanitaria, y muchos sectores más, debido a que esta Organización Internacional tiene por objetivo que el intercambio de bienes y servicios sea más eficaz y eficiente entre los diversos sectores y los diversos consumidores teniendo un producto igual en todas partes del mundo.

Para comprender mejor el objetivo de la tesis se estudiará las Normas Internacionales ISO 9001-2008, su marco histórico en donde se menciona la creación de esta Organización Internacional y su principal funcionamiento para que la empresa Señal X Cía. Ltda. Pueda cumplir con los requisitos de las normas y se corrijan los errores generados durante su implementación mediante la auditoria de gestión.

## **2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En las Empresas de publicidad y servicios publicitarios es necesario estudiar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad 9001, por su influencia en la satisfacción de los clientes externos e internos, los beneficios que se obtienen por tener implementado un Sistema de Gestión de Calidad y las fortalezas que puede obtener la facultad con este tipo de sistema.

La información que genera "Señal X Cía. Ltda. "No es auditada periódicamente y no es utilizada como una herramienta de estricto control para el entorno de la empresa.



La investigación realizada busca mediante la aplicación de la teoría y normas de ISO 9001-2008 encontrar soluciones, lo cual nos permitirá contrastar los diferentes problemas en los que se encuentra hoy "Señal X Cía. Ltda."

Con la investigación de las ISO 9001-2008 en la empresa "Señal X Cía.Ltda." se podrá proporcionar información a la Dirección sobre el desempeño real del Sistema de Gestión de la calidad sobre la cual puedan basarse las decisiones de la dirección, eliminar ideas preconcebidas e informes sesgados y promover la comunicación entre los diferentes niveles dentro de la organización.

### **3. BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

"Señal X Cía. Ltda." inicia sus actividades en 1998. Inicia su sueño hace 16 años en el garaje de la casa de sus propietarios con un solo empleado, robando el normal desenvolvimiento de su hogar y tomando el dormitorio de su hijo pequeño como bodega, tras varios días y noches interminables de gran esfuerzo fue creciendo respondiendo a los requerimientos de sus clientes, jamás rechazando el trabajo por más difícil que este pareciera con locales más amplios, remodelaciones y nuevos productos, implementación de nuevas áreas de trabajo, apertura de sucursales en ciudades principales, pero sobre todo la visión y entrega de su gente consolidaron a esta empresa como líder del Austro del país.

Hoy en día presta los servicios publicitarios con una flota extensa de vehículos entre camiones, grúas y camionetas más un equipo especializado en instalaciones publicitarias, la empresa garantiza cobertura de instalación a nivel nacional, que incluye levantamiento de espacios, proceso de simulación de artes, instalación del producto y reporte fotográfico final para constancia y archivo del cliente. Tiene su matriz en parque industrial de Cuenca con sucursales en Guayaquil y Quito.

Su misión es ser una empresa cuyas prácticas de negocio sean consistentes con su código de ética, gestión transparente y el profesionalismo de su talento humano, buscando así ser siempre el principal socio estratégico de sus clientes.



## **MISIÓN DE LA EMPRESA**

Crear, promover y cuidar la imagen publicitaria de los clientes a través de la permanente innovación y desarrollo de productos y servicios de reconocida calidad.

Valorar y desarrollar el talento humano

Ser una empresa cuyas prácticas de negocio sean consistentes con su código de ética, sus compromisos ambientales y el desarrollo del país en las cuales actúa.

## **VISIÓN DE LA EMPRESA**

Ser líder en la comercialización de imagen publicitaria participando activamente en el mercado nacional, gracias a la calidad de los productos y servicios, a su gestión transparente y profesionalismo de su recurso humano; buscando siempre ser el principal socio estratégico del cliente.

## **VALORES**

Los valores empresariales característicos de la empresa son:

- Pasión
- Innovación
- Enfoque
- Velocidad
- Confianza
- Mentalidad y trabajo en equipo
- Comunicación
- Integridad
- Calidad
- Moral
- Responsabilidad
- Puntualidad



## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Incrementar la participación de mercado nacional en un 10% anual
- Contar con personal cordial, competente y confiable
- Cumplir con los requisitos de nuestros clientes
- Buscar la mejora continua y la eficacia de los procesos
- Buscar nuevas tecnologías en el mercado nacional e internacional para incrementar la satisfacción de nuestros clientes
- Controlar y mejorar la calidad de la producción

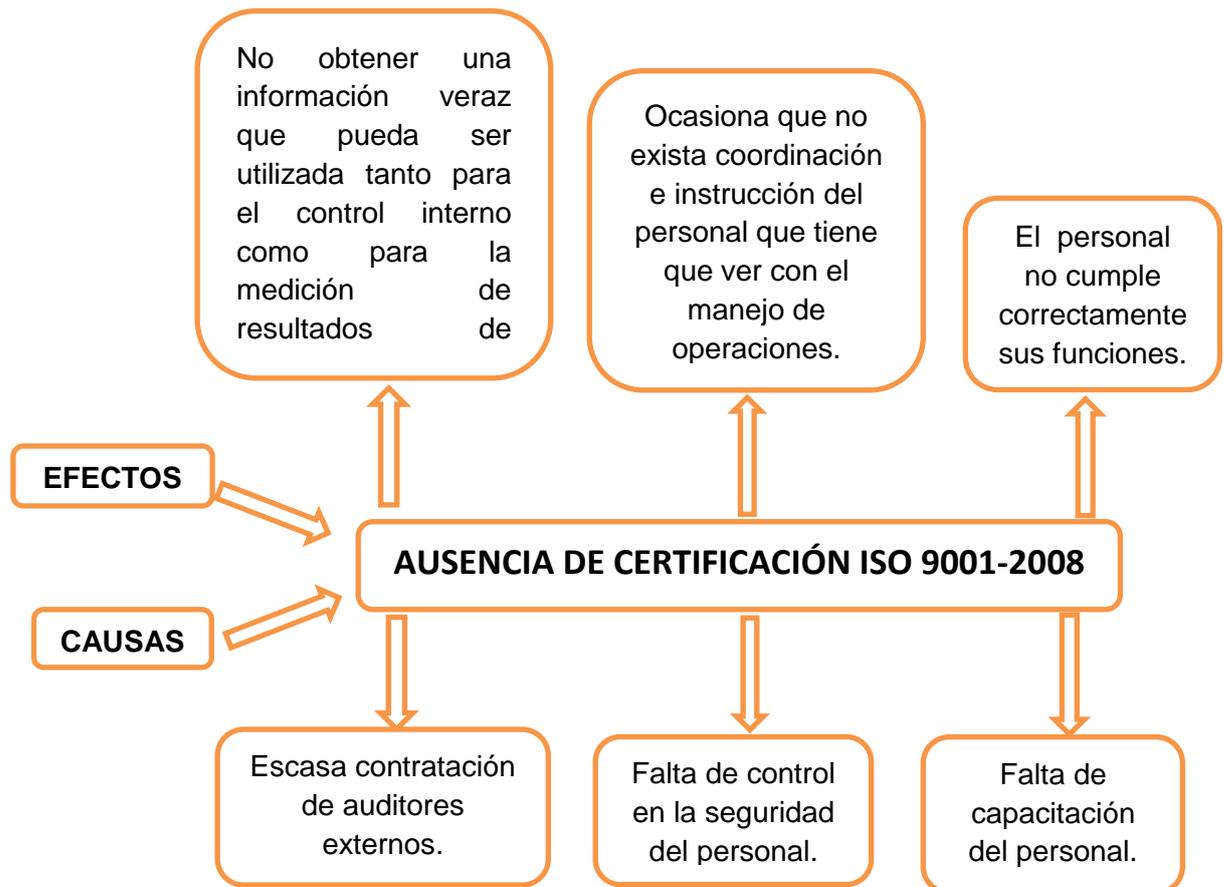
## **4.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

- Ausencia de una auditoría de las ISO 9001-2008
- Escasa Contratación de auditores internos
- Falta de coordinación e instrucción del personal que tiene que ver con el manejo de operaciones y seguridad de acuerdo con las normas de las ISO 9001-2008

Esta problemática tanto individual como en conjunto no permite que se logre obtener una información veraz que pueda ser utilizada tanto para el control interno como para la medición de resultados de calidad eficiente y eficaz.

### **4.1 LISTADO DE PROBLEMAS**

- Ausencia de una auditoría externa
- Falta de control en la seguridad del personal
- Falta de compromiso del personal operativo para subsanar falencias de acondicionamientos mínimos de funcionamiento.
- El personal no está capacitado
- Presión para obtener el certificado y no buscar la mejora continua del proceso
- Falencias en la información de inventarios por la necesidad de cargar todo de nuevo al sistema.
- Insuficiencia de tiempo para obtener la certificación.



## 5.- DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS

### 5.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un modelo de Auditoría de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso "Señal X Cía. Ltda.", que permitirá mejorar los procesos de control con eficiencia y calidad para obtener una mayor satisfacción del cliente dinamizando este importante Sector de la Economía.

### 5.2.- Objetivos Específicos

1.- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de la empresa, estableciendo planes, estrategias y objetivos para el cumplimiento de los procesos de Auditoría de Gestión.



2.- Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad y la eficiencia del control interno de la empresa “Señal X Cía. Ltda.”.

3.- Asegurar el cumplimiento de las normas legales vigentes.

## **6.- ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA**

### **6.1 MARCO DE ANTECEDENTES**

#### **TESIS DE PREGRADO**

- 2010; Auditorías internas al sistema de gestión de calidad y al sistema de gestión ambiental como instrumentos de gestión empresarial y protección del ambiente; Vásquez Palacios, Juan Antonio; Larriva López, Gerardo María

El desarrollo empresarial, en el transcurso del tiempo se ha visto abocado a diversos cambios, ya sean por la introducción de nuevas teorías relativas a modelos de gestión, avance tecnológico, gestión del conocimiento, protección del ambiente y otras situaciones, en una búsqueda incesante de alcanzar niveles óptimos en la gestión, subsistir y sobresalir dentro de cada uno de los sectores empresariales, para ser competitivos, eficientes; y, sobre todo, alcanzar un desarrollo sostenible. Es una ponencia que establece lineamientos generales para incorporar dentro de los modelos de gestión los sistemas de gestión de la calidad y ambiental; y, su control, a través de la realización de procesos de auditorías, fundamentado en las normas y directrices expuestas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO); se enfatiza que las auditorías son procesos que nos permiten emprender en una mejora continua.

- 2012; Modelo de auditoría de gestión del sistema de comercialización del sector eléctrico; Ortiz Figueroa, Franklin Fredy; Picón Álvarez, Sandra Elizabeth



En la actualidad, las auditorías se constituyen en la herramienta para la gestión comercial de toda entidad; lo cual permite a las empresas medir su desempeño y garantizar el cumplimiento de leyes y estándares generales. Con la finalidad de medir el desempeño de las Empresas del Distribución y Comercialización del Sector Eléctrico, se presenta un modelo de Auditoría de Gestión al Sistema de Comercialización, el cual permite realizar la evaluación de la gestión cumplida, mediante una planificación previa y ajustándose a los objetivos a alcanzar; entendiéndose que todas las empresas de este sector están sujetas a la misma ley, regulaciones y procedimientos para el desarrollo de sus actividades, tendientes a conseguir el objetivo propuesto que es el comercializar la energía eléctrica a los clientes ubicados dentro del área de concesión.

- 2009; Austro Vélez; Fajardo Machicela, Rosa Emerita; Gusqui Cabrera, Silvia Lorena

La importancia de desarrollar una auditoría de Gestión a la empresa Espumas del Austro se basa primeramente en la necesidad de aplicar una auditoría de Gestión al sistema de Producción. En esta empresa no se han realizado Auditorias de Gestión al sistema de producción, siendo difícil determinar si la empresa, programa o proyecto ha cumplido con las metas y resultados señalados, así mismo establecer si la entidad adquiere, asigna, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente y económica en la producción. La investigación incluye la Auditoria de Gestión y presenta su metodología que al ser aplicada en la empresa cada una de las recomendaciones dadas se puede determinar una diferencia en un antes y en un después de ser realizada la auditoría de gestión al sistema de producción, pudiendo conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originales trazados o en el caso de no ser aplicada posiblemente seguir con mayores desviaciones en la empresa. Los resultados de la presente investigación, constan en tres capítulos debidamente sustentados: En el primer capítulo se



abordará todo lo referente a la parte teórica, temas como la definición de la Auditoría de Gestión, sus propósitos y objetivos, el auditor profesional, normas, métodos, técnicas, metodología, informe de auditoría de gestión, e indicadores, tratando una en particular. En el capítulo dos desarrollaremos la auditoría de Gestión al Sistema de Producción aplicando las definiciones dadas anteriormente. Concluyendo así con el capítulo tres con el que se pretende aportar conclusiones y recomendaciones significativas resultantes de la investigación llevada a cabo. La auditoría de gestión al sistema de producción no incluye el examen de comercialización y el examen al área financiera.

- 2012; Auditoría de gestión en PYMES Fernández Avilés, Gladys; Mejía Quizhpi, Karina del Rocío; Valencia Naranjo, Jenny Gabriela

La presente tesis consiste en la elaboración de una Auditoría de Gestión para pequeñas y medianas empresas, la cual permitirá comprender que las PYMES constituyen un elemento determinante en la relación de la actividad económica y por ello a la generación de empleo. El objetivo general de estudio de esta Auditoría de Gestión en PYMES, es que servirá como instrumento básico para establecer el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles en la empresa, promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia en la toma de decisiones de la Gerencia, determinar el cumplimiento de los objetivos y metas formulados por la Gerencia, así como la elaboración de nuevas metas y satisfacer las necesidades de los clientes. Para el desarrollo de esta tesis se ha recopilado información de acuerdo a lo requerido en el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, en las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA), en el libro Auditoría de Gestión de Milton K. Maldonado y adicionalmente se utilizó criterios profesionales en el tema. Al desarrollar este tema se ha llegado a la conclusión de que se logrará elevar el nivel de organización, administración y control de las operaciones que se realizan dentro de la empresa y de esta manera



permitirá alcanzar objetivos establecidos con menor tiempo y costo, mejorando su competitividad y productividad.

- 2012; Auditoría de gestión al sistema de siniestros de la compañía anónima "VAZSEGUROS S.A" del 1 de enero al 31 diciembre de 2011. Peña Cordero, Genaro; Morocho Guamán, Mayra Patricia; Tepán Cochancela, Daniela Angélica

En la actualidad la Auditoría de Gestión es muy importante, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de una organización. Al ser un examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales, proporcionará al Sistema de Siniestros de la Compañía VAZSEGUROS S.A. un informe profesional sobre la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos que dispone, ya sean estos: humanos, materiales y económicos, para la correcta toma de decisiones que permita optimizar la productividad de dicho departamento y renovar la actividad laboral de los responsables del área auditada en su diario trabajo. Para el efecto, se ha estudiado y analizado a detalle las definiciones sobre Auditoría de Gestión; sus etapas y componentes, así como su aplicación dentro de una empresa y los resultados de emprenderla; además de su aplicación práctica mediante la utilización de procesos acordes con las necesidades de la compañía, empleando métodos, prácticas y técnicas de auditoría para finalmente determinar los hallazgos, áreas críticas y efectos que se detallarán en el informe final. En conclusión, el desarrollo de esta auditoría permitirá ejecutar de manera diligente todas las actividades a cargo del personal que labora en el Departamento de Siniestros. Los resultados obtenidos junto con sus respectivas recomendaciones se pondrán en consideración de la Presidencia Ejecutiva con el propósito de que se perfeccione la gestión que actualmente viene desarrollando la dependencia objeto de estudio.



## 6.2 MARCO TEORICO

### 6.2.1 AUDITORIA DE GESTIÓN

La Auditoría de Gestión es quizá no tan desarrollada como la Financiera, sin embargo si se quiere es de igual o mayor importancia que esta última pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización.

Por lo tanto la Auditoria de Gestión es el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir su informe profesional, vinculado a la evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

### 6.2.2 PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Planificación Preliminar.-** Obtener y actualizar información y conocimientos sobre el examen, familiarizarse con las actividades sustantivas o adjetivas. Se pretende mejorar la información y antecedentes del examen, ajustar el objetivo general del examen, ayudar en el establecimiento de los objetivos particulares por componentes y concretar las áreas de intervención.

Las fuentes de información serán los archivos permanentes de trabajo, archivos de la empresa, área y personal responsable, INEC, Cámaras de Comercio, entre otros.

Los resultados serán un reporte de los resultados, archivo de papeles corriente y permanente, la descripción objetiva de los principales componentes y el programa para la Planificación Especifica.

**Planificación Especifica.-** Se fundamenta en la información obtenida en el diagnostico preliminar, se dirige a la evaluación de Estructura del Control Interno (evaluar los controles, verificar el cumplimiento de la normativa), calificar el nivel de riesgo, identificar las áreas críticas, determinar el enfoque del examen.

La Planificación Especifica estudiara selectivamente las actividades principales de la empresa evaluando el cumplimiento de sus objetivos básicos, la



aplicación de los principios de control interno, los puntos clave de control establecidos en la estructura organizativa y en la base legal de la empresa.

**Ejecución.-** Consiste en aplicar los procedimientos de revisión y prueba sobre las áreas identificadas como críticas o las que tienen un nivel de riesgo medio y alto; probar la efectividad del control interno incluyendo mejoras sugeridas en la Planificación Específica; determinar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones a incluir en el informe de Auditoría, concluir el trabajo de Auditoría, preparar la conferencia final.

**Conclusión.-** En esta etapa el auditor concluirá con los resultados y terminará el examen mediante la entrega del informe. Los objetivos de la conclusión son: comunicar los resultados del examen concluido, terminar el examen al Sistema de Créditos, entregar el informe de Auditoría.

Resultados: el Informe de Auditoría el mismo que antes de su entrega debe seguir el siguiente proceso:

1. Redactar el borrador del Informe
2. Dar a conocer el borrador mediante una conferencia final
3. Obtener reacciones de personas involucradas
4. Redactar el informe final
5. Entregar el informe

### 6.2.3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Objetivos Básicos.-** Son aquellos consustanciales con la misión y visión de la auditoría o dicho de otra manera se deben considerar en toda actividad o examen practicado por auditores.

**Objetivos Generales.-** Están referidos a los logros que se pretenden conseguir por la acción de la auditoría en su conjunto, para lo cual el auditor de gestión tendrá presente la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía.

**Objetivos Particulares.-** Se refiere a aquellos que se procuran alcanzar los componentes de un sistema, programa o actividad considerados en un examen



para lo cual es necesario tener claro los componentes que se conforman el área examinada.

**Eficiencia.-** Es el grado de utilización de los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y ecológicos considerando el tiempo. El objetivo es incrementar la productividad.

**Eficacia.-** El logro de los objetivos y metas previstas por la administración la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc., para que se considere la eficiencia debe haberse instrumentado una planificación detallada con sistemas de información y herramientas o estándares que detecten desviaciones.

**Economía.-** Conseguir minimizar los costos de una actividad, programa u operación con eliminación de desperdicios.

#### 6.2.4. TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Las técnicas de auditoria son métodos prácticos de investigación y prueba, utilizados en forma común por la profesión para obtener evidencias.

##### Técnicas de verificación

###### Ocular

- Observación.- establecer el desarrollo de una actividad.
- Comparación.- relacionar dos o más objetos hechos o magnitudes
- Revisión selectiva.- separar mentalmente los asuntos que no son típicos o comunes.
- Rastreo.- seguimiento de una actividad

###### Verbal

- Indagación.- dialogo no planificado

###### Escrita

- Análisis.- descomponer el todo en sus elementos
- Conciliación.- igualar dos conjuntos de datos
- Confirmación.- obtener información escrita de terceras personas.



### **Documental**

- Computación.- corrección matemática de cálculos
- Comprobación.- determinar si los documentos que amparan un acto demuestran: autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre.

### **Física**

- Inspección.- existencia de bienes, dinero y documentos.

### **Otras Técnicas**

- Certificación.- información escrita de autoridad competente
- Declaración.- rendir testimonio ante autoridad competente
- Encuesta.- aplicar preguntas con respuesta cerrada
- Conferencia.- proceso en el que el auditor da a conocer los resultados preliminares de su examen
- Entrevista.- dialogo programado

### **6.2.5. MARCAS DE AUDITORÍA**

Son símbolos convencionales utilizados por el auditor para indicar la realización de un trabajo, el conjunto de marcas tendrá que definir el auditor en la planificación.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme que se analizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Los siguientes símbolos han sido aceptados como marcas de auditoría uniforme:

Símbolo	Significado
^	Indagado
€	Cálculo
S	Documentación Sustentatoria
@	Autorizado
N	No autorizado
√	Comprobado
□	Confirmado
\	Rastreo
d	Debilidad
f	Fortaleza
*	Analizado
W	Revisión Selectiva
⊕	Inspeccionado
⊖	Observación

### 6.2.6 PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo constituyen el conjunto de piezas documentales o electrónicas, en los cuales esta consignada la evidencia recopilada por el auditor y los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución, también forman parte aquellas piezas documentales o electrónicas obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él.

Los papeles de trabajo sirven para respaldar los hallazgos, el informe y los procesos administrativos, civiles y penales, además registra las labores de la auditoria, sirve para sistematizar el trabajo del auditor del proceso y del informe.

Características.- El manejo y conservación posterior es de responsabilidad absoluta del jefe de auditoria, tiene el carácter de confidencialidad, tiene que estar en custodia y conservarse bajo las mismas condiciones que los papeles de contabilidad (activa 7 años, pasiva 20 años).

Archivo de los papeles de trabajo.- es el sistema que maneja el flujo de información y documentos mediante técnicas y formas.

Existen dos tipos:



Archivo Corriente.- son documentos electrónicos o documentales que sirven solo para el examen actual (elaborado por el auditor)

- ✓ Archivo Permanente.- son documentos que sirven para el examen actual y exámenes futuros (base normativa, legal, financiera, dado generalmente por la entidad.).

### 6.2.7 HALLAZGO DE AUDITORÍA

Es la descripción lógica, completa, ordenada y descriptiva de las desviaciones establecidas por el auditor como producto de la aplicación de pruebas selectivas con empleo de procedimiento o técnicas de auditoría.

Todo hallazgo de contener los siguientes atributos:

Condición.- lo que es, la situación encontrada

Criterio.- lo que debería ser, la norma, es estándar.

Efecto.- lo que representa para la empresa, de ser posible en términos cuantitativos. Diferencia entre criterio y condición.

Causa.- porque sucedió.

(Manual de auditoría de Gestión , 2012)

(Manual de auditoría Financiera , 2001)

### 6.3 MARCO CONCEPTUAL

**ISO 9001-2008:** La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

**Auditoría:** es un examen crítico que se realiza con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia de una sección, un organismo, una entidad, etc.



**Gestión:** es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).
- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.

**Norma ISO:** es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización.

**Calidad:** La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

**Clientes:** es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.

**Recursos:** Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio.<sup>1</sup> Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles

**Eficiencia:** es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

**Eficacia:** la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

(Definición)

(Definición)

(Normativa ISO)

## 7.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1) ¿Qué efectos produce en “Señal X Cía. Ltda.” la ausencia de una auditoría de gestión?



- 2) ¿La implementación de la ISO 9001-2008 ha provocado una mejora continua en la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa?
- 3) ¿Se están cumpliendo los objetivos de acuerdo a las normas y leyes vigentes?
- 4) ¿Existe transparencia en el desarrollo de los procesos?
- 5) ¿Cuál es el nivel de capacitación del personal en cuanto a las leyes vigentes?
- 6) ¿Existe un programa de capacitación para el personal?
- 7) ¿Cuáles son las herramientas de control de procesos que actualmente aplica "Señal X Cía. Ltda."?
- 8) ¿Se están obteniendo resultados óptimos y confiables con estas herramientas?
- 9) ¿Con la aplicación de la ISO 9001-2008 se ha conseguido una mayor participación por parte de la alta dirección para verificar el cumplimiento de procesos?
- 10) ¿El nivel de satisfacción del cliente ha mejorado con la implementación de la ISO 9001-2008?



## 8.- CONSTRUCCIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

ESQUEMA TENTATIVO	VARIABLES	INDICADORES
<p><b>CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES</b></p> <p>1.1 Descripción del objeto de estudio</p> <p>1.2 Misión y visión</p> <p>1.3 Objetivos institucionales</p> <p>1.4 Estructura organizativa</p> <p>1.5 Servicios</p> <p>1.6 Situación actual en lo referente a la calidad</p>	<p>Cultura organizacional</p> <p>Antigüedad</p> <p>Grado de apertura nacional</p> <p>Convenios</p>	<p>% de objetivos cumplidos para los objetivos planeados</p> <p>Cantidad de clientes nuevos para el número de clientes actuales</p> <p>% de servicios nuevos prestados para los servicios actuales</p> <p>Número de días para prestar un servicio para el número de días estimados</p> <p>% de personal nuevo para el personal existente</p>
<p><b>CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LAS ISO 9001-2008</b></p> <p>2.1 Definición de auditoría</p> <p>2.2 Auditoría de gestión</p> <p>2.3 Evaluación del sistema de control interno</p>	<p>Conceptos</p> <p>Calidad</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Economía</p>	<p>% de inversión en normas ISO para el total de gastos</p> <p>Número de empleados capacitados para el número de empleados capacitados planeados.</p>



<p>2.4 Riesgo de auditoría</p> <p>2.5 Etapas de la auditoría</p> <p>2.6 Que es la calidad conceptos y fundamentos</p> <p>2.7 Responsabilidad de la dirección</p> <p>Gestión de los recursos</p> <p>2.8 Los sistemas de gestión de calidad</p> <p>2.9 ISO 9001-2008 requisitos para un sistema de gestión de calidad</p> <p>2.10 El enfoque a procesos</p> <p>2.11 Como implantar un SGC</p> <p>2.12 Beneficios de un sistema de gestión de calidad</p> <p>2.13 Documentación necesaria para un sistema de gestión de calidad.</p>		<p>Numero de recursos utilizados en la implementación de las ISO para recursos estimados en la implementación de las ISO 9001-2008</p> <p>% de gastos de mantenimiento de las ISO para el total de gastos.</p> <p>% de ahorro de los recursos para recursos planeados</p> <p>Cantidad de empleados que conocen los procesos de cumplimiento de las ISO 9001-2008 para el número de empleados que desconocen las ISO 9001-2008</p> <p>% de quejas de clientes insatisfechos por los servicios prestados durante el periodo 2014</p> <p>% de tiempo utilizado en la implementación de las ISO para el tiempo estimado</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p><b>CAPITULO III</b>  <b>PROCESO DE AUDITORIA EN FUNCIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008.</b></p>		<p>% Tiempo utilizado en la auditoria para el tiempo estimado</p>
<p>3.1 Planificación preliminar</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>% objetivos cumplidos</p>
<p>3.2 Planificación Específica</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Para objetivos planeados en la auditoria</p>
<p>3.3 Ejecución</p>	<p>Proceso</p>	
<p><b>CAPITULO IV</b></p>		<p>% de normas cumplidas para el numero de normas planeadas</p>
<p>4.1 Informe de auditoria</p>		<p>% Resultados obtenidos para el % resultado planeado</p>
<p><b>CAPITULO V</b></p>		
<p>5.1 Conclusiones y Recomendaciones</p>		<p>% Objetivo logrado para el objetivo presupuestado.</p>

### 9.- DISEÑO METODOLÓGICO

Este estudio está enmarcado dentro de la investigación descriptiva por consiguiente, esta metodología realizada busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de Normas de Auditoria, encontrar explicaciones a los resultados, lo cual nos permitirá contrastar los diferentes conceptos de las normas ISO 9001-2008 en una realidad como es "Señal X CIA. LTDA".

Las muestras objeto de análisis son los manuales de calidad, planes de calidad, procedimientos documentados de planes de trabajo, registros, comprobantes contables, respaldos etc., correspondientes al Ejercicio Económico del 2014

Se obtendrá la información relacionada con el tema de investigación, a través de: libros, revistas, internet, entre otros, que servirán de base para la redacción del marco teórico.



El caso práctico y demostrativo de Auditoría de gestión se encuentra encaminado a identificar oportunidades de mejora en cuanto a: mantenimiento de calidad de los servicios y los sistemas de control de personal adecuados, mayor satisfacción de los clientes, eficiencia y eficacia de los servicios y mejor uso de normas ISO en la empresa.

El diseño metodológico consiste en la explicación de las técnicas de organización y clasificación de los datos que se van a utilizar, con base en la problematización. Aquí las técnicas tanto cuantitativas como cualitativas son vitales para evaluar los datos y determinar la calidad de los mismos, comprobar las hipótesis y obtener conclusiones válidas.

El diseño metodológico se puede dividir en cinco partes:

- Tipo de investigación
- Método de investigación
- Población y muestra
- Métodos de recolección de información
- Tratamiento de la información

### 9.1 Tipo de investigación

Según el nivel de conocimiento científico al que espera llegar el investigador se debe formular el tipo de investigación. El propósito es señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que deberá realizar el/los estudiantes.

A decir de Rojas (2010), existen seis niveles de investigación básica a tomar en cuenta tanto a nivel de pregrado como de postgrado:

**Investigación exploratoria:** Es aquella que está dirigida a tener un conocimiento general o aproximativo de la realidad. Comúnmente se emplea este tipo de investigación en el inicio de cualquier proceso científico, cuando se requiere explorar algún tópico que ha sido tratado escasamente por no tener mucha información sobre el o porque no se dispone de medios para llegar a mayor profundidad.



**Investigación descriptiva:** Trata de obtener información acerca de un fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer el origen o causa de la situación. Fundamentalmente está dirigida a dar una visión de cómo opera y cuáles son sus características.

**Investigación explicativa:** Se centra en buscar las causas o el porqué de la ocurrencia del fenómeno, de cuáles son las variables o características que presenta y de cómo se dan sus interrelaciones. Su objetivo es encontrar las relaciones de causa-efecto que se dan entre los hechos a objeto de conocerlos con mayor profundidad.

**Investigación correlacional:** Pretenden ver cómo se relacionan (o no se relacionan) y vinculan los fenómenos entre sí. Es decir, medir el grado de relación que existe entre las variables y después analizar la correlación determinando como se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada, a través de modelos matemáticos y/o estadísticos.

**Investigación aplicada:** Su objetivo central está en la generación de nuevos conocimientos, dirigida hacia un objetivo o fin práctico, para el desarrollo de productos y procesos que benefician tanto a empresas privadas como públicas, así como a una determinada población o grupo social.

## 9.2 Método de investigación

Para Méndez (2006) el método de investigación es el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica, que el investigador debe seguir en la adquisición y organización del conocimiento.

Los métodos de investigación más utilizados son: método de observación, método inductivo, método deductivo, método de análisis, método de síntesis, método dialéctico, método empírico y otros métodos.



### 9.2.1 Modalidad de la investigación

El objetivo de incluir esta sección se fundamenta en la necesidad de que el estudiante reconozca tanto las características como las similitudes y diferencias, de las modalidades básicas de la investigación.

**Cuantitativa:** Es aquella investigación que maneja principalmente números. Se inicia con objetivos definidos, diseño cuasi-experimental o experimental que permiten establecer la estrategia y procedimientos a seguir. Son estudios objetivos. Busca obtener resultados.

**Cualitativa:** Es aquella investigación que no maneja números, se basa en investigar características y conductas humanas. Tiene mayor énfasis en el proceso que en los resultados. La guía son los objetivos. Tiene una importante carga subjetiva.

**Mixta:** Es una combinación de las dos anteriores, es decir maneja números y características de la población objeto de investigación.

### 9.3 Población y muestra

La población es el conjunto infinito de individuos que poseen características definitorias, que por lo general, se encuentran en un momento dado y en un lugar determinado.

La muestra es la parte de la población que se selecciona cuando esta es muy grande, extensa o infinita; en este sentido se trata de un conjunto finito o reducido de individuos con los cuales es y será siempre más fácil abordar y estudiar una población o universo determinado.

Para Alberto Céspedes (2012) existen dos grandes tipos de muestreo:

**a) Muestreo probabilístico:** proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra. Ese a su vez se clasifica en:

➤ **Muestreo al azar simple:** procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero y de uno.



- **Muestreo al azar sistemático:** se basa en la selección de un elemento en función de una constante  $k$ . De esta manera se escoge un elemento cada  $k$  veces.
  - **Muestreo estratificado:** consiste en dividir la población en subconjuntos o estratos cuyos elementos poseen características comunes. Así los estratos son homogéneos internamente.
  - **Muestreo por conglomerados:** se basa en la división del universo en unidades menores, para determinar luego las que serán objeto de investigación, o donde se realizará la selección.
- b) Muestreo no probabilístico:** procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra. Este se clasifica en:
- **Muestreo casual o accidental:** selección arbitraria de los elementos sin un juicio o criterio preestablecido.
  - **Muestreo intencional u opinático:** selección de los elementos con base en criterio o juicios del investigador.
  - **Muestreo por cuotas:** se basa en la escogencia de los elementos en función de la población, de modo tal que se conformen grupos de cuotas correspondientes con cada característica.

#### 9.4 Métodos de recolección de información

La información es la materia prima por la cual puede llegarse a explorar, describir, correlacionar y explicar hechos y fenómenos que definen un problema de investigación.

En la actualidad, en algunos textos sobre metodología de la investigación se menciona tres fuentes de información:

- **Las fuentes primarias:** es toda información que es recopilada directamente por el investigador. Entre las técnicas a utilizarse –que son las herramientas que el estudiante va a utilizar para recolectar la información necesaria en su investigación- están la observación,



encuestas, cuestionarios, entrevistas, talleres, grupos de discusión como grupo focal, entrevista grupal, comité de expertos, etc.

- **Las fuentes secundarias:** es toda información básica que es recopilada indirectamente por el investigador de otras fuentes bibliográficas. Son fuentes secundarias los libros, revistas, artículos científicos, tesis, monografías, ensayos, tesinas, periódicos, otros.
- **Las fuentes terciarias:** la constituyen toda base de datos elaborada por instituciones públicas y privadas a disposición del investigador.

### 9.5 Tratamiento de la información

Se elabora un plan tentativo de los diferentes análisis de información que se realizará, especificando sistema de codificación y tabulación para el recuento, clasificación y ordenación de la información en tablas, cuadros y/o figuras. No se olvide de la utilidad de cada una:

- **Tablas:** Resumir información cuantitativa
- **Gráficos:** Resaltar información cualitativa
- **Figuras:** Ilustrar diagramas, fotografías, dibujos y otro tipo de representación.

También debe especificarse lo relacionado al procesamiento estadístico de la información recogida: EXCEL, software estadístico como SPSS, SAS, E-WIEWS, y otros como Atlas Ti, MATLAB, STATA, REDATAM, etc.

Para el caso de ecuaciones y fórmulas, se debe presentarlas bien resaltadas en el texto, para facilitar la lectura. En caso que existan varias ecuaciones y fórmulas, serán identificadas por números consecutivos, colocados entre paréntesis. Cuando se cita ecuaciones y fórmulas en el texto, se deben colocar de la siguiente manera: ec(1), fórm. (2).

(Guía Metodológica)



### 10.- ESQUEMA TENTATIVO DE LA INVESTIGACION

OBJETIVO ESPECÍFICO	CAPITULO
<p>Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de la empresa, estableciendo planes, estrategias y objetivos para el cumplimiento de los procesos de Auditoría de Gestión.</p>	<p>CAPITULO 1</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Descripción del objeto de estudio</li><li>1.2 Misión y visión</li><li>1.3 Objetivos institucionales</li><li>1.4 Estructura organizativa</li><li>1.5 Servicios</li><li>1.6 Situación actual en lo referente a la calidad</li></ul>
<p>Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad y la eficiencia del control interno de la empresa “Señal X Cía. Ltda.”.</p>	<p>CAPITULO 2</p> <ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Definición de auditoría</li><li>2.2 Auditoría de gestión</li><li>2.3 Evaluación del sistema de control interno</li><li>2.4 Riesgo de auditoría</li><li>2.5 Etapas de la auditoría</li><li>2.6 Que es la calidad conceptos y fundamentos</li><li>2.7 Responsabilidad de la dirección</li><li>Gestión de los recursos</li><li>2.8 Los sistemas de gestión de calidad</li><li>2.9 ISO 9001-2008 requisitos para un sistema de gestión de calidad</li><li>2.10 El enfoque a procesos</li><li>2.11 Como implantar un SGC</li><li>2.12 Beneficios de un sistema de gestión de calidad</li><li>2.13 Documentación necesaria para un sistema de gestión de calidad.</li></ul>



Asegurar el cumplimiento de las normas legales vigentes.	CAPITULO 3  3.1 Planificación preliminar 3.2 Planificación Específica 3.3 Ejecución
Informe de aplicación de las ISO 9001-2008	CAPITULO 4  4.1 Informe de auditoria
Recomendaciones y conclusiones	CAPITULO 5  5.1 Conclusiones y Recomendaciones



### 11.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Selección y delimitación del tema de investigación																				
2.- Justificación de la investigación																				
3.- Breve descripción del objeto de estudio.																				
4.- Formulación del problema																				
5.- Determinación de los objetivos																				
6.- Elaboración del marco teórico de referencia																				
7.- Preguntas de investigación																				
8.- Construcción de Variables e Indicadores																				
9.- Diseño Metodológico																				



10.- Esquema tentativo de la investigación	■																			
11.- Cronograma de actividades	■																			
12.- Presupuesto referencial	■																			
13.- Bibliografía	■																			
14.-Presentación de Diseño de Tesis	■																			
15.-Aprobación de diseño.		■																		
16.-Levantamiento de información capítulo 1			■	■																
17.- Sistematización de información capítulo 1.					■															
18.-Revisión de capítulo 1						■														
19.-Levantamiento de información capítulo 2							■	■												
20.-Sistematización de información capítulo 2									■											
21.-Revisión de capítulo 2										■										
22.-Levantamiento de información capítulo 3											■	■								



**12.- PRESUPUESTO REFERENCIAL**

<b>Detalle de gastos</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Mes 4</b>	<b>Mes 5</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Empastado</b>	0	0	0	0	100	100
<b>Copias blanco y negro</b>	15	15	15	15	15	75
<b>Elaboración de Encuestas</b>	10	10	10	10	10	50
<b>Procesamiento de encuestas</b>	5	5	5	5	5	25
<b>Copias a color</b>	10	10	10	10	10	50
<b>Impresión de los capítulos</b>	20	20	20	20	20	100
<b>Internet</b>	30	30	30	30	30	150
<b>Transporte y movilización para el levantamiento de información</b>	30	30	30	30	30	150
<b>TOTAL ESTIMADO</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>220</b>	<b>700</b>



### 13.- BIBLIOGRAFIA

#### Libros

David Noel Ramírez Padilla. (2002). Contabilidad Administrativa. México: McGraw-Hill Interamericana.

#### Normativa

AMAT, ORIOL, *Las claves de las NIC-NIIF*, GESTION 2000, S.A., 2005, 1ª edición.

AMAT, ORIOL, *NIC-NIIF: Normas Internacionales de Contabilidad*, GESTION 2000, S.A., 2005, 1ª edición.

KPMG, *Las NIIF comentadas guía práctica de KPMG para comprender las Normas Internacionales de Información Financiera*, Edición 2006/07, 2ª Edición, Editorial Aranzadi, Pamplona, 2007.

MANSO, E, *Borrowing Costs*, Accountancy, August 2006.

PRICEWATERHOUSECOOPERS (2006), *Memento Dossier Normas Internacionales de Contabilidad 2006-2007*, 2006, Francis Levevre.

SANCHEZ FERNANDEZ DE VALDERRAMA, J.L. (Coordinador.- Varios Autores), *Estudio sobre las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*, Pirámide, 2006, 1ª edición.

#### **Sitios Web**

*Deficicion*. (s.f.). Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://definicion.de/eficacia/#ixzz3FzUV9CtY>



*Definicion.* (s.f.). Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://definicion.de/eficacia/#ixzz3FzUV9CtY>

*Definicion.* (s.f.). Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

Guia Metodologica. (s.f.). Cuenca, Azuay, Ecuador.

*Manual de auditoria de Gestion .* (Abril de 2012). Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.fasb.org/>

*Manual de auditoria Financiera .* (Noviembre de 2001). Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.fasb.org/>

*Normativa ISO.* (s.f.). Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>