

## **RESUMEN**

Las empresas que han adoptado estándares internacionales como las normas ISO en sistemas de gestión, generando la incorporación de mercados internacionales, optimizar recursos, satisfacer necesidades y expectativas del cliente, mejora el desempeño y creando un valor agregado de calidad total. Entre éstas organizaciones concientizadas respecto a los beneficios de la calidad, se encuentra la EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLES Y SANEAMIENTO – QUITO (EPMAPS), misma que ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en base a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008. El estudio de la empresa mencionada en el párrafo anterior se encuentra enfocado en el desarrollo de una auditoría interna de primera partes al Sistema de Gestión de Calidad. La auditoría que se realizará en esta investigación, evaluará netamente el cumplimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2008. La ejecución de la presente auditoría se realizará a los lineamientos establecidos en la norma ISO 19011:2002. Al finalizar el examen, se implantarán hallazgos, se encajará las respectivas oportunidades de mejora y acciones correctivas, misma la empresa podrá trabajar en las recomendaciones propuestas, con la finalidad de mejorar y continuar con las fases de cumplimiento de certificación.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **CERTIFICACIÓN ISO**
- **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- **AUDITORÍA INTERNA**
- **MEJORA CONTINUA.**
- **HALLAZGOS DE AUDITORÍA**

## **ABSTRACT**

The companies that have adopted international standards such as ISO management systems, generating incorporating international markets, optimize resources, meet customer needs and expectations, improving performance and creating added value for total quality. QUITO (EPMAPS), which he has decided to implement a quality management system based on the requirements of the standard - among these organizations made aware about the benefits of quality, public company METROPOLITAN DRINKING WATER AND SANITATION is ISO 9001; 2008. The study of the company mentioned in the previous paragraph is focused on the development of an internal audit of the first parts of the Quality Management System. The audit will be performed in this investigation, clearly assess compliance with the quality management system of the company according to the ISO 9001: 2008. The implementation of this audit will be conducted with the guidelines established in ISO 19011: 2002. Upon completion of the examination, findings will be implemented, the respective opportunities for improvement and corrective actions, same company can work on the proposed recommendations in order to improve and continue stages compliance certification fit.

### **KEYWORDS:**

- **CERTIFICATION ISO**
- **MANAGEMENT SYSTEMS QUALITY**
- **INTERNAL AUDIT**
- **CONTINUOUS IMPROVEMENT.**
- **AUDIT FINDINGS**