



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO
AUDITOR**

**TEMA: EJECUCIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
APLICADA AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y DE
TALENTO HUMANO DE INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN
IMG CON SEDE EN LA CIUDAD DE QUITO PARA VERIFICAR
EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO Y ADECUADO DE LA NORMA
ISO 9001:2008, DEL PERIODO DE ENERO A JUNIO DEL 2015**

AUTORA: CHINGA CASTILLO GABRIELA ESTEFANÍA

DIRECTOR: ING. PAZMIÑO HENRY

SANGOLQUÍ – ECUADOR

2016



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA
CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo titulado “**EJECUCIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD APLICADA AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y DE TALENTO HUMANO DE INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN IMG CON SEDE EN LA CIUDAD DE QUITO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO Y ADECUADO DE LA NORMA ISO 9001:2008, DEL PERIODO DE ENERO A JUNIO DEL 2015**” realizado por la señorita Gabriela Estefanía Chinga Castillo, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita Gabriela Estefanía Chinga Castillo para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, Diciembre del 2015

**ING. HENRY PAZMIÑO
DIRECTOR**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Gabriela Estefanía Chinga Castillo, con cédula de identidad N° 080270438-7 declaro que este trabajo de titulación **“EJECUCIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD APLICADA AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y DE TALENTO HUMANO DE INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN IMG CON SEDE EN LA CIUDAD DE QUITO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO Y ADECUADO DE LA NORMA ISO 9001:2008, DEL PERIODO DE ENERO A JUNIO DEL 2015”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, Diciembre del 2015

Gabriela Estefanía Chinga Castillo
C.C. 080270438-7



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

AUTORIZACIÓN

Yo, Gabriela Estefanía Chinga Castillo, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del presente trabajo de titulación **“EJECUCIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD APLICADA AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y DE TALENTO HUMANO DE INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN IMG CON SEDE EN LA CIUDAD DE QUITO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO Y ADECUADO DE LA NORMA ISO 9001:2008, DEL PERIODO DE ENERO A JUNIO DEL 2015”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, Diciembre del 2015

Gabriela Estefanía Chinga Castillo
C.C. 080270438-7

DEDICATORIA

Toda la fortaleza y esperanza que tengo, se la dedico a mi Papito Dios, todo se lo debo a Él, quiero dedicarle este sueño hecho realidad, mi tesis, con la que obtendré con su bendición mi título profesional.

También dedico este trabajo a mi familia, que ha compartido siempre mis derrotas, mis victorias y mis sueños, siempre juntos, prevaleciendo el amor a la adversidad, amándome a pesar de mis defectos, y por enseñarme el camino correcto a través del esfuerzo, el sacrificio, la dignidad, por aquello y por muchas otras cosas bellas, se los dedico.

Y finalmente, a mis maestros, que son una guía importante en mi desarrollo profesional y personal, que fueron amigos comprensivos que aportaron con su valioso conocimiento y experiencia para hacer de mí, una profesional que jamás olvidará su templo del saber.

AGRADECIMIENTO

Es de gran valor reconocer a aquellas personas que han hecho posible este trabajo, por lo que agradezco:

A mi familia por darme la oportunidad de estudiar, gracias a su esfuerzo tengo la bendición de lograr la culminación de mi preciada carrera.

A mi querida Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE y a los docentes, que gracias a su profesionalismo y entrega, mantienen en alto el nombre de nuestra institución académica.

A mi Director de Tesis, Ing. Henry Pazmiño, que fue el promotor de este trabajo académico, mentores que aportaron de manera formidable con su experiencia, conocimientos y paciencia.

A Industrias Metálicas Gordon Cía. Ltda., por valorar a los futuros profesionales del país, permitirme aplicar los conocimientos adquiridos en su prestigiosa institución, lo cual demuestra su compromiso real con la sociedad y el interés de siempre mejorar.

ÍNDICE

CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1 TEMA	1
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.1 LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1 SITUACIÓN ACTUAL	2
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4 MARCO REFERENCIAL	5
1.4.1 MARCO TEÓRICO	8
1.4.2 MARCO CONCEPTUAL	11
1.5 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	13
1.5.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN E IMPORTANCIA	14

1.6.1	JUSTIFICACIÓN	14
1.6.2	IMPORTANCIA	15
1.7	ALCANCE	15
1.8	HIPÓTESIS	15
1.8.1	VARIABLES DEPENDIENTES	16
1.8.2	VARIABLES INDEPENDIENTES	16
1.9	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.9.1	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	16
1.9.2	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	17
1.9.3	FUENTES DE INFORMACIÓN:	18
1.9.3.1	PRIMARIA/DESCRIPTIVA	18
1.9.3.2	SECUNDARIA/EXPLORATORIA	20
CAPÍTULO II	21
LA EMPRESA	21
2.1	RESEÑA HISTÓRICA	21
2.2	BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN	25
2.2.1	BASE LEGAL INTERNA	25
2.2.2	BASE LEGAL EXTERNA	26
2.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	29
2.3.1	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	29
2.3.2	ORGANIGRAMA FUNCIONAL	31
2.3.3	ORGANIGRAMA DE PERSONAL	40
2.4	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	41
2.4.1	MISIÓN	41
2.4.2	VISIÓN	42
2.4.3	OBJETIVOS DE LA EMPRESA	42
2.4.3.1	OBJETIVO GENERAL	43
2.4.3.2	OBJETIVO ESPECÍFICO	43
2.4.3.3	OBJETIVO DE LA CALIDAD	44
2.4.4	POLÍTICA	45
2.4.4.1	POLÍTICA DE CALIDAD	46

2.4.5 ESTRATEGIAS	46
2.4.6 PRINCIPIOS Y VALORES	47
2.4.6.1 PRINCIPIOS	47
2.4.6.2 VALORES	48
CAPÍTULO III	49
ANÁLISIS SITUACIONAL	49
3.1 ANÁLISIS INTERNO	49
3.1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	49
3.1.1.1 PROCESOS PRODUCCIÓN	49
3.1.1.2 PROCESO DE TALENTO HUMANO	56
3.2 ANÁLISIS EXTERNO	63
3.2.1 INFLUENCIAS MACROAMBIENTALES	63
3.2.1.1 INCIDENCIAS FACTOR POLÍTICO	64
3.2.1.2 INCIDENCIAS FACTOR ECONÓMICO	66
3.2.1.3 INCIDENCIAS FACTOR SOCIAL	74
3.2.1.4 INCIDENCIAS FACTOR TECNOLÓGICO	74
3.2.1.5 INCIDENCIAS FACTOR LEGAL	74
3.2.2 INFLUENCIAS MICROAMBIENTALES	78
3.2.2.1 CLIENTES	78
3.2.2.2 PROVEEDORES	80
3.2.2.3 COMPETENCIA	81
3.2.2.4 PRECIO	81
3.3 FODA	82
3.3.1 DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	83
3.3.2 DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	84
CAPÍTULO IV	85
FUNDAMENTOS TEÓRICOS	85
4.1 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA DE LA CALIDAD	85
4.1.1 EVOLUCIÓN	85
4.1.2 CONCEPTO	87
4.1.3 IMPORTANCIA	88

4.1.4 OBJETIVOS.....	88
4.1.5 ALCANCE	89
4.1.6 NORMATIVA DE LA AUDITORIA.....	90
4.1.7 AUDITOR DE LA CALIDAD	93
4.1.8 PERCEPCIONES EQUIVOCADAS DE LO QUE ES UNA AUDITORIA DE CALIDAD.....	93
4.2 FASE DE LA AUDITORÍA.....	93
4.2.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	94
4.2.1.1 ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	94
4.2.1.2 ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA	94
4.2.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA	95
4.2.2.1 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS, EL ALCANCE Y LOS CRITERIOS PARA UNA AUDITORIA INDIVIDUAL.....	95
4.2.2.2 SELECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE AUDITORÍA.....	96
4.2.2.3 CALENDARIO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	96
4.2.3 INICIO DE LA AUDITORÍA.....	97
4.2.3.1 ESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO INICIAL CON EL AUDITADO ..	97
4.3 PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA	98
4.3.1 PREPARACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO	98
4.4 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.....	98
4.4.1 REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE DE LA AUDITORÍA.....	99
4.5 PREPARACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.....	100
4.5.1 DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA	100
4.6 FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	101
4.7 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE UNA AUDITORÍA	101
CAPÍTULO V.....	102
EJERCICIO PRÁCTICO: “AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008 PARA EVALUAR EL PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y DE TALENTO HUMANO DE INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN IMG.....	102
5.1 FASE I: PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	102

5.1.1 EL PROGRAMA DE AUDITORÍA Y SU PROCEDIMIENTO	104
5.1.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA	104
5.1.3 PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA	108
5.2 FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	119
5.2.1 LISTA DE VERIFICACIONES	119
5.2.2 REPORTES E INFORMES DE LA AUDITORÍA.....	119
CAPÍTULO VI	175
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	175
6.1 CONCLUSIONES	175
6.2 RECOMENDACIONES	176
7 BIBLIOGRAFÍA	177

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Línea de Oficina.....	22
Tabla 2	Línea Educativa.....	23
Tabla 3	Línea Médica.....	24
Tabla 4	Indicador de Producción	53
Tabla 5	Indicadores Programación de la Producción.....	55
Tabla 6	Indicadores de Capacitación y Desarrollo.....	58
Tabla 7	Indicadores Evaluación de Desempeño y Clima Laboral	61
Tabla 8	Indicador Reclutamiento, Selección e Inducción.....	63
Tabla 9	Clientes.....	79
Tabla 10	Proveedores	80
Tabla 11	Lista de Precios	82
Tabla 12	Recursos Materiales	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama Estructural “Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda”	30
Figura 2	Organigrama Funcional “Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda	31
Figura 3	Organigrama Personal “Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda	40
Figura 4	Flujograma Proceso de Producción ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 5	Flujograma Proceso de Programación de la Producción	54
Figura 6	Flujograma de Capacitación y Desarrollo	57
Figura 7	Flujograma de Evaluación del Desempeño y Clima Laboral	60
Figura 8	Flujograma de Reclutamiento, Selección e Inducción	62
Figura 9	Exportaciones NO petroleras, principales grupos de productos 2015.....	67
Figura 10	Evolución de las Exportaciones NO petroleras Ecuador 2015.....	68
Figura 11	Tasa de Interés Activa	70
Figura 12	Tasa de Interés Pasiva.....	70
Figura 13	PIB	71
Figura 14	Inflación Anual	72
Figura 15	Inflación Mensual	73
Figura 16	Tasa de desempleo Mensual de Quito	73

RESUMEN

Industrias Metálicas Construcciones Gordón imG. es una empresa privada, creada hace más de 37 años, que pertenece al sector industrial del Ecuador, siendo su principal actividad, el diseño, producción y comercialización de mobiliario de oficina, hospitalario y educativo; logró la implementación de la ISO 9001:2008, en septiembre de 2014 y la certificación, el 26 de febrero de 2015, con la finalidad de que los procesos intervinientes en la elaboración de sus productos, cumplan con los requisitos de una normativa internacional estandarizada, presenten una mayor calidad y satisfagan los requisitos de sus clientes. Sin embargo, la obtención de una certificación de calidad no es considerada suficiente, ya que la organización debe mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad a los requisitos establecidos en la norma internacional, bajo este criterio, se desarrolló una auditoría de calidad a los departamentos de producción y de talento humano de Industrias Metálicas Gordón imG., con lo cual se ha podido determinar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, del periodo de enero a junio del año 2015.

PALABRAS CLAVE:

- **AUDITORÍA DE CALIDAD**
- **ISO**
- **CALIDAD**
- **CLIENTE**
- **SISTEMA**

ABSTRACT

Metal Construction Industries Gordón imG. is a private company, founded over 37 years ago, which belongs to the industrial sector of Ecuador, its main activity the design, production and marketing of office furniture, hospital and education; he managed the implementation of ISO 9001: 2008 in September 2014 and certification, February 26, 2015, in order that the processes involved in the development of its products meet the requirements for a standardized international rules, submit a higher quality and meeting the requirements of its customers. However, obtaining a quality certification it is not considered sufficient, because the organization must continually improve the effectiveness of its quality management system in accordance to the requirements of the international standard, under this criterion, developed a quality audit departments of production and human talent Metal Industries Gordón imG, which has been able to determine the degree of compliance with the requirements of ISO 9001: 2008, the period from January to June this year 2015.

KEY WORDS:

- **QUALITY AUDIT**
- **ISO**
- **QUALITY**
- **CUSTOMER**
- **SYSTEM**

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1 TEMA

Ejecución de una auditoría de calidad aplicada al Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, con sede en la ciudad de Quito, para verificar el cumplimiento oportuno y adecuado de la Norma Internacional ISO 9001:2008, del periodo de enero a junio del 2015.

1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La empresa denominada Industrias Metálicas Gordón imG, fue iniciada por el señor Ramiro Gordón, en el año de 1978, quien estableció un pequeño taller en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, con la finalidad de fabricar muebles por encargo. Actualmente, imG es una de las empresas de mayor trayectoria y prestigio a nivel nacional, con reconocimiento en el sector público y privado.

Industrias Metálicas Gordón fabrica muebles relativos a líneas de oficina, educativas y médicas, los cuales son utilizados tanto por entidades públicas como privadas, de tal forma, la demanda de sus productos se ha incrementado en el mercado nacional, sin embargo una mayor producción no debe reducir los estándares de calidad, sino al contrario mantenerlos y mejorarlos, debiendo ser cuantificables y verificados, obedeciendo a parámetros que satisfagan las necesidades actuales, para lo cual es necesario que se verifique el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO

9001:2008, en su Sistema de Gestión de la Calidad y, de esta manera mejorar los procesos y cumplir con la satisfacción del cliente.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 SITUACIÓN ACTUAL

La calidad dentro de una organización es un concepto que es utilizado para efectuar la comparación de ésta con otra organización cuyos procesos o subprocesos son similares, con la finalidad de distinguir cuál efectúa un mejor desempeño, considerando su eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario. La globalización obliga a las empresas públicas y privadas a propender estar en la vanguardia de la provisión de bienes o servicios, para lo cual requieren de herramientas técnicas, efectivas y comprobadas. Los estándares de calidad con el transcurrir del tiempo se vuelven cada vez más exigentes, es por tal situación que se pretende aplicar una normativa específica para lograr un control de calidad y conveniente hacia todas las actividades de la organización.

La Norma ISO 9001:2008, en la actualidad es considerada de gran utilidad para mantener un eficiente Sistema de Gestión de la Calidad porque su finalidad es justamente mejorar permanentemente los procesos para que el resultado final de sus actividades u operaciones sea un producto o servicio de óptimo nivel con reconocimiento general y público de la sociedad o por lo menos de sus usuarios. “La organización debe establecer documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.”(ISO, 2008).

Las empresas ecuatorianas tienen la obligación constitucional y legal de otorgar productos de calidad, que estén provistos de una garantía, por tal razón es necesario que se rijan por una normativa de aceptación universal como es la ISO 9001:2008, por tanto, Industrias Metálicas Gordón imG, obtuvo aprobación para la implementación de la Norma ISO 9001:2008, en septiembre del 2014, y la certificación el 26 de febrero de 2015, para identificar sus procesos, evaluarlos y mejorarlos; sin embargo la obtención de dicha certificación no es considerada suficiente ya que un seguimiento a su aplicación permanente es fundamental, y con la auditoría de calidad es eso posible, mediante la cual al final del proceso se emitirá no conformidades con el objeto de lograr un mejor nivel de satisfacción del cliente, así como cumplir con la eficiencia y eficacia planificada.

Industrias Metálicas Gordón imG adoptó un Sistema de Gestión de la Calidad referente a las normas ISO 9001:2008, sin embargo en el Departamento de Producción y de Talento Humano se desconoce el grado de cumplimiento de los requisitos determinados en la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2008, dentro del proceso, así como el cumplimiento de los requisitos del propio Sistema de Calidad establecido por la Institución.

Conforme se ejecute la auditoría en el Departamento de Producción y de Talento Humano se evidenciará el conocimiento que los encargados de los procesos de esas dependencias mantienen con respecto a la calidad de sus productos y servicios, a los manuales y demás instrumentos de la calidad de la empresa, a la importancia de sus actividades en la aplicación de los requisitos de la ISO 9001:2008; y, el compromiso que presentan los directivos y trabajadores para superar la existencia de no conformidades si estas son presentadas por el auditor.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Podrá la Auditoría de Calidad establecer el grado de cumplimiento de los requisitos contenidos en la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2008 y de los requisitos del Sistema de Calidad establecidos por Industrias Metálicas Gordón imG, en el Departamento de Producción y de Talento Humano?

1.3.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué es necesario efectuar para conocer la situación actual del Sistema de Gestión de la Calidad de Industrias Metálicas Gordón imG?

¿Qué se debe realizar para que el Departamento de Producción y Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG disponga de un adecuado Sistema de Gestión de la Calidad?

¿Qué se debe realizar para conocer el grado de aplicación de normativa vigente y que sea pertinente para los procesos del Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG?

¿Qué insumos serán necesarios para realizar la auditoría de gestión de la calidad del Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG?

1.4 MARCO REFERENCIAL

La investigación de este proyecto será basada en la Norma Internacional ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de la calidad, sus requisitos y a la información proporcionada por Industrias Metálicas Gordón imG de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

ISO

La comunidad mundial vio la necesidad de establecer un concepto que podía ser aplicado independientemente del lugar o el tiempo, simplemente para identificar y reconocer una normativa generada de la aportación, análisis e investigación de varias organizaciones no gubernamentales relacionados con la normalización en la temática de la calidad, lo cual es requerido por un sin número de entidades públicas o privadas porque aquello genera confianza respecto a la creación o comercialización de bienes y servicios, sin embargo su aplicación hasta la actualidad no es de carácter obligatorio.(Heredia, 2007)

Auditoría del Proceso

Se debe considerar en todo caso que cuando se realiza una auditoría del proceso se deberá contar con una norma referencial sobre la cual se pueda realizar una comparación y posteriormente un análisis de si existe o no conformidad entre lo que es en la realidad y lo que debería ser de acuerdo a la norma, con lo cual se podrá identificar los procesos en los cuales es necesario establecer una acción preventiva o correctiva con la finalidad de mejorar los procesos. (Comité de Automoción, 2007)

Filosofía de la calidad

Quien decide la implementación de un sistema óptimo de gestión de la calidad de una empresa es justamente la gerencia de la empresa, sin embargo su implementación no es suficiente, debido a que este deberá seguir fortaleciéndose y por ende mejorando, es así que realizar un análisis sobre su cumplimiento y aportar con los recursos y acciones necesarios para aquello es sustancial para la efectividad de un sistema de la calidad. (Alemán, De la Filosofía de la Calidad, 2012)

Calidad

“Cumplir con los requisitos”(Gilberto, 2002). Los requisitos establecidos en una norma de calidad son previamente analizados y establecidos previos a un consenso uniforme técnico, por aquello Philip Crosby reduce la calidad al cumplimiento de los parámetros establecidos en una norma vigente y pertinente.

Empresa que reciben certificación ISO

La empresa denominada Oriental, fue creada en el Estado ecuatoriano desde hace más de cuatro décadas, misma que fue reconocida con certificación ISO/IEC 9001:2008, obtenida por la mejora continua de todos sus procesos relacionados a productos alimenticios, siendo su propósito que sean reconocidos por su alta calidad, contando con más de setecientos personas que aportan con sus capacidades y habilidades para alcanzar incluso reconocimiento internacional, “llegando a los mercados de Italia, Chile, Inglaterra, España, Estados Unidos, Colombia y Venezuela, con lo cual queda demostrada su compromiso con la calidad de sus productos”.(Noticias Empresariales del Ecuador, 2015)

La empresa denominada como El Ingenio San Carlos ha obtenido certificaciones como son la ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y la OHSAS 18001:2007, relacionadas a la gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión en seguridad y salud ocupacional, respectivamente, inclusive ha sido reconocida como “la primera empresa ecuatoriana Eco-Eficiente y la certificación ambiental punto verde en 4 proyectos, con lo que se demuestra que posee un sistema de gestión integrado”. (San Carlos, 2013)

ANÁLISIS RELATIVO SOBRE EMPRESAS QUE HAN OBTENIDO CERTIFICACIÓN DE LA NOMA ISO 9001:2008 EN EL ESTADO ECUATORIANO

A la presente fecha la exigencia de los mercados nacionales e internacionales obliga a que las distintas entidades públicas y privadas mejoren la calidad de sus productos y servicios, más aun si la pretensión es posicionarse como un referente frente a la creciente competencia comercial. Es así que en la actualidad el Ecuador está desarrollando productos de calidad, para lo cual es adecuado la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad tanto para los productos de consumo humano como para los servicios, siendo claros ejemplos la empresa TV cable, Hospital Metropolitano, entre otras. En el presente caso, se analizará a la prestigiosa empresa denominada Industrias Metálicas Gordón imG., que ofrece mobiliario de oficina, educativo, de bodega, campamento y médico; con altos estándares de calidad, personal calificado y tecnología de punta para satisfacer adecuadamente a sus clientes.

1.4.1 MARCO TEÓRICO

Historia de la calidad

La calidad es una búsqueda incesante del ser humano desde su origen, al organizarse, cazar, confeccionar abrigos, infraestructura para vivienda y, en fin todo lo que está sujeto a transformación será siempre intervenido por el ser humano para procurar mejorarlo, para hacer de aquel producto uno de mejor calidad, tan es así, que en el Código de Hammurabi en año 2150 antes de Cristo, ya se explicó sobre la calidad de las viviendas, en cambio, los fenicios iban más allá, porque amputaban la mano de la persona que efectuaba alguna obra que demostrara calidad insatisfactoria, incluso con el transcurrir del tiempo, a la calidad se la utiliza ya para mejorar los procesos productivos, como bien lo realizó Henry Ford en el año 1900, al introducir con una línea de ensamblaje de vehículos, un refinamiento adicional para mejorar sus procesos.

Para el año 1915, durante la Primera Guerra Mundial, Gran Bretaña fomenta lo relacionado a la certificación de proveedores, pero es en el año 1920 que Bell de AT&T, dentro de su estructura orgánica mantienen un departamento de calidad donde se efectúa la verificación sobre la confiabilidad de sus productos y, en el año 1940 realizaron estándares militares en beneficio de militares estadounidenses, y ya para el año 1946, se fundó la Sociedad Americana de Control de Calidad, integrada por diversas organizaciones de calidad.

En el año de 1951, se efectuó el primer reconocimiento al control de calidad, en Japón, denominado premio Deming, y luego de 10 años, en 1961 ya se conoce el aporte de Deming, los círculos de calidad que se refieren a planificar, hacer, verificar y actuar; apareciendo en el año de 1987, mediante su publicación, las normas de estándares de calidad ISO 9000 y 3 años más tarde se incrementaron las actividades de certificación

ISO 9000 en la industria estadounidense, y es en el año 2008 cuando aparecen las normas ISO 9000:2008.

Evolución de la calidad

La calidad en tiempos pasados se verifica con las actividades de las civilizaciones antiguas, las cuales se distinguían por realizar bienes de calidad indistintamente del esfuerzo requerido para ello o su costo de producción, sino que lo importante era la satisfacción del cliente con la entrega de un producto único y del artesano con el reconocimiento de su trabajo, etapa que concluye en el año 1900, con el inicio de la Revolución Industrial, en la que prevalece el factor cuantitativo por sobre el cualitativo porque es una etapa en la que las industrias se preocupan por producir en mayor cantidad sin dar tanta importancia a la calidad de los productos, siendo su identificación “Producción=Calidad”(Los Cambios de Paradigma y Calidad Total, 2012), cuya finalidad es la de satisfacer una gran demanda de bienes y así obtener mayores beneficios, etapa que concluyó en 1939.

Año que inició la etapa de la Segunda Guerra Mundial, momento en que se debía superar constantemente la eficacia del armamento sin considerar los costos, así como obtener mayor y ágil producción cuya finalidad fue la de contar con armamento confiable para su uso, etapa que concluyó en 1945. Inicia la correspondiente etapa de la Posguerra en el Estado japonés, que se caracterizó por realizar adecuadamente las cosas desde su primer proceso, para conseguir la reducción de sus costos, la competitividad y la satisfacción del cliente; luego con el viaje de Deming a Japón, se inicia la etapa de la calidad relacionada a la prevención, donde concluye que no es suficiente identificar, rechazar o reparar los productos con algún defecto sino que es necesario establecer un control en cada una de las fases del proceso para implementar las acciones correctivas

necesarias y obtener un producto final de calidad y así se logró reducir desechos y una alta satisfacción del cliente.

Gestores de la calidad

Edwards Deming

Su pensamiento se refiere al contenido en los Catorce Puntos y Siete Enfermedades de la Gerencia, donde indica que a menor variabilidad del proceso, mayor calidad del producto, y a otro de sus aportes denominado el círculo de Deming, con los cuales ha sido reconocido como el mayor experto en gestión de calidad, incluso ya mencionaba el clima o cultura organizacional relacionada a la unión en el trabajo, la innovación y la cooperación.

Kaoru Ishikawa

Refería que se debe producir a bajo costo, su pensamiento se reducía a que “la calidad debe ser una revolución de la gerencia” (Filosofía de la Calidad, 2008), así mismo, indicó que el control de la calidad comprendía el desarrollo, diseño, manufactura y el mantenimiento de la calidad.

Philip Crosby

Su pensamiento “hacer las cosas bien desde el principio y cero defectos”(Hoyle, 209), sus obras se denominan “La calidad no cuesta”(Crosby, 2009) publicada en 1979 y “La calidad sin lágrimas”(Calidad Sin Lágrimas, 2013) de 1984, que contienen un aporte importante en el ámbito de la calidad, sobre todo lo que tiene que ver con las

etapas de cambio, que comprende las 6 C: comprensión, compromiso, competencia, comunicación, corrección y continuidad.

Joseph Juran

Procuraba mejorar la calidad interactuando algunos factores, como lo es utilizando la contabilidad de costos de calidad; reconociendo el lenguaje que utilizan los directores en la empresa-dinero, los trabajadores-cosas y de la gerencia media-dinero y cosas; mejorando la calidad del sistema de la empresa; y, analizando su principio de Pareto-Ochenta por ciento de un problema es producido por el veinte por ciento de las causas.

1.4.2 MARCO CONCEPTUAL

Según la norma ISO 9000:2005 “Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario” los términos más relevantes son:

- **Auditoría.-** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditor.-** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditado.-** Organización que es auditada.
- **Plan de auditoría.-** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

- **Alcance de la auditoría.-** Extensión y límites de una auditoría.
- **Evidencia de Auditoría.-** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgo de Auditoría.-** Resultado de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Acción Correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción Preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.
- **Calidad.-** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Sistema.-** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de Gestión.-** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Estos conceptos deben ser conocidos y entendidos por el auditor, porque son la base fundamental para realizar una planificación y ejecución de una auditoría de gestión

de la calidad, ya que en definitiva describen los antecedentes, condiciones, hechos, intervinientes y resultados del área que va a ser examinada, los mismos que podrán ser estudiados y comprendidos por cualesquier otro profesional de la auditoría porque son términos generalmente aceptados y utilizados, y de igual forma para las personas relacionadas con la auditoría.

1.5 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Ejecutar una Auditoría de Calidad al Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, con sede en la ciudad de Quito, para verificar el grado de cumplimiento oportuno y adecuado de la Norma ISO 9001:2008 y de los requisitos establecidos en el Sistema de Calidad establecido por la institución, por el periodo de enero a junio del 2015.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones internas del Sistema de Gestión de la Calidad, además las legales, reglamentarias y estatutarias de la empresa Industrias Metálicas Gordón imG.
- Realizar la investigación del análisis situacional de los Departamentos de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, a fin de conocer su realidad organizativa.
- Analizar las auditorías internas de Gestión de la Calidad efectuadas a los Departamentos de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, en el periodo de enero a junio de 2015.

- Evaluarlos procesos y subprocesos de los Departamentos de Producción y de Talento Humano de imG, y constatar su cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO9001:2008.

1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1 JUSTIFICACIÓN

- **Con carácter Teórico y Metodológico:**

Con la aplicación de la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, es factible establecer acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento del proceso con la finalidad de alcanzar una consecución de los objetivos planteados y la satisfacción del usuario, mediante la verificación de las no conformidades, y situaciones que ameriten acciones preventivas, que puedan ser modificadas y objeto de un seguimiento.

- **Con carácter Práctico:**

Se verifica el grado de eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de Industrias Metálicas Gordón imG en el Departamento de Producción y de Talento Humano. Adicional, si los instrumentos de control del Departamento de Producción y de Talento Humano son efectivos para establecer el grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008.

1.6.2 IMPORTANCIA

La ejecución de la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG será efectuada para establecer el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, así como de los requisitos de calidad establecidos por la misma entidad, con la finalidad de mejorar el cumplimiento oportuno y adecuado del Sistema de Gestión de la Calidad, verificando su implementación, cumplimiento de manera continua y su seguimiento que producirá un mejor servicio y la satisfacción del usuario.

1.7 ALCANCE

Ejecutar un plan de auditoría para verificar la existencia de objetivos, políticas, misión, visión e información documentada proporcionada por la entidad y comprobar que los procesos y actividades del Departamento Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG se estén aplicando en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, por el periodo de enero a junio de 2015.

1.8 HIPÓTESIS

El Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG mejorará la eficacia y eficiencia de los procesos al gestionar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, mediante la ejecución de una auditoría al sistema de gestión de la calidad.

1.8.1 VARIABLES DEPENDIENTES

La eficacia y eficiencia de los procesos del Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG.

1.8.2 VARIABLES INDEPENDIENTES

La auditoría ejecutada al sistema de gestión de la calidad mejorará la eficacia y eficiencia de los procesos al gestionar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

1.9 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.9.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se va a utilizar los siguientes métodos en la empresa Industrias Metálicas Gordón imG:

Investigación exploratoria: Es un análisis que se realiza sobre la información obtenida mediante la verificación preliminar efectuada en el Departamento de Producción y de Talento Humano lo cual es necesario para contar con una apreciación aproximada del área a examinar, con la finalidad de realizar adecuadamente la Auditoría de Calidad, por tal razón, se debe solicitar a la entidad, información relacionada a los procesos que en el referido departamento se efectúan.

Investigación explicativa: Con la aplicación de este estudio se pueden conocer las causas que produzcan la necesidad de efectuar una Auditoría de Calidad al proceso del Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, con lo cual será factible explicar las razones de la existencia de los hallazgos de la auditoria y la determinación de las no conformidades.

Investigación descriptiva: Con esta se pretende establecer y detallar las características de los hallazgos encontrados, haciendo una descripción de todos los hechos y personas relacionadas con el proceso y así conocer sus relaciones existentes dentro del proceso del Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG.

1.9.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Método Hipotético-Deductivo: Para la aplicación de este método se establece la hipótesis de la cual, el Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, desconoce el grado de cumplimiento de los requisitos determinados en la Norma ISO 9001:2008, utilizando como herramienta principal la lista de verificaciones y obtener los hallazgos de auditoría; y se contrasta con la hipótesis no se haya cumplido en su totalidad el grado de cumplimiento de los requisitos determinados en la Norma ISO 9001:2008, con lo que se puede establecer conclusiones al aplicar el método experimental.

Método Experimental: Con la aplicación de este método, se tomarán en cuenta los resultados de los hallazgos obtenidos de la Auditoría de Calidad efectuados al proceso del Departamento de Producción y de Talento Humano, con esta información se puede determinar las no conformidades, e Industrias Metálicas Gordón imG, podrá tomar

decisiones adecuadas respecto a la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 para el mejoramiento continuo.

Método deductivo: La aplicación de este método consiste en emitir conclusiones particulares sobre la base del análisis de un hecho de carácter general, utilizando el método de la observación, la determinación de la hipótesis y su demostración.

Método inductivo: En cambio, la aplicación de este método consiste en emitir una conclusión general sobre la base del análisis de hechos particulares, utilizando por parte del investigador, la observación, el análisis de los hallazgos, la inducción y el contraste con otros hechos relacionados.

Método analítico: Este método utiliza exclusivamente la experimentación y un análisis estadístico.

1.9.3 FUENTES DE INFORMACIÓN:

El investigador recopila información pertinente, competente y suficiente para lo cual debe acudir a las fuentes que la generan, empleando las siguientes técnicas:

1.9.3.1 PRIMARIA/DESCRIPTIVA

- **Entrevistas.-** Se utiliza para hacer preguntas a una persona que tiene relación con los hechos producidos en el Departamento de Producción y de Talento Humano, quien responderá a través de un diálogo directo con el entrevistador, con lo cual se puede obtener información suficiente, relevante y competente sobre el proceso.

- **Cuestionarios.-** Es el método que se aplica en base de un banco de preguntas que deberán ser respondidas por las personas que estén relacionadas a los procesos que son objeto de la auditoría.
- **Encuestas.-** Es la obtención de información a través de la realización de cuestionarios que deben ser sencillos y concretos, de fácil comprensión para que las respuestas no sean ambiguas ni oscuras sino pertinentes y claras.
- **Observación.-** Se podrá analizar las características de un hecho de manera global sobre la base de la utilización del sentido de la vista con el cual se debe relacionar los hechos conexos con otros:
 - **La observación directa:** Se verifica cuando hay contacto con el hecho, analizando sus características de manera superficial.
 - **La observación indirecta:** Es ente caso no existe contacto con el hecho sino que se pueden observar sus efectos o consecuencias.
 - **La observación oculta:** Se realiza la observación sin que el observado tenga conocimiento de tal situación.
 - **La observación participativa:** En este caso el observador es parte del hecho por lo que conoce más a profundidad la situación a analizar.
 - **Archivos de la empresa:** Se obtiene información relevante de la Institución, incluso, su base legal, reglamentos, manuales y demás normativa aplicable.

1.9.3.2 SECUNDARIA/EXPLORATORIA

- Documentación producida por el Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, con el objeto de análisis.
- Información sobre los procesos para determinar las no conformidades del Departamento de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, bajo la aplicación correcta de las normas ISO 9001:2008.
- Libros y textos relacionados con la Auditoría de Calidad y aplicación de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2008.
- Páginas web de organismos como: Servicio de Acreditación Ecuatoriano, Norma ISO 9001:2008, entre otros.

CAPÍTULO II

LA EMPRESA

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda., se inició el 4 de octubre de 1978, gracias a una actitud visionaria del señor Ramiro Gordón, su esposa Nancy Salazar y su hermano el lic. Jaime Salcedo, que junto a 3 operarios empezaron a dar vida a esta gran idea. La planta en sus inicios estuvo ubicada en el sector de la Magdalena, al sur de la ciudad de Quito, en un área aproximadamente de 200m² en donde se realizaban todos los procesos productivos, teniendo como su almacén de ventas en la Av. América y Asunción esquina, desde el 21 de noviembre de 1980. En sus inicios imG empieza con la fabricación de mobiliario de oficina, pasando al mobiliario hospitalario, continuaron con el educativo, sistema modulares para oficinas, sillerías y sillonerías nacional e importada, institucional, bodegas, mobiliario personalizado para comodidad y satisfacción de todos sus clientes.

“Han pasado 37 años desde aquel entonces y en la actualidad IMG es una de las marcas más reconocidas y afianzadas en el Ecuador, de la cual, forman parte 90 familias entre trabajadores y proveedores. Nuestro compromiso es cumplir y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, pensando en un mejor mañana con miras hacia el exterior.”(Industrias Metálicas Gordón imG). Para mayor calidad, cumplimiento y garantía imG obtiene la certificación de calidad ISO 9001-2000 convirtiéndose en una empresa de calidad, certificada mundialmente por Moody Internacional.




Su planta Industrial, se encuentra ubicada en el sector de Santa Rita, al sur de la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, distribuida en departamentos, para el funcionamiento de las varias líneas de producción.

Tabla 1
Línea de Oficina

LÍNEA DE OFICINA		
DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	GRÁFIA
<p>Los muebles de oficina son un instrumento necesario que requieren las entidades públicas y privadas, para que se presten sus servicios a través de un mobiliario adecuado, más aun si aquellos son diseñados y elaborados por una empresa que garantice la calidad en todos sus procesos con el fin de alcanzar una satisfacción real por parte del cliente.</p>	Estaciones de Trabajo	
	Sillonería	
	Divisiones de Modulares	
	Archivación	
	Accesorios	

Fuente: Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda

Tabla 2
Línea Educativa

LÍNEA EDUCATIVA		
DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	GRÁFIA
Los muebles destinados a los centros educativos son diseñados y producidos sobre la base de varios factores como son: la necesidad del cliente, el modelo, los colores, el presupuesto, tipo de materiales, accesorios, etc., lo cual permite diversificar la oferta y así se amplía la demanda por los muebles producidos por imG.	Pupitres	
	Pizarras	
	Carteleras	

Fuente: Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda

Tabla 3

Línea Médica

LÍNEA MÉDICA		
DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	GRÁFIA
<p>El sector de la salud es de alto grado de exigencia para la adquisición de bienes que son utilizados para la atención adecuada de los pacientes, por tal situación imG produce e importa mobiliario que es constituido por acero inoxidable y tubular, lámina metálica o según la exigencia de la entidad de salud, otorgándole una garantía sobre sus productos y funcionamiento ya que son muebles de alta calidad.</p>	Internacional	
	Nacional	

Fuente: Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda

2.2 BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN

Industrias Metálicas Gordón imG es una empresa de derecho privado, perteneciente al sector industrial del Ecuador, constituida como compañía limitada, siendo la normativa que rige su funcionamiento la siguiente:

2.2.1 BASE LEGAL INTERNA

Industrias Metálicas Gordón imG, es una empresa creada y legalizada en el Estado ecuatoriano, cuya sede se encuentra en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha, sector sur, parroquia Chillogallo, barrio Santa Rita, calles Alfredo Escudero S25-217 y la Maná. La empresa imG con número de RUC 1791149289001, fue constituida con fecha 28 de agosto de 1991, su inscripción se realizó con fecha 10 de septiembre de 1991; y, la actualización de los datos inherentes a la empresa se efectuó con fecha 21 de agosto de 2013. La actividad principal de la empresa se refiere a la elaboración, diseño y fabricación de muebles y equipos modulares.

La Junta General Extraordinaria Universal de Socios de la Compañía imG, con fecha 30 de diciembre de 2011, designó como gerente de la misma, al arquitecto Lenin Stalin Gordón Salazar, por lo que le corresponden los deberes y atribuciones establecidos en la Ley de Compañías y en los estatutos sociales que constan en la Escritura Pública de Constitución, otorgada el 1 de julio de 1991, ante el Notario Vigésimo Cuarto del cantón Quito, e inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón, el 28 de agosto de 1991; así como, la representación legal, judicial y extrajudicial de la Compañía.

La compañía Industrias Metálicas Construcciones Gordón posee un Reglamento Interno de Trabajo, aprobado con fecha 23 de enero de 2006 por el Ministerio de

Trabajo, reformado por la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito del Ministerio de Relaciones Laborales, mediante Resolución N° MRL-DRTSP2-2014-3722-R2-MC, de 8 de diciembre de 2014.

El Reglamento Interno de Trabajo de imG debe ser conocido y aplicado por todos los trabajadores de la empresa ya que su inobservancia o transgresión producirá el establecimiento de sanciones contenidas en el mencionado reglamento y en la ley.

Industrias Metálicas Construcciones Gordon estableció un Manual de Calidad ISO 9001:2008, aprobado el mes de septiembre de 2014, que a través de sus políticas, procedimientos y requisitos describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, perfila los campos de autoridad, las relaciones y deberes de los trabajadores dentro de cada área.

El manual de calidad de la empresa es utilizada como una normativa que permite al personal de la empresa cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, con lo cual se logrará la mejora continua y por tal situación una mayor satisfacción del cliente.

2.2.2 BASE LEGAL EXTERNA

Industrias Metálicas Construcciones Gordon está sujeta al ordenamiento jurídico ecuatoriano, que de acuerdo al artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador, se debe cumplir de acuerdo a la jerarquía de las normas jurídicas, observando el siguiente orden: la Constitución; los tratados y convenios internacionales; leyes orgánicas; ordinarias; normas regionales y ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; etc. Al ser imG una empresa privada, no está exenta de cumplir con la normativa vigente, debiendo sus actividades estar reguladas por las entidades de control de acuerdo al ámbito de sus

competencias, como son la Superintendencia de Compañías, el Registro Mercantil del cantón Quito, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quito, el Servicio de Rentas Internas, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Ministerio de Relaciones Laborales, etc.

Adicionalmente, imG, confía en la asociación de empresas para potencializar sus actividades, es así que en el inicio de su emprendimiento optó por pertenecer a la Cámara de la Pequeña Industria, con lo cual se mantenía representada de forma gremial, además de los servicios empresariales que ofrece, se puede ampliar el horizonte empresarial y así procurar la mejora continua; asimismo, ser parte de la Cámara de la Construcción le ha permitido conocer sobre acciones y propuestas innovadoras dentro del sector de la construcción, para lo cual debe regirse por la normativa establecida por aquellas organizaciones gremiales.

Industrias Metálicas Construcciones Gordon, por estar domiciliada en territorio ecuatoriano debe cumplir con la siguiente normativa jurídica vigente:

- **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.-** Fue emitida con el objeto de precautelar los derechos de los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros respecto a los bienes y servicios que adquieren, por lo que regula las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores, obligando a estos últimos a responder por los defectos o mala calidad de sus productos, así como cumplir con la garantía en caso de daño o defecto que no sea por responsabilidad del cliente.
- **Ley de Seguridad Social.-** La seguridad social es un derecho constitucional irrenunciable, es decir es de cumplimiento obligatorio, inclusive el Código Orgánico Integral Penal prevé sanciones privativas de libertad en caso de

inobservancia. La Ley de Seguridad Social regula aspectos relacionados sobre las cesantías, servicios de salud, montepío, afiliaciones de empleadores, empleados y trabajadores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entre otros, por lo que toda entidad ya sea pública, privada o mixta debe cumplir con las aportaciones de la seguridad social procurando en todo caso no incurrir en mora por las sanciones que puedan acaecer contra la empresa.

- **Código de Trabajo.**-Regula las relaciones entre empleadores y trabajadores que prestan sus servicios en entidades públicas y privadas, diferenciándose de los empleados que prestan sus servicios en entidades públicas y que están sujetos a la Ley Orgánica del Servicio Público. El Código de Trabajo es utilizado para establecer las responsabilidades, derechos y obligaciones que tienen tanto el empleador como el trabajador, es una norma de carácter general y obligatorio, por lo que debe ser cumplido por todas las personas naturales y jurídicas que mantengan relaciones laborales de carácter privado.
- **Ley de Compañías.**-Regula a las sociedades mercantiles, se refiere a la constitución, manejo y actuación de las compañías creadas en el territorio ecuatoriano, las mismas que deben elaborar un estatuto interno que contiene su procedimiento de actuación que debe ser acorde a la legislación ecuatoriana vigente, el cual luego de aprobado por la Superintendencia de Compañías debe ser inscrita en el Registro Mercantil del cantón donde tenga su sede para que adquiera vida jurídica y pueda ejercer sus competencias de manera legal.
- **Ley contra Incendios.**- Es indispensable que toda institución cumpla con los requisitos para obtener previo a su funcionamiento, los permisos de bomberos, a

fin de que se verifique una política preventiva o de adecuada reacción en el caso de producirse un siniestro.

- **Sello de Calidad Ecuatoriano.**-Existe en el país una corporación privada cuyo propósito es la de concientizar y dar a conocer sobre la calidad y las bondades de los productos hechos en el Ecuador, lo cual se refleja en el otorgamiento de un sello de calidad con los colores de la bandera nacional que implica, una constante mejora examinando cada uno de los procesos comprendidos dentro de las entidades, lo que hace posible que una determinada marca pueda portar la huella(Mucho mejor si es hecho en ECUADOR, 2012).

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

“Es la representación gráfica de una organización. Indica el sistema de relaciones, funciones y responsabilidades existentes en la misma.”(Sánchez Pastrana María Pilar, 2012).Ciertamente toda organización requiere estar estructurada de manera ordenada y funcional para que lo planificado sea cumplido adecuada y oportunamente por todos quienes la conforman, conociendo los niveles jerárquicos así como las funciones, competencias, derechos y obligaciones de cada uno de los responsables y miembros de todas las áreas, reconociendo las interacciones existentes entre todas las unidades, lo cual, visualizada gráficamente a la organización formal de la empresa, se lo denomina organigrama.

2.3.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

“Representa las unidades y las relaciones entre ellas”.(Salvador Grau Company, 2005).Su utilización es común en las entidades que mantienen una estructura con diversos órganos, lo cual permite visualizar de manera completa.

Organigrama Estructural “Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda”

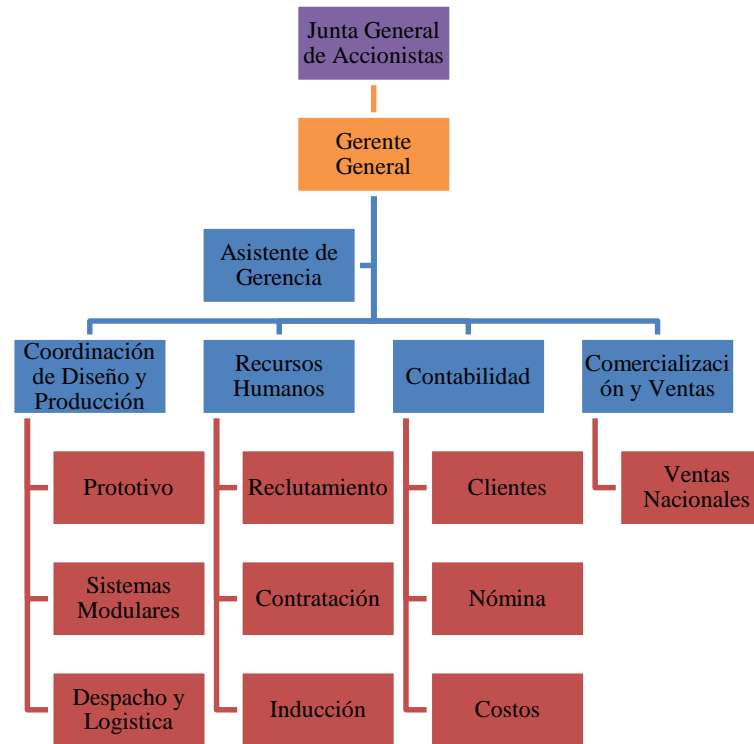


Figura 1 Organigrama Estructural “Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda”

Fuente: Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda.

2.3.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

“Indican las funciones de cada puesto.”(Vira Lara Laura, 2011). Representa gráficamente las funciones más representativas de los integrantes de cada una de las unidades, con lo cual se puede determinar las competencias que les corresponde o si se quiere las actividades, es decir las obligaciones, derechos y deberes que cada puesto que la empresa mantiene.

Organigrama Funcional “Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda”

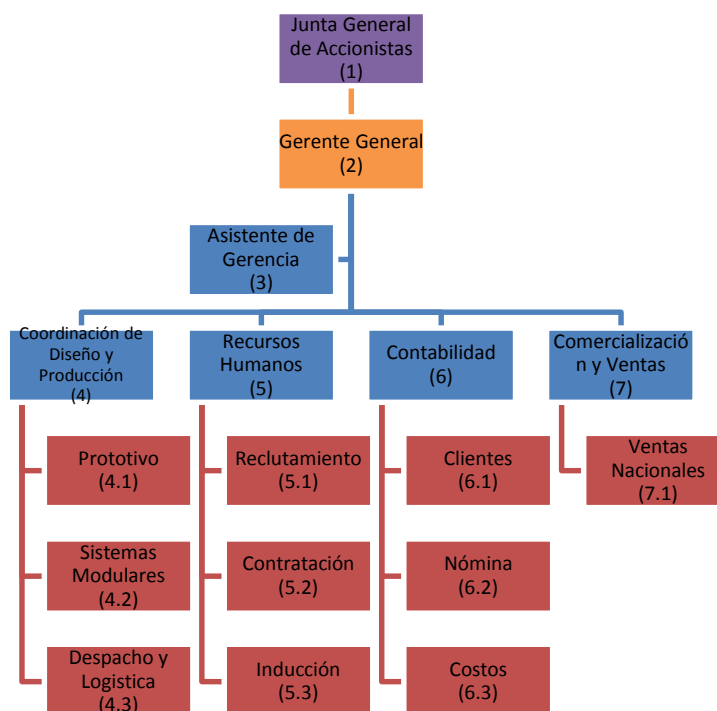


Figura 2 Organigrama Funcional “Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda

Fuente: Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda.

- **(1) Junta General de Accionistas:**

La Junta general de accionistas es aquella que está constituida por los socios, siendo el órgano supremo de la compañía, provista de poderes para resolver todos aquellos asuntos relativos a los negocios sociales y adoptar las decisiones que considere pertinentes para el adecuado desarrollo de la compañía, sus atribuciones son las siguientes:

- Designar y remover por causas legales a los Administradores de la compañía.
- Conocer y pronunciarse sobre las cuentas, balances e informes que presente el Gerente.
- Resolver acerca del reparto de utilidades de acuerdo con la ley.
- Consentir en la cesión de las participaciones y en la admisión de nuevos socios.
- Resolver el aumento o disminución del capital y la prórroga o disminución de la duración del contrato social.
- Acordar la disolución anticipada de la compañía.
- Acordar la exclusión de uno o varios socios, de conformidad con las causales establecidas en la ley.
- Disponer que se inicien las acciones correspondientes en contra de los administradores.
- Aprobar el presupuesto anual de la compañía.
- Ejercer las demás establecidas en la Ley de Compañías.

- **(2) Gerente General:**

Es el representante legal, judicial y extrajudicial de la compañía, para ser gerente no se requiere ser socio, dura cinco años en sus funciones y puede ser reelegido indefinidamente; en su falta temporal o definitiva, será remplazado por el Presidente. El nombramiento del Gerente es firmado por el Presidente de la compañía e inscrito en el Registro Mercantil del domicilio principal de la compañía, siendo sus atribuciones las siguientes:

- Representar a la compañía, legal, judicial y extrajudicialmente.
- Nombrar y remover al personal de la compañía y señalar sus remuneraciones, de conformidad con el presupuesto de la compañía.
- Organizar las oficinas de la compañía.
- Dirigir el movimiento económico-financiero de la compañía.
- Supervigilar las labores del personal de la compañía.
- Presentar a la junta general ordinaria de socios, un balance que refleje la situación económica de la compañía, la cuenta de pérdidas y ganancias, un informe anual y la propuesta de distribución de las utilidades; todo ello en el plazo de sesenta días a contarse de la terminación del respectivo ejercicio económico.
- Manejar la caja, cartera de valores, fondos y bienes de la compañía, bajo su responsabilidad.
- Cuidar que lleven los libros de contabilidad, de actas y de socios de la compañía, e inscribir en el mes de enero de cada año en el Registro Mercantil del domicilio de la compañía, una lista completa de los socios de la empresa.
- Convocar a Junta General de socios.

- Actuar como secretario de la Junta General.
- Efectuar toda clase de actos y contratos, operaciones con bancos o con otras personas naturales o jurídicas; suscribir pagarés, letras de cambio y contraer toda clase de obligaciones de la compañía; celebrar contratos de trabajo, etc., a nombre de la compañía, con las limitaciones previstas en la ley y en los estatutos.
- Intervenir conjuntamente con el Presidente en la compra, venta, hipotecas y cualquier otro gravamen de los bienes inmuebles de la compañía.
- Firmar los cheques de la compañía.
- Otorgar poderes generales y especiales con la autorización de la Junta General de socios.
- Ejercer las demás atribuciones señaladas en la ley, los estatutos y las resoluciones de la Junta General de socios.

- **(3) Asistente de Gerencia:**

Su función principal es la de asistir administrativamente a los órganos ejecutivos de la empresa, y en ocasiones a los demás órganos, manteniendo una adecuada planificación relacionada a sus deberes y obligaciones, con la finalidad de que se cumplan de manera oportuna y adecuada, siendo sus funciones principales las siguientes:

- Mantener actualizadas las agendas de los ejecutivos de la empresa, contestar llamadas telefónicas, otorgar citas para reuniones, etc.
- Atender a los usuarios que requieren de información sobre los órganos ejecutivos.

- Responsable del archivo físico y digital de la gerencia.
- Manejo y derivación de la documentación del área donde presta sus servicios.
- Realización de transacciones bancarias relacionadas con el manejo económico de la empresa, ya sea mediante cobros, depósitos, etc.
- Realizar las actividades que procuren mantener la ejecución adecuada de los servicios administrativos.
- Tramitar los viajes de los ejecutivos de la empresa o de quienes le asignen.
- Las demás que le asignen los directivos.

- **(4)Coordinación de Diseño y Producción:**

Diseño: Es el área encargada de escoger a los proveedores que cumplan con los requisitos establecidos por la empresa para la elaboración de sus productos, teniendo en consideración la calidad, economía y garantía.

Producción: Se refiere a la administración del personal del departamento de producción, el adecuado funcionamiento del área; y, establecer estrategias para el cumplimiento de las políticas y objetivos planteadas por el órgano gerencial, teniendo las siguientes funciones:

- Supervisión del personal de su área.
- Planificación y supervisión de órdenes de producción.
- Mejorar progresivamente la productividad optimizando recursos.
- Adaptar el área productiva a las necesidades del cliente utilizando y aprovechando la tecnología que se mantiene.

- Utilizar indicadores sobre las actividades y resultados del equipo de trabajo.
 - Establecer recomendaciones que influyan positivamente en el producto y en su costo de producción.
 - Mantener los niveles adecuados sobre seguridad industrial.
 - Las demás establecidas por el órgano gerencial de la empresa.
-
- **(4.1) Prototipo:** Representa a un diseño de forma física.

 - **(4.2) Sistemas Modulares:** Es el área donde se desarrolla el trabajo operacional, hasta la culminación del producto.

 - **(4.3) Despacho y Logística:** Se encarga de proveer de los insumos y herramientas necesarios para el desempeño administrativo y productivo de la empresa.

 - **(5) Recursos Humanos:**

Tiene como función principal la administración del talento humano que presta sus servicios en la empresa, estableciendo parámetros que definan los perfiles profesionales que se requiere y que se cuenta en cada área, manteniendo además registros de todos los trabajadores, la nómina, remuneraciones, permisos, atrasos, vacaciones, capacitaciones, etc.

 - **(5.1) Reclutamiento:** Se produce cuando existen vacantes en el puesto de un área específica de la empresa, para lo cual, se establecen requisitos mínimos de formación, capacitación y experiencia en una profesión u oficio, y así poder

seleccionar a la persona más idónea para las funciones y actividades que se debe realizar.

- **(5.2) Contratación:** Es el acuerdo que efectúa el empleador y el trabajador sobre la realización de determinadas actividades, cumpliendo con horarios de ingresos y salidas por parte del trabajador, así como el cumplimiento de las normas internas de la empresa y, en especial, con el trabajo de manera adecuada y oportuna; y, como contraparte el empleador que se compromete a prestar todas las facilidades y condiciones para que el trabajo y demás actividades del trabajador puedan ser cumplidas a cabalidad, con la entrega de insumos, materia prima, herramientas, pero particularmente el pago de una remuneración que no puede ser inferior a la establecida en la ley como Remuneración Básica Unificada del Trabajador y las prestaciones del seguro social, fondos de reserva, utilidades, entre otros beneficios.
- **(5.3) Inducción:** Se refiere al adiestramiento y enseñanza al trabajador que ha ingresado a prestar sus servicios recientemente en la empresa, con la finalidad de que se adapte al lugar de su trabajo, conozca los objetivos, políticas, instalaciones, personal, normas de la empresa, las actividades y funciones que debe realizar de acuerdo al puesto que va a ocupar.
- **(6) Contabilidad:**

La contabilidad es necesaria para contar con información confiable y real, siendo sus funciones:

- Mantener registros de la contabilidad mensual efectuada.

- Declaraciones de impuestos de la empresa.
 - Mantener los estados financieros actualizados.
 - Realizar el pago oportuno de las remuneraciones.
 - Registro de facturas de la empresa.
 - Ejecutar las retenciones dispuestas por ley.
 - Realizar el pago oportuno a los proveedores
- **(6.1) Clientes:** Es la persona interesada en el producto que elabora y produce la empresa, por lo que se debe considerar en todo caso sus necesidades y capacidad adquisitiva para poder incrementar progresivamente la cartera de clientes en la empresa; sus funciones son:
 - Receptar requerimientos de los clientes.
 - Elaborar documentos que permitan describir al cliente sus requerimientos.
 - Atender de manera personalizada a los clientes que requieren información.
 - Recibir y tramitar quejas y reclamos.
 - Elaborar documentos que permitan emitir sugerencias y recomendaciones por parte de los clientes.
 - Mantener indicadores que reflejen la atención a las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.
 - Realizar un estudio sobre las causas de inconformidad del cliente respecto del producto.
- **(6.2) Nómina:** Refleja los valores cancelados a los trabajadores de la empresa por concepto de los servicios prestados.

- **(6.3) Costos:** Siempre tendrá relación con la calidad del producto porque cuando se aspira a elaborar un producto de la más alta calidad sus costos en general pueden resultar mayores, sin embargo el cliente conoce cuando el producto satisface sus expectativas y debe considerar en todo caso el costo de producción y la utilidad lo cual da como resultado al precio de venta al público.

- **(7) Comercialización y Ventas:**

Comercialización

Está encargada de las ventas del producto en todo ámbito comercial, siendo sus funciones:

- Gestionar las ventas directamente con el cliente, personalmente o a través de medios electrónicos y tecnológicos.
- Mantener registros de las ventas y entrega de productos ejecutada.
- Dar a conocer a órgano gerencial sobre los requerimientos del cliente para mejorar el proceso de comercialización del producto.
- Entregar el producto en el lugar que señale el cliente.

Ventas

Corresponde establecer las estrategias para aumentar las ventas, sus funciones son:

- Posicionar a la empresa frente a la competencia.
- Acrecentar las ventas utilizando la publicidad.
- Presentar muestrarios a los clientes con promociones del producto.
- Difundir las bondades que presentan los productos de la empresa a través de medios de comunicación y centros de eventos.

- **(7.1) Ventas Nacionales:** Le corresponde establecer la planificación sobre las ventas que se efectuará el ejercicio fiscal siguiente, considerando los anteriores años y las circunstancias económicas sociales del sector donde distribuye sus productos, además que se debe enfocar en potenciales futuros clientes.

2.3.3 ORGANIGRAMA DE PERSONAL

“Figura el nombre de la persona que ocupa cada puesto y su rango.” (Vira Lara Laura, 2011). Es la representación gráfica mediante la cual se describe al personal de la empresa considerando solamente los nombres de quienes la componen, la denominación de su cargo y el rango que ostentan.

Organigrama: Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda.

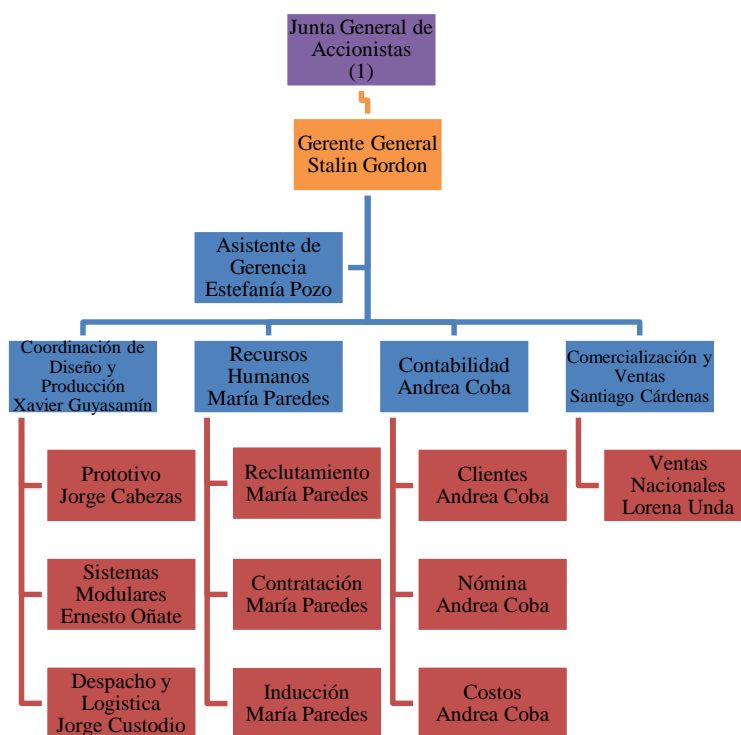


Figura 3 Organigrama Personal “Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda

- **(1) Junta General de Accionista. En la nómina constan:**

1. Lenin Gordon
2. Nancy Gordon
3. Aníbal Gordon
4. Nancy Salazar
5. Segundo Salcedo

2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.4.1 MISIÓN

“La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la empresa u organización se sienten impelidos a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o de los ejecutivos, y por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas”.(Thomson, 2007)

Con la lectura de la misión de una empresa resulta de fácil comprensión las razones por la que fue creada, ya que en todo caso deberá optar por encaminarse a cumplir con su misión, sin desviar sus recursos, funciones, actividades y demás procedimientos hacia hechos que no contribuyen a su cumplimiento, siendo la misión de la empresa imG, la siguiente:

Innovar, fabricar, comercializar, e instalar todo tipo de mobiliario de oficina, educativo, médico e institucional con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, siendo responsable con nuestro entorno tanto ambiental como ciudadano, buscando un alto desarrollo de nuestros recurso humano y logrando el beneficio de los accionistas.

2.4.2 VISIÓN

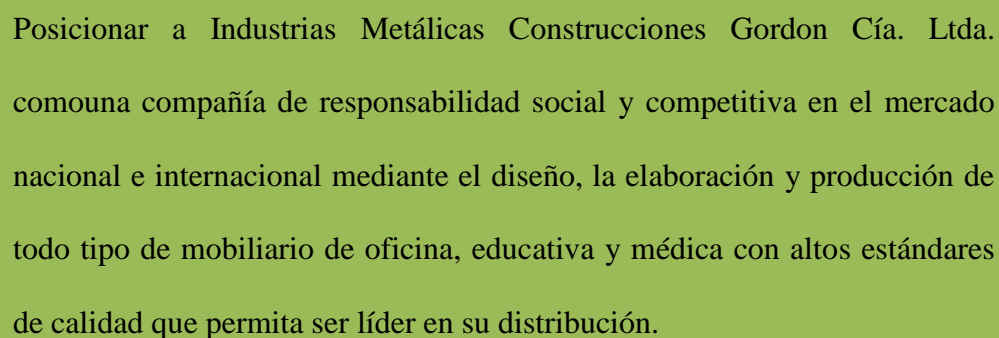
“Se refleja de forma mucho más específica la forma de ser de la organización, que se basa en los valores los ejes de la conducta corporativa.” (Matilla Kathy, Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas, 2009). Cuando se refiere a la visión de una empresa se plantea lo que se quiere llegar a ser, es decir se debe establecer un parámetro, el cual se debe alcanzar por medio de la consecución de sus objetivos mediante la verificación de la eficacia, eficiencia y responsabilidad, es así que imG se propuso la siguiente visión:

IMG se propone hasta el año 2019 ser empresa líder a nivel nacional y regional en la fabricación de nuestras líneas de producción orientada en la elegancia, evolución y eficiencia de nuestros productos obtenida al satisfacer requerimientos de nuestros clientes.

Industrias Metálicas Gordon no posee objetivos definidos que procuren su progreso sistemático, por lo que considerando su misión y visión, se propone como objetivos de la empresa los siguientes:

2.4.3.1 OBJETIVO GENERAL

“Define y explica su finalidad, el campo en el cual desea actuar y las actividades a que se dedicará se define en función de la misión que ha de cumplir la empresa y refleja los valores que informan su actuación.” (Veciana, 2008). Tomando en consideración lo anteriormente expuesto se propone como objetivo general:



Posicionar a Industrias Metálicas Construcciones Gordon Cía. Ltda. como una compañía de responsabilidad social y competitiva en el mercado nacional e internacional mediante el diseño, la elaboración y producción de todo tipo de mobiliario de oficina, educativa y médica con altos estándares de calidad que permita ser líder en su distribución.

2.4.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

“Son resultados y beneficios cuantificables esperados cuando se lleva a cabo una estrategia.” (Objetivos, objetivos generales y objetivos específicos, 2010). Los objetivos específicos permiten alcanzar el objetivo general.

Para alcanzar el objetivo general es necesario el planteamiento y ejecución de objetivos específicos, como son los que constan en la siguiente propuesta:

- Mantener una diversificación de productos que permitan al cliente contar con variedad de alternativas.
- Cumplir de manera ágil y oportuna con los requerimientos de los clientes.
- Mantener al personal capacitado que disminuya o reconozca constantemente las inconformidades, reclamos y sugerencias presentadas por el cliente.
- Implementar políticas de responsabilidad medio ambiental en cada uno de sus procesos.
- Ofrecer una atención personalizada al cliente a fin de lograr un mejoramiento de las estrategias comerciales.
- Publicitar el compromiso que tiene la empresa con la economía nacional, el medio ambiente y la calidad para concientizar sobre el valor de la producción nacional.

2.4.3.3 OBJETIVO DE LA CALIDAD

Los objetivos de calidad son establecidos y aprobados por la Gerencia General en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa. Estos objetivos son específicos, mensurables y conformes a la política de calidad. Los objetivos han sido establecidos a nivel de empresa, a nivel de departamento, a nivel de producto y a nivel de proceso y son registrados en el Cuadro de Indicadores IMG-R-RD-06-05. La

Gerencia General al revisar cada objetivo de calidad contra metas de rendimiento y comunica el progreso a los empleados.

Los objetivos de calidad se encuentran documentados en todos los procesos y se pueden encontrar en la **Caracterización** que tiene identificación en la nomenclatura C y en sus correspondientes **Procedimientos P** y estos se encuentran alineados con los objetivos organizacionales con la finalidad de satisfacer los requerimientos de nuestros clientes. Así como también los indicadores que aportan al cumplimiento de los objetivos se los podrá encontrar en el registro **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN IMG-R-RD-06-05**, y son:

- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Ampliar la cobertura del mercado.
- Automatización de procesos de producción.
- Contar con un Personal comprometido y calificado.
- Estos objetivos están atados a sus indicadores y estos a cada proceso.

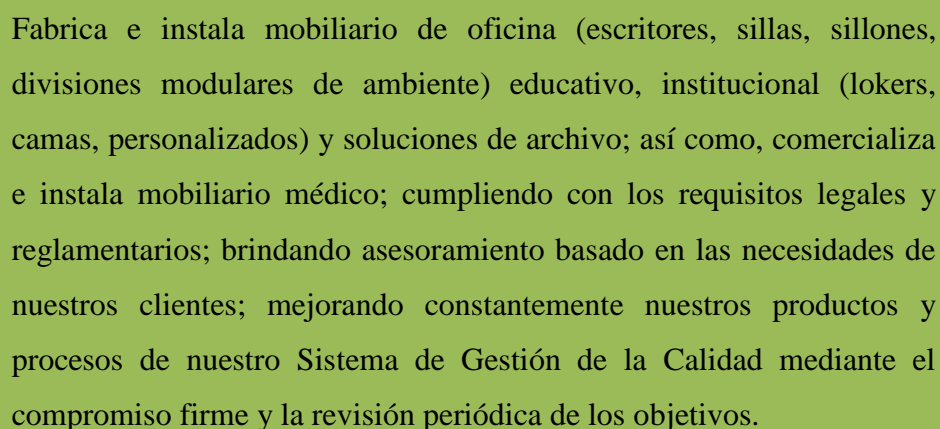
2.4.4 POLÍTICA

“Es el conjunto de acciones y decisiones de la dirección general que implican la determinación de lo que es y debe ser la utilidad, la organización y los recursos humanos y materiales de la empresa y adónde se la quiere llevar, con sentido de futuro en términos de su situación frente a su entorno.”(Ongallo Carlos, 2007)

Es necesario establecer una política dentro de una empresa para la consecución efectiva de sus objetivos planteados, debiendo para ello procurar que estén

interrelacionados, por lo que la política debe englobar a toda la organización para que los esfuerzos de todos los miembros de la empresa sean conducidos hacia un mismo propósito, más aun si se pretende adoptar normas de calidad o las relacionadas al medio ambiente, porque una de sus exigencias es justamente contar con una política adecuada que establezca la filosofía de la empresa que contenga ciertas reglas sobre el comportamiento de los empleados y empleadores.

2.4.4.1 POLÍTICA DE CALIDAD



Fabrica e instala mobiliario de oficina (escritores, sillas, sillones, divisiones modulares de ambiente) educativo, institucional (lockers, camas, personalizados) y soluciones de archivo; así como, comercializa e instala mobiliario médico; cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios; brindando asesoramiento basado en las necesidades de nuestros clientes; mejorando constantemente nuestros productos y procesos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad mediante el compromiso firme y la revisión periódica de los objetivos.

2.4.5 ESTRATEGIAS

Una empresa requiere establecer los medios más adecuados y eficaces para alcanzar o cumplir con sus objetivos planteados, medios que se conocen como estrategias, que pueden ser:

- Utilizar novedosas campañas publicitarias para distinguir al producto de otros similares.
- Realizar una malla curricular de capacitación para lograr una formación sistemática y óptima del personal de la empresa.
- Establecer promociones a las ventas que incentiven al cliente en la adquisición de los productos.
- Motivar a los trabajadores con permisos adicionales, económicos u otros para mejorar la productividad de la empresa.
- Establecer en la empresa un plan anual de reciclaje que contenga indicadores de cumplimiento.
- Verificar la existencia de nuevos mercados que requieran el producto elaborado por la empresa o de otros productos que puedan ser elaborados por la empresa.

2.4.6 PRINCIPIOS Y VALORES

2.4.6.1 PRINCIPIOS

Cada organización establece los principios que caracterizan la filosofía de la empresa en el cumplimiento de sus objetivos, los cuales permitirán alcanzar la excelencia:

- Procurar constantemente un mayor nivel de calidad.
- Alcanzar competir siempre con precios competitivos.
- Buscar la innovación de sus productos.
- Mantener una cultura permanente en la empresa sobre la protección del medio ambiente.

- Respetar y satisfacer al cliente será siempre lo más importante.

2.4.6.2 VALORES

Son aquellos comportamientos que determinan los valores intrínsecos que posee toda persona, se los reconoce en cuanto se utiliza el estudio de la ética, la cual aparece sin lugar a dudas en los integrantes de una empresa y se ve reflejada en el cumplimiento de cada una de sus funciones, al verificarse que poseen una personalidad de la que aparezca:

Responsabilidad: Cumpliendo con los deberes y obligaciones de manera oportuna y adecuada por parte de los trabajadores como de los empleadores.

Honestidad: Actuando en todo momento con transparencia, reconociendo errores y manteniendo el buen nombre.

Lealtad: Otorgando a los clientes productos de calidad y con garantía.

Solidaridad: Procurando en todo momento el bienestar de toda la organización.

Puntualidad: Cumpliendo con los plazos para la ejecución de las actividades inherentes a la empresa.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS SITUACIONAL

3.1 ANÁLISIS INTERNO

Realizar un análisis interno a los procesos de la empresa Industrias Metálicas Gordon imG. genera la obtención de información relevante sobre su funcionamiento y por ende el establecimiento de sus debilidades y fortalezas, así como, el conocimiento sobre la interrelación que existe entre las distintas áreas con la finalidad de obtener una mejora continua, ya que se trata de una evaluación técnica sobre lo existente.

3.1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Dentro de los procesos de producción y de Talento Humano se describe como información relevante para la ejecución de una auditoría, la siguiente:

3.1.1.1 PROCESOS PRODUCCIÓN

- **OBJETIVO**

Reducir los costos de producción y tiempo de producción manteniendo la calidad del producto.

- **RESPONSABLE**

El Coordinador de producción y el equipo de trabajo que comprende su área, verificando el cumplimiento de las políticas y normas que rigen la empresa, en particular las relacionadas con la calidad del producto en cada proceso efectuado, para lo cual mantiene la obligación de presentar indicadores de eficiencia y eficacia.

- **DESCRIPCIÓN**

El Coordinador de Producción comunica a los trabajadores encargados de los procesos de producción sobre la cantidad, calidad, características y fecha de culminación.

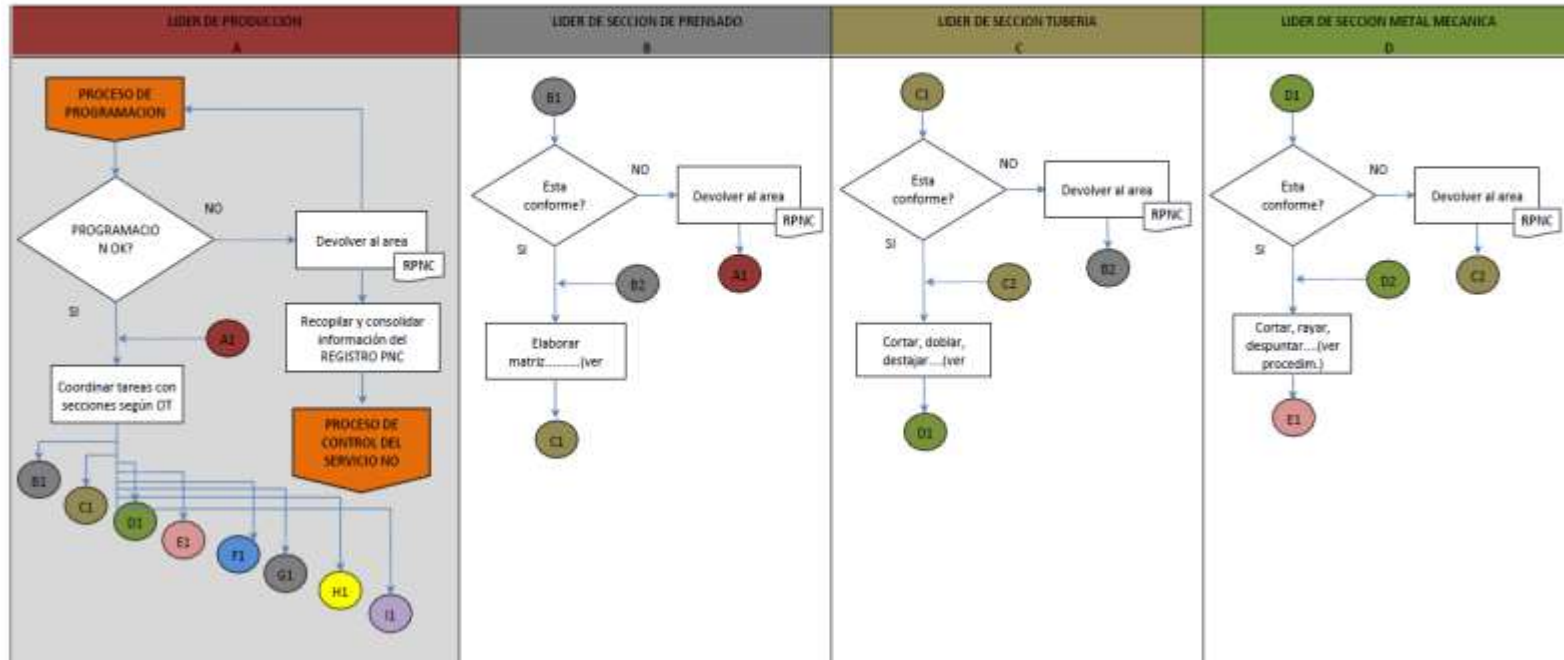
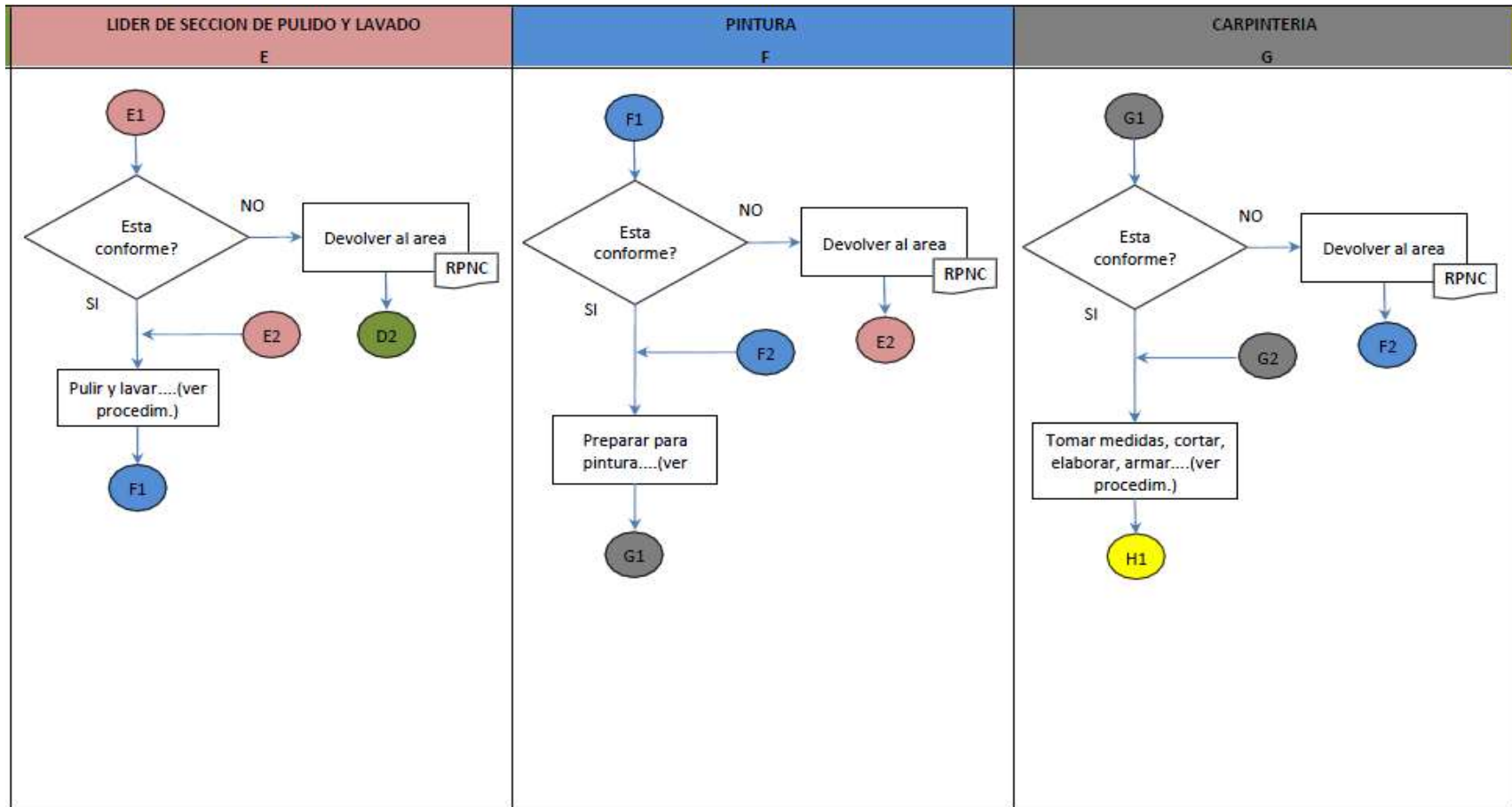
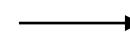


Figura 4 Flujo de Proceso de Producción

CONTINÚA →



CONTINÚA



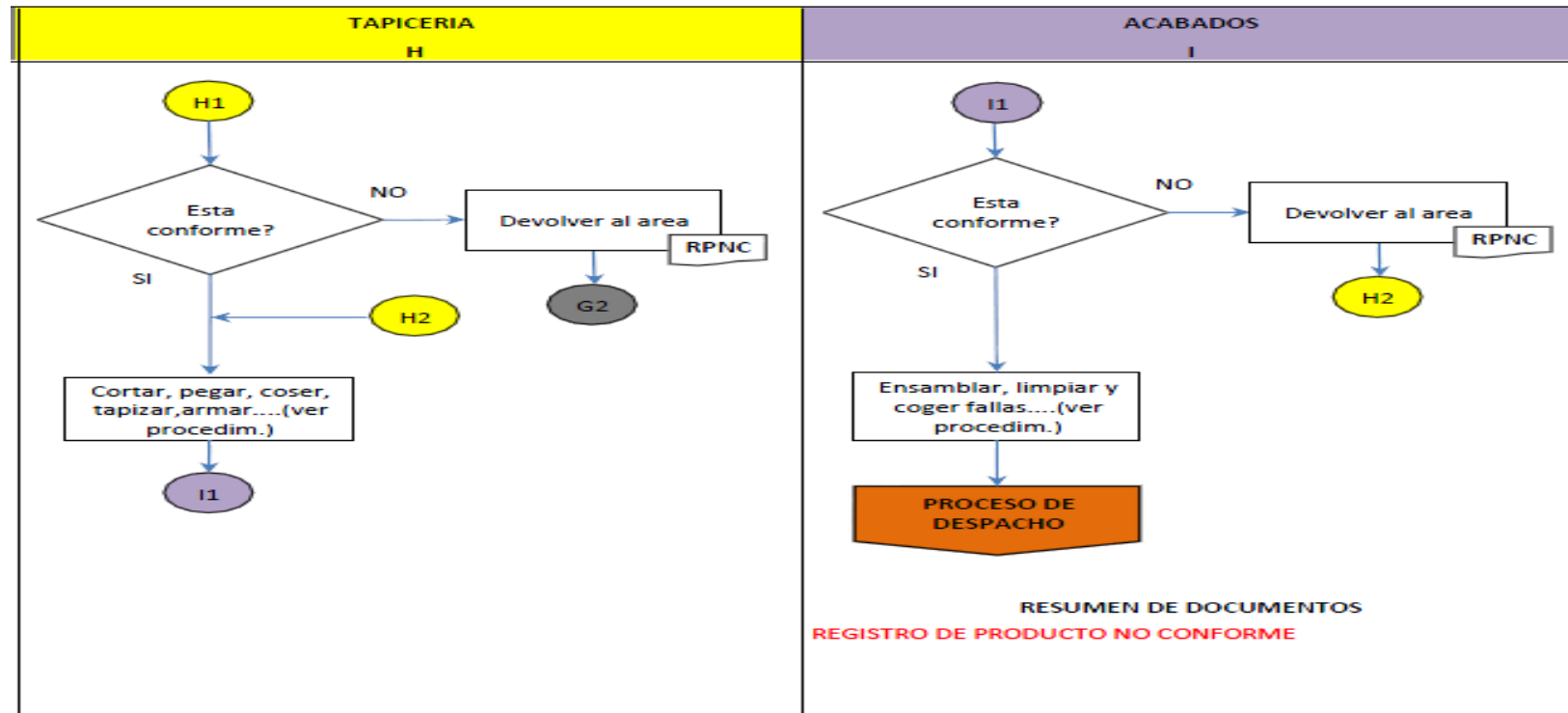


Tabla 4

Indicador Producción

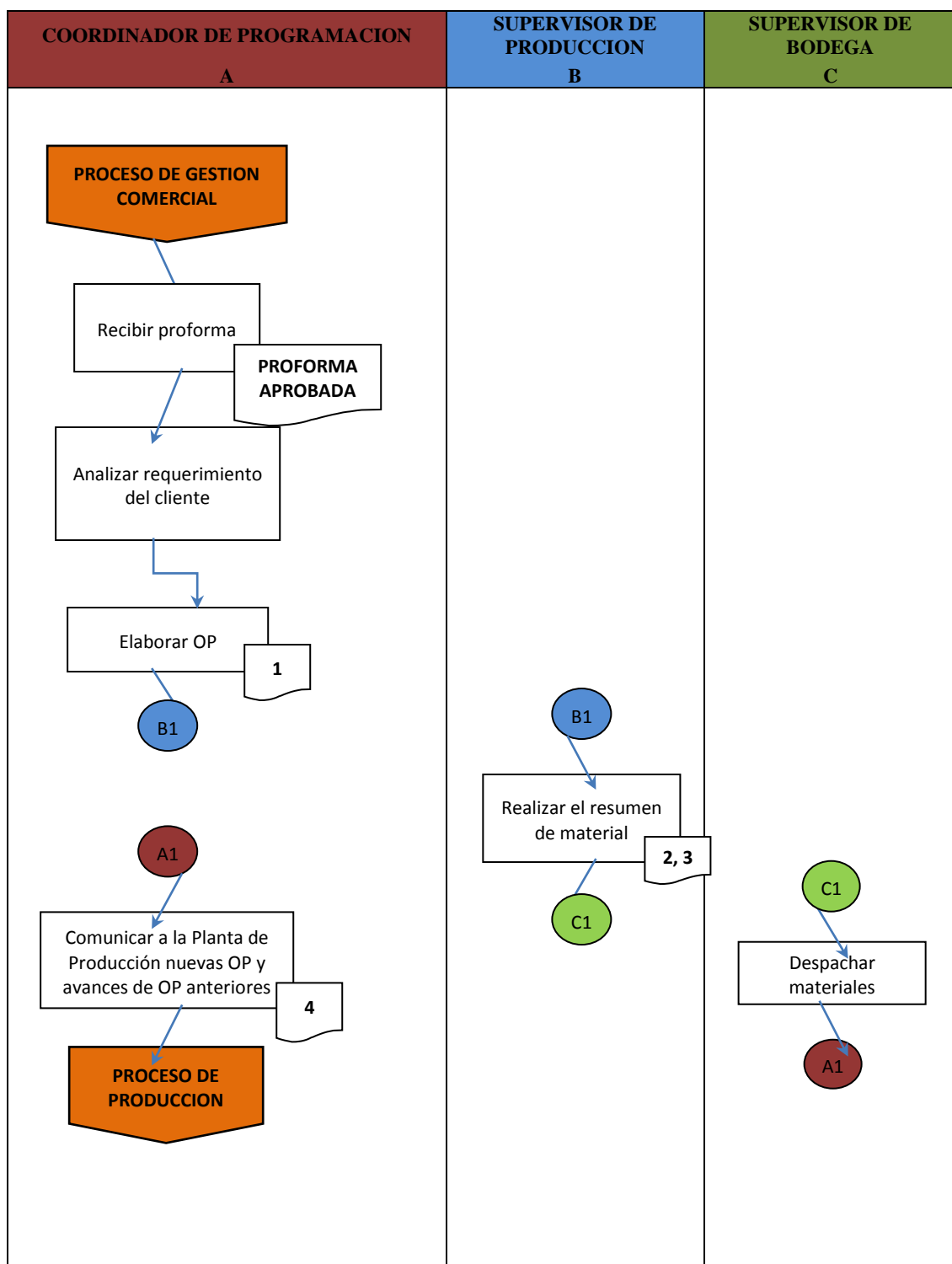
NOMBRE	FORMULA DE CÁLCULO	UNID	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Nivel de desperdicio	# de productos identificados como desperdicio/ OP mensuales *100	%	Mensual	OP, productos no conformes

- **PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN**

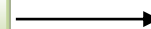
OBJETIVO: Entregar toda la información a producción sobre los requerimientos de Gestión Comercial, de una manera completa ágil, oportuna, sencilla y dinámica.

RESPONSABILIDAD: Es responsabilidad del COORDINADOR DE PRODUCCION el cumplir con la aplicación del PROCESO DE PROGRAMACION DE LA PRODUCCION, la estricta administración y el uso adecuado de los documentos y registros.

DESCRIPCIÓN: El Coordinador de Producción recibe de Gestión Comercial: PROFORMA aprobada (firmada por el cliente). Este documento se enviará por mensaje de correo con su respectivo archivo adjunto (scanner de la proforma firmada), pero cuando se trata de contratos especiales se manejarán directamente por la Gerencia General.



CONTINÚA



<p>RESUMEN DE DOCUMENTOS</p> <p>1. Orden de producción</p> <p>2. Desglose de materia prima y/o materiales</p> <p>3. Resumen de materiales</p> <p>4. Planificación semanal de producción</p> <p>INFORME DE PROCESAMIENTO DE INDICADORES</p>		
---	--	--

Figura 5 Flujograma Proceso de Programación de la Producción

Tabla 5

Indicadores Programación de la Producción

NOMBRE	FORMULA DE CÁLCULO	UNID	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN
% de OP entregadas a tiempo	# de OP atrasadas / # de OP con estado de elaboradas *100	%	Mensual	Planificación de Producción
% de Proformas devueltas	# de Proformas devueltas / Total de proformas mensual *100	%	Mensual	Proformas

3.1.1.2 PROCESO DE TALENTO HUMANO

- **CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

OBJETIVO: Detectar las debilidades y desarrollar las competencias requeridas para cada cargo en base al reclutamiento y ejecución de un programa anual de capacitación.

RESPONSABILIDAD: Es responsabilidad del JEFE DE TALENTO HUMANO el cumplir con la aplicación del PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO, la estructura, administración y el uso adecuado de los documentos y registros.

DESCRIPCIÓN: Se procede con una encuesta para saber los requerimientos de capacitación IMG-R-09-01. Con todos los requerimientos efectuados por las diferentes áreas o secciones se consolida dicha información con la finalidad de relacionar los cursos a fines y a la vez coordinar su ejecución de cada capacitación de acuerdo a una investigación. Cuando el plan se encuentra revisado por el Jefe de Talento envía a la gerencia financiera para su aprobación quien ratificará o ajustará los recursos de acuerdo al flujo que se requiera para ejecución del plan. El participante debe proporcionar el certificado para adjuntar y tener respaldo de su aprobación.

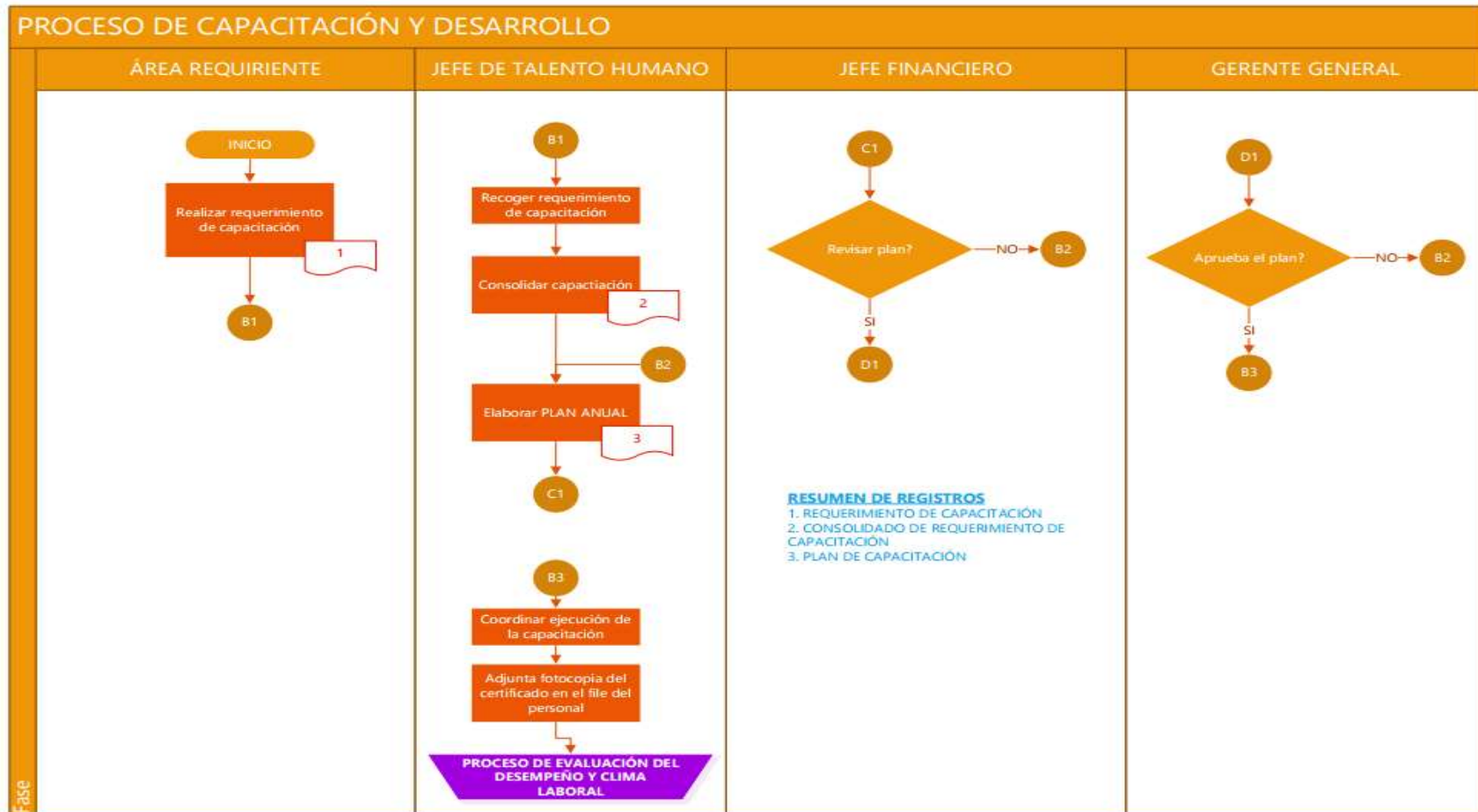


Figura 6 Flujograma de Capacitación y Desarrollo

Tabla 6**Indicadores de Capacitación y Desarrollo**

NOMBRE	FORMULA DE CÁLCULO	UNID	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Capacitación ejecutada	Capacitación ejecutada/ capacitación programada * 100	%	Anual	Plan anual de capacitación
Índices de capacitación	# de Capacitados / Total de trabajadores *100	%	Anual	Plan anual de capacitación

- **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CLIMA LABORAL**

OBJETIVO.

Medir el desempeño del personal para incrementar los niveles de rendimiento, calidad y satisfacción con el cliente propósito de obtener información relevante que sustente las decisiones correctas orientadas al desarrollo personal y profesional de talento humano.

RESPONSABILIDAD.

EL JEFE DE TALENTO HUMANO el cumplir con la aplicación del PROCESO DE DEL DESEMPEÑO Y CLIMA LABORAL, la estricta administración y el uso adecuado de los documentos y registros.

DESCRIPCIÓN.

EL JEFE DE TALENTO HUMANO el cumplir con la aplicación del PROCESO DE DEL DESEMPEÑO Y CLIMA LABORAL IMG-R-EDC-11-01, utilizará preguntas basadas en las organizaciones para que sea lo más objetivo a todas las áreas de la organización. Una vez procesada la información de evaluación y encuestas, el departamento de talento humano los resultados obtenidos le entrega un informe completo a la Gerencia General acerca del comportamiento, la labor del trabajador en cada área, sección de trabajo, así como el estado de ánimo y factores similares que influyen en su desempeño.

Figura 7 Flujoograma de Evaluación del Desempeño y Clima Laboral

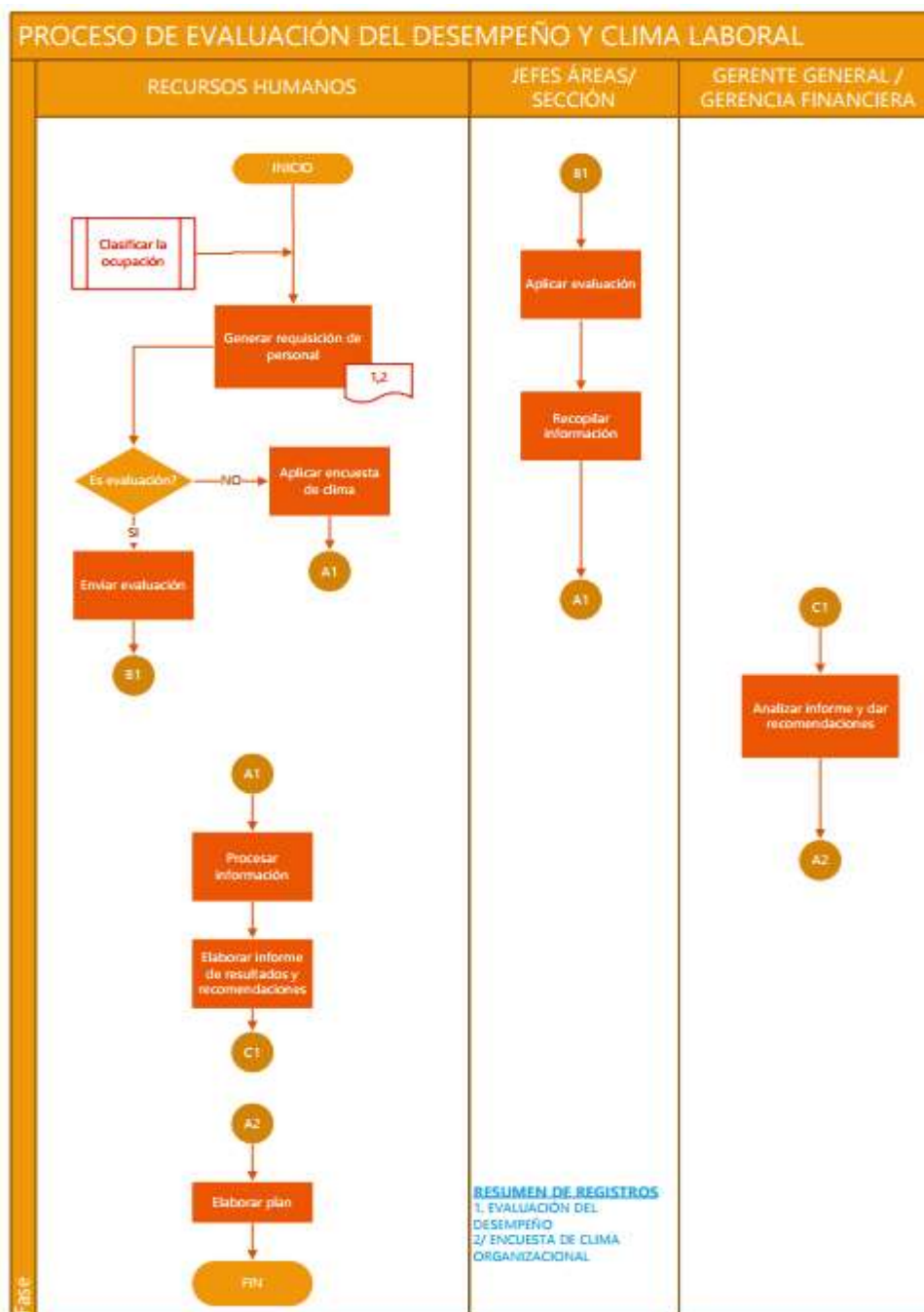


Tabla 7

Indicadores Evaluación del Desempeño y Clima Laboral

NOMBRE	FORMULA DE CÁLCULO	UNID	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Evaluaciones satisfactoria	# de Evaluaciones Satisfactorias / Total de evaluaciones *100	%	Informe de evaluación
Clima aceptable	# de Encuestas Favorables / Total de encuestas *100	%	Encuesta Clima laboral

- **Reclutamiento, Selección e Inducción**

OBJETIVO	Definir la metodología adecuada para seleccionar el personal idóneo que cubra los puestos vacantes en la organización.
RESPONSABILIDAD	Es responsabilidad del JEFE DE TALENTO HUMANO el cumplir con la aplicación del PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN, así como la estricta administración y el uso adecuado de los documentos y registros.
DESCRIPCIÓN	El Jefe de Talento Humano debe comparar el perfil requerido por el área solicitante para dar inicio a la presentación con la finalidad de seleccionar a los mejores candidatos apegados a las referencias características del puesto para contratar y realizar la inducción.

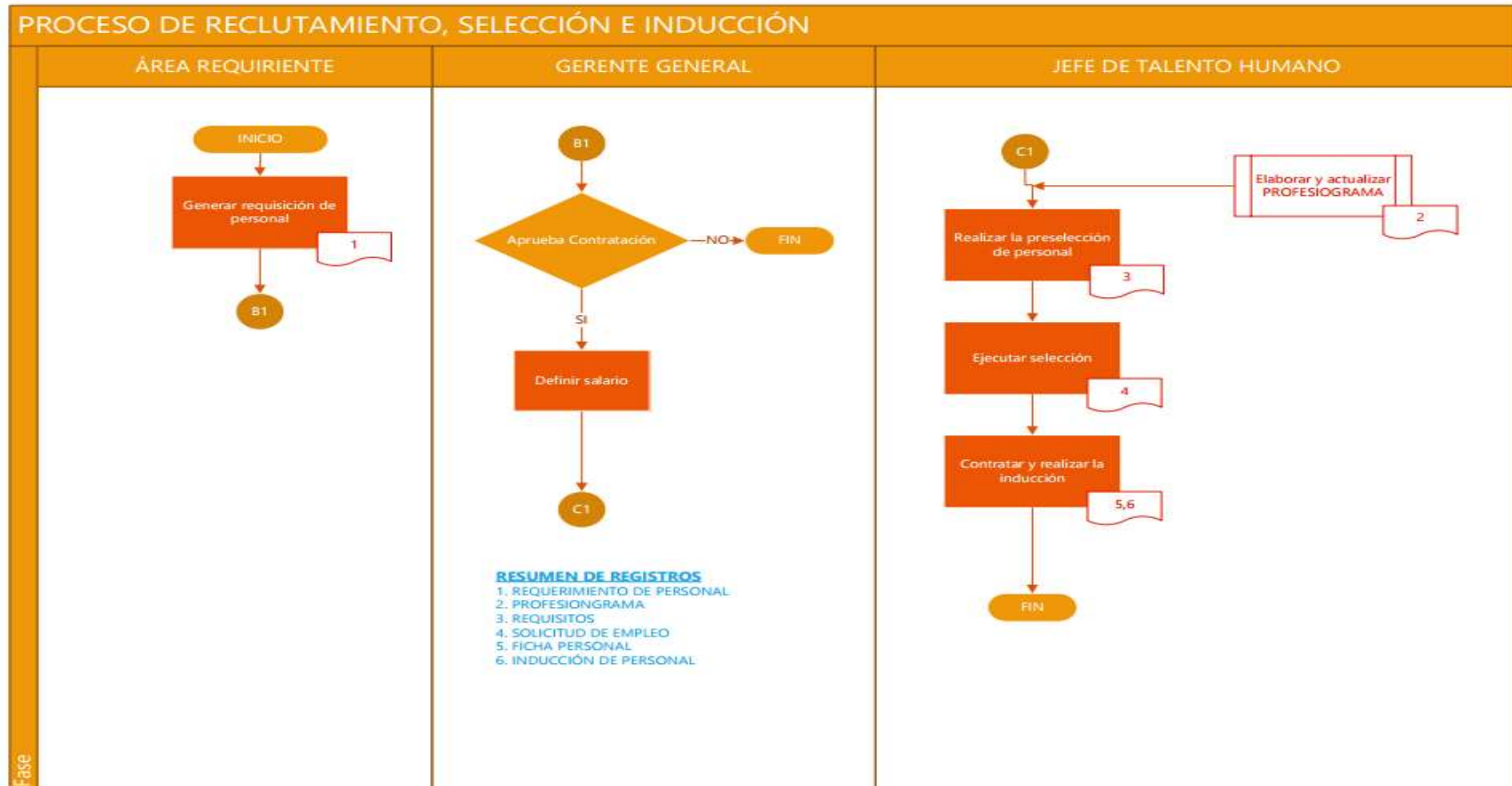


Figura 8 Flujograma de Reclutamiento, Selección e Inducción

Tabla 8**Indicador Reclutamiento, Selección e Inducción**

NOMBRE	FORMULA DE CÁLCULO	UNID	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN
% de OP entregadas a tiempo	# de Contrataciones / Total solicitudes de personal	%	Mensual	Requerimientos de Personal

3.2 ANÁLISIS EXTERNO

Este análisis está relacionado con el ámbito externo de la empresa pero que de una u otra forma repercute en su accionar o en el cumplimiento de sus objetivos, ya sea de forma positiva o negativa y pueden ser de índole político, económico, social, cultural y ambiental, por lo que conocer sobre aquellas circunstancias y analizar sus posibles efectos en la empresa permite que se tomen decisiones y estrategias adecuadas y oportunas, previniendo con responsabilidad las limitaciones y aprovechando las oportunidades externas. Los factores externos que inciden en el progreso y desarrollo de la empresa son:

3.2.1 INFLUENCIAS MACROAMBIENTALES

El desarrollo de una empresa está supeditado al desarrollo de un país y del lugar donde ejerce sus actividades, por ello es que el gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados deben establecer políticas públicas que propendan al incentivo de la producción, esto es, fortaleciendo el aparato productivo del país, con el

establecimiento de normas jurídicas claras, justas y que sean cumplidas por las autoridades y demás servidores de las instituciones del Estado, que existan incentivos tributarios y todo el respaldo posible para que las principales generadoras de empleo verifiquen las condiciones óptimas para ampliar sus operaciones y requerir mayor número de trabajadores, lo cual se constituye en la base fundamental de la economía del país. Situación que para un análisis minucioso se lo divide en los siguientes factores:

1. Factor Político
2. Factor Económico
3. Factor Social
4. Factor Tecnológico
5. Factor Legal

3.2.1.1 INCIDENCIAS FACTOR POLÍTICO

El factor político es sin duda el de mayor importancia, debido a que de las decisiones políticas se define el destino de un país, su sistema económico y las reglas sobre las cuales las empresas deben ejecutar sus acciones, de tal forma que en el año 2008, en el Estado ecuatoriano se expidió la Constitución de la República, norma considerada como la Carta Magna, porque prevalece sobre cualquier otra norma legal y que la misma refleja la ideología política y el marco jurídico que rige al país. Como aspectos positivos del factor político en el Ecuador es que mediante la política se logra una mayor redistribución de la riqueza, lo cual se logra mejorando los sueldos y salarios, mejorar la infraestructura de los sectores de la salud y educación, permitir a la población de bajos recursos económicos acceder a préstamos para planes de vivienda, productivos o de consumo, acceso gratuito a la educación, justicia y salud, lo cual permite mejorar sus condiciones de vida.

Como aspectos negativos, se percibe por parte de algunos sectores de la sociedad, la intolerancia a la oposición, el excesivo gasto público, insuficientes condiciones para mejorar al sector empresarial, ausencia de ahorro para mitigar la crisis económica social, excesivos impuestos, dependencia descomunal del precio del petróleo, entre otros, lo cual repercute en el adecuado fortalecimiento de las empresas. Sin embargo, en la actualidad las empresas no solo deben analizar el factor político interno, pues la globalización ocasionó que la competencia sea de carácter internacional y por lo tanto contra productos de reconocimiento internacional, por tal motivo el apoyo del gobierno central, sobre todo, es vital para la continuidad de las operaciones de una empresa.

Se considera además que el Estado ecuatoriano posee convenios de carácter internacional con países de la región andina, para liberar del pago de impuestos a los productos provenientes de los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones, sin embargo se prevé medidas excepcionales para proteger al sector productivo de un país que esté siendo afectado considerablemente por esa libertad comercial.

Las empresas que elaboran y comercializan bienes mobiliarios deben constantemente adoptar estrategias que les permitan ser competitivas frente a los muebles provenientes de otros países donde los costos de producción pueden ser menores pero que los aranceles implementados a través de ley sirven en ocasiones para salvaguardar los intereses de las empresas nacionales frente a una competencia que puede ser considerada desleal, sin embargo, el compromiso de la empresa ecuatoriana es justamente la de mejorar la calidad de sus productos para alcanzar la satisfacción del cliente.

Adicionalmente, las decisiones políticas en el transcurso de los años han beneficiado o perjudicado el fortalecimiento de una empresa sobre todo de aquellas cuyo objetivo es expandir sus operaciones o que sus productos tengan destino internacional, lo cual se facilita cuando se suscriben tratados de libre comercio con otros Estados o bloques económicos, como el caso de Estados Unidos de América o de la

Unión Europea, lo cual significa que los productos tendrán preferencias arancelarias para que puedan aminorar sus costos y convertirse en una empresa más competitiva. Ecuador y la Unión Europea acordaron una extensión arancelaria en el mes de diciembre de 2014, que rigió desde el 1 enero de 2015, que tendrá una duración de dos años, lo cual fue beneficioso para el sector empresarial conforme criterio de los exportadores ecuatorianos.

Es conveniente destacar que las decisiones políticas son las que definen los aliados comerciales que el país requiere, sin que aquello signifique que se conviene con un Estado que beneficie a la economía nacional, ya sea por factores ideológicos, religiosos, sociales, entre otros, que carecen de algún valor técnico que es lo menos relevante, cuando en una potencia económica es el factor determinante. En el Ecuador se atraviesa un ambiente político tenso porque se propone por parte de la línea política oficialista efectuar enmiendas a la Constitución de la República, sobre la reelección indefinida de las autoridades de elección popular, sobre las competencias de la Contraloría General del Estado, las funciones de las fuerzas armadas, entre otras, que han generado el rechazo por parte de sectores opositores al gobierno y de algunos sectores sociales que consideran una afectación a la democracia.

3.2.1.2 INCIDENCIAS FACTOR ECONÓMICO

Del análisis del factor político, se concluye que el factor económico está directamente vinculado a aquel; se reconoce que el Ecuador es un país dependiente del precio del petróleo al ser su principal fuente de ingresos, y que el segundo rubro de ingresos consiste en los tributos, seguido de las remesas de los migrantes, lo cual no es alentador porque aún queda mucho por mejorar, las condiciones adecuadas para que un cambio en la matriz productiva sea real y efectivo en el país, por tal razón y para que se logre convertir al Ecuador en un país competitivo en los sectores industrial y comercial,

es indispensable que se respalde a las empresas existentes sin que se le sature con gastos por el pago impuestos o por el alto costo de las importaciones de materiales o productos necesarios para la ejecución de sus operaciones, con lo cual se obtendrá un crecimiento de fuentes de empleo y el fortalecimiento de la economía ecuatoriana.

Considerando además que el Ecuador posee productos no petroleros de exportación de gran calidad, reconocida a nivel mundial, como son, el banano, lo relacionado a la acuicultura, a la pesca y flores, que sumados, de enero a julio de 2015, aproximadamente constituyen el 63.56% del total de las exportaciones no petroleras, evidenciando que para la exportación de muebles producidos en el Ecuador, se requiere de una mayor corresponsabilidad del sector público con el privado.

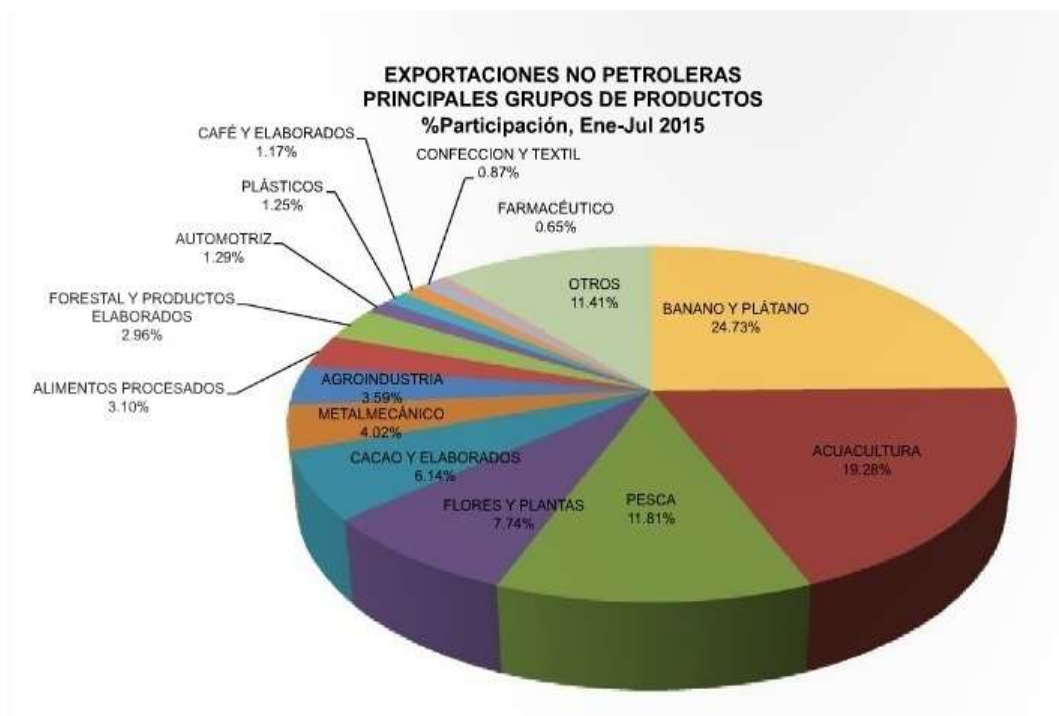


Figura 9 Exportaciones NO petroleras, principales grupos de productos 2015

Fuente: Banco Central del Ecuador

Industrias Metálicas Construcciones Gordón se propuso mejorar progresivamente sus procesos mediante la aplicación de normas de calidad estandarizadas a nivel internacional, para exportar su línea de producción y que adquirieran reconocimiento externo en el ámbito público y privado, así como reconocer que se debe mejorar el índice de exportaciones no petroleras lo cual es un menester para el plan nacional en lo relacionado a cambiar la matriz productiva, para no depender en demasía de la venta del petróleo porque es un recurso que se agota, es decir no renovable y que es muy variable con respecto a su precio lo cual puede generar inestabilidad político económica.

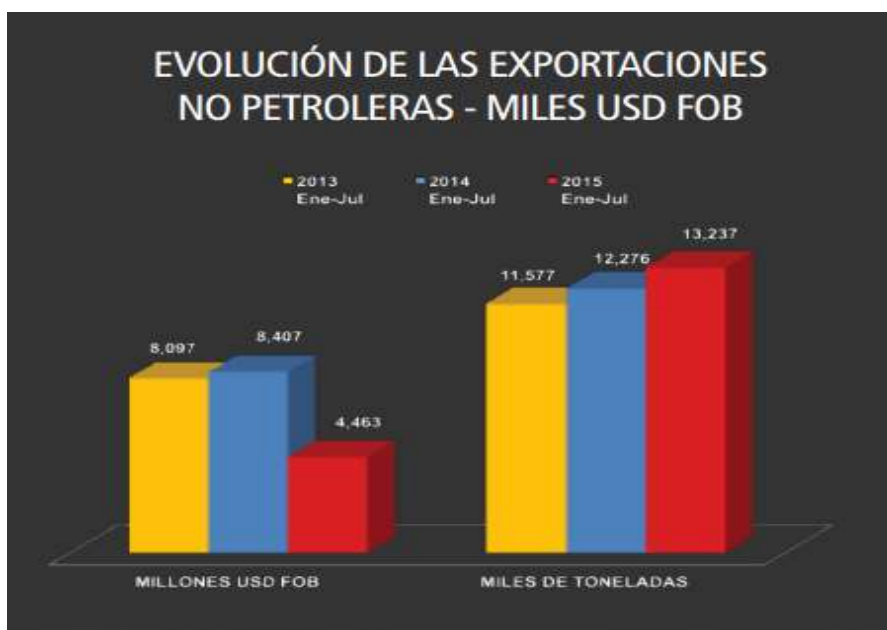


Figura 10 Evolución de las Exportaciones NO petroleras Ecuador 2015

Fuente: Banco Central del Ecuador

Actualmente, por la baja del precio del petróleo, la economía ecuatoriana se encuentra gravemente afectada pues ocasiona que se acuda a Estados extranjeros y organismos internacionales para acceder a préstamos a largo plazo pero que

incrementan peligrosamente la deuda externa del Ecuador, la misma que probablemente en un corto plazo podría alcanzar los cuarenta mil millones de dólares, por lo que el dinero que ingrese al país por este concepto debe ser adecuada y responsablemente invertida, en especial en fortalecer al sector privado para que no se incremente la desocupación y subocupación.

- **TASA DE INTERÉS**

Es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

- **Tasa de Interés Activa**

“Porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca”.(Hernández Mangones, 2006). Resulta importante además, que las instituciones del sistema financiero, que pueden ser bancos, cooperativas, mutualistas, etc., de ninguna manera pueden establecer tasas superiores a las establecidas por el Banco Central del Ecuador, debido a que es necesario mantener un parámetro que no permita el perjuicio de la sociedad y de los sectores productivos, incluso establecer superiores tasas activas puede ocasionar que se califique el acto como delito de usura que se encuentra tipificado y sancionado por el Código Orgánico Integral Penal vigente.

FECHA	VALOR
Octubre-31-2015	9.11 %
Septiembre-30-2015	8.06 %
Agosto-31-2015	8.06 %
Julio-31-2015	8.54 %
Junio-30-2015	8.70 %
Mayo-31-2015	8.45 %
Abril-30-2015	8.09 %
Marzo-31-2015	7.31 %
Febrero-28-2015	7.41 %
Enero-31-2015	7.84 %

Figura 11 Tasa de Interés Activa

Fuente: Banco Central del Ecuador

– **Tasa de Interés Pasiva**

“Porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen”.(Hernández Mangones, 2006).La tasa de interés pasiva es en todo caso inferior a la activa, lo cual se produce porque la entidad financiera debe precautelar los recursos de sus cuenta ahorristas y cuenta correntistas y resultaría demasiado inconveniente y perjudicial para su solvencia económica pretender hacer lo contrario.

FECHA	VALOR
Octubre-31-2015	4.98 %
Septiembre-30-2015	5.55 %
Agosto-31-2015	5.55 %
Julio-31-2015	5.54 %
Junio-30-2015	5.48 %
Mayo-31-2015	5.51 %
Abril-30-2015	5.39 %
Marzo-31-2015	5.31 %
Febrero-28-2015	5.32 %
Enero-31-2015	5.22 %

Figura 12 Tasa de Interés Pasiva

Fuente: Banco Central del Ecuador

Tasa de Interés Efectiva

“Es la tasa que nos indica la verdadera rentabilidad de una inversión”.(Hernández Mangones, 2006).El cliente puede verificar los beneficios que obtendrá por las transacciones que realice, valores y porcentajes que pueden variar dependiendo de la entidad financiera en la que se realice sus operaciones.

Tasa de Interés Referencial

“Porcentaje inferior al costo de fondeo establecido de acuerdo con las políticas del gobierno federal y que se cobra a los préstamos destinados a actividades específicas que se desea promover, por ejemplo crédito regional selectivo, créditos a pequeños comerciantes, etc”.(Hernández Mangones, 2006)

Se la considera para aquellos préstamos destinados a sectores donde el Estado pretende impulsar, para lo cual deberá otorgar incentivos reduciendo los intereses que deben cancelar, para así alivianar sus obligaciones y que puedan alcanzar sus objetivos.

- **PIB**

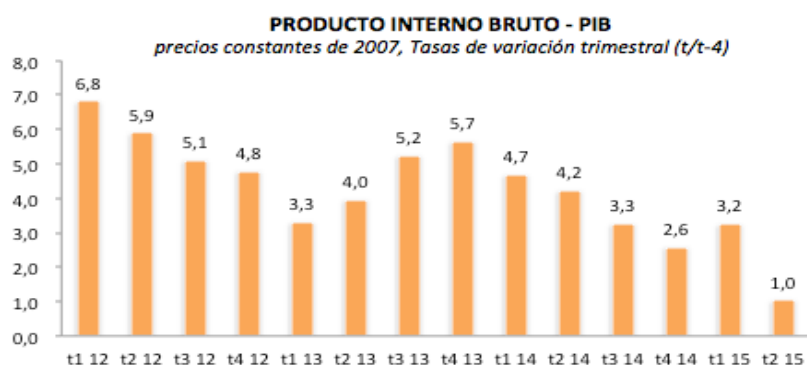


Figura 13 PIB

Fuente: Banco Central del Ecuador

La economía del país, en los meses de abril, mayo y junio de 2015 creció uno por ciento más que el mismo periodo del año 2014, lo que tiene relación con los gastos de consumo final del gobierno, de las familias y con respecto a las exportaciones. Con respecto al ámbito no petrolero se mantiene el crecimiento económico por más de cinco años, considerando que en periodo comprendido entre abril y junio de 2015 la economía no petrolera se incrementó dos punto cuatro por ciento.

De igual forma, en los meses de abril, mayo y junio de 2015, se verificó un crecimiento del uno por ciento frente al mismo periodo del año 2014, según consta en las publicaciones efectuadas por el Banco Central del Ecuador.

– INFLACIÓN

Se debe considerar que en el Ecuador la inflación del año 2012 bordeó el 4.16%, en el año 2013, fue de 2.70%; y en el año 2014, ascendió a 3.67%, de acuerdo a información del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, lo cual al parecer no es significativa, sin embargo con una moneda como el dólar cuya estabilidad es considerable, es un nivel de inflación que sin duda repercute en los costos operativos de una empresa, ya que una de las causas de la inflación fue la elevación del precio al consumo de electricidad.

Inflación Anual

FECHA	VALOR
Septiembre-30-2015	3.78 %
Agosto-31-2015	4.14 %
Julio-31-2015	4.36 %
Junio-30-2015	4.87 %
Mayo-31-2015	4.55 %
Abril-30-2015	4.32 %
Marzo-31-2015	3.76 %
Febrero-28-2015	4.05 %
Enero-31-2015	3.53 %

Figura 14 Inflación Anual

Fuente: Banco Central del Ecuador

Inflación Mensual

FECHA	VALOR
Septiembre-30-2015	0.26 %
Agosto-31-2015	-0.00 %
Julio-31-2015	-0.08 %
Junio-30-2015	0.41 %
Mayo-31-2015	0.18 %
Abril-30-2015	0.84 %
Marzo-31-2015	0.41 %
Febrero-28-2015	0.61 %
Enero-31-2015	0.59 %

Figura 15 Inflación Mensual

Fuente: Banco Central del Ecuador

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en el Estado ecuatoriano, en el mes de septiembre de 2015 se verificó el 0,26% de inflación mensual, mientras que en septiembre de 2014 fue de 0,61%, lo cual refleja que existe variación en la inflación que aparentemente no ha sido significativa, sino que, adicionalmente la economía nacional sufre repercusiones ya sean positivas o negativas del mercado internacional, sin olvidar que la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano consta como la de más alta inflación mensual del país, con un 0,47% y Manta la de menor inflación con 0,08%, lo cual es importante conocer cuando se efectúan operaciones comerciales.

Tasa de desempleo Mensual de Quito

FECHA	VALOR
Septiembre-30-2015	5.21 %
Junio-30-2015	4.77 %
Marzo-31-2015	4.39 %
Diciembre-31-2014	3.22 %

Figura 16 Tasa de desempleo Mensual de Quito

Fuente: Banco Central del Ecuador

Se considera para este estudio dentro de desempleo al subempleo que se refiere a actividades ocasionales o informales.

3.2.1.3 INCIDENCIAS FACTOR SOCIAL

Es innegable la corresponsabilidad que tienen las empresas que elaboran y comercializan bienes muebles, porque agregan valor a la materia prima, mejoran las competencias de sus trabajadores, cumplen con el pago de los impuestos establecidos por ley, generan empleo, fortalecen la economía nacional, adoptan normas de calidad con reconocimiento internacional, aportan con el cambio de la matriz productiva, publicitan productos ecuatorianos, etc., lo cual produce confianza a la hora de que se decida impulsar en mayor medida a la empresa nacional porque innegablemente cumplen con una función de índole social directa o indirectamente.

3.2.1.4 INCIDENCIAS FACTOR TECNOLÓGICO

Empresas que diseñan muebles modulares que abarcan líneas de oficina, educativa y médica requieren de tecnología e infraestructura adecuada, más aun si ha implementado una norma de calidad como es la ISO 9001:2008, porque debe cumplir con las expectativas y satisfacción del cliente, para lo cual se debe contar con tecnología de punta, un adecuado ambiente de trabajo y que las competencias del personal sea adecuado para que lo pueda aprovechar de manera óptima.

3.2.1.5 INCIDENCIAS FACTOR LEGAL

Como se ha mencionado, las normas que rigen la existencia y accionar de las empresas deben estar encaminadas a conceder seguridad jurídica a sus representantes, es futuro y la adopción de estrategias decir el establecimiento de las reglas y normas previas, claras, justas y de cumplimiento obligatorio, que garanticen estabilidad en las negociaciones y actividades de la empresa, porque se realiza una planificación para el mejoramiento continuo de sus procesos o la expansión de su mercado, es así que no es

conveniente cambiar de manera constante las normas que rigen su comportamiento porque aquello afectaría sus previsiones para el futuro.

Adicionalmente, existen influencias de índole externas e internas que en algunos casos pueden ser y no ser controladas por la empresa, como son:

- **Servicio de Rentas Internas.-** El Servicio de Rentas Internas es una entidad autónoma con potestad para recaudar los tributos establecidos por ley, la misma que incluso, posee jurisdicción coactiva, es decir que puede realizar el cobro de los valores que se le adeuda mediante el procedimiento de ejecución administrativo o mediante solicitud formal realizada a la Contraloría General del Estado de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento de aplicación. (Servicio de Rentas Internas , 1997). El S.R.I. tiene relación con ciertos requisitos legales para que una empresa pueda iniciar sus actividades, es así que, se debe obtener el Registro Único de Contribuyentes conocido como R.U.C., esto con la finalidad de mantener un registro público de todos los contribuyentes para agilizar las competencias impositivas y describir los datos específicos de cada uno.
- El RUC puede ser obtenido, tanto por las personas naturales como jurídicas que ejerzan una actividad económica en el país, o también por ser propietarios de derechos o bienes por los que corresponda pagar un impuesto. Cuando se obtiene el R.U.C., la entidad competente, en este caso el Servicio de Rentas Internas determina la actividad relacionada con la ejercida por la persona natural o jurídica considerando el CIU, que significa el Clasificador Internacional Industrial Único, para efectos del establecimiento de obligaciones y responsabilidades pertinentes a cada caso.

- **Ministerio de Relaciones Laborales.**-Es una institución de derecho público que pertenece a la administración central, esto es a la función ejecutiva, tiene como función principal la de regular las relaciones entre empleadores y trabajadores del sector privado, siendo por tal motivo la entidad rectora en el ámbito laboral, cuya política se basa en la inclusión de los grupos sociales que han sido de alguna manera relegados de las fuentes de trabajo como son los indígenas, montubios, etc., con lo cual se pone énfasis en la justicia social establecida en la Constitución de la República, ya que todos somos iguales ante la ley, lo cual se cumple con el establecimiento de normas legales y políticas públicas que generen el reconocimiento progresivo de derechos que de alguna manera no eran cumplidos, además de que la ley otorga la potestad sancionadora en el ámbito administrativo a quienes incumplen con sus obligaciones de índole laboral.
- Contando con inspectores del trabajo, entre otros, para procurar la aplicación de la ley o en su defecto, para establecer la sanción, lo cual puede ser impugnado ante los juzgados de lo laboral, es decir mediante la vía judicial. Socioempleo es un sistema implementado por el Ministerio de Relaciones Laborales, con el cual se puede acceder a presentar el currículum vitae de una persona para participar de un concurso de selección en puestos vacantes, tanto en instituciones públicas como privadas, lo cual se realiza de manera digital, utilizando internet.
- **Permisos de Funcionamiento de Quito.**-Es necesario cumplir con las autorizaciones y permisos de funcionamiento determinados por las entidades competentes para aquello, de acuerdo a la actividad que se pretende ejecutar, por lo que se debe considerar los permisos de uso de suelo, que se tramitan ante el gobierno autónomo municipal descentralizado del cantón donde se van a realizar las actividades, patente municipal, diligencia de inspección del lugar donde

funcionará la empresa, etc., trámites que con el uso de la tecnología se pueden realizar con la utilización de la internet para optimizar en lo posible del tiempo dedicado a aquello.

- **Reglamento Interno de Trabajo.**-Es un instrumento normativo que regula las relaciones laborales internas entre los trabajadores entre sí, y de estos con los empleadores, estableciendo reglas de comportamiento dentro de la empresa, y el establecimiento de sanciones para quienes las incumplan, como son los casos relacionados a la puntualidad, faltas, permisos, mal comportamiento, respeto, cumplimiento de funciones, etc., lo cual servirá como base para los trabajadores porque van a conocer cómo se debe actuar dentro de la empresa y para los empleadores para establecer sanciones previa la constatación de que existió incumplimiento por parte del trabajador, con lo cual se evita abusos que pudieran producirse por ambas partes sino se verifica la existencia de reglas claras y de posible cumplimiento. Es necesario indicar que un reglamento interno de ninguna manera puede contradecir o disminuir las normas constitucionales y legales porque en ese caso serían consideradas nulas, es decir que no surtirían ningún efecto, considerando el orden de jerarquía que poseen las leyes, incluso los derechos del trabajador son irrenunciables de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador y de tratados internacionales suscritos por el Estado ecuatoriano.
- **Reglamento de Seguridad e Higiene Industrial.**- Las empresas tienen la obligación legal de contar con normativa sobre la seguridad e higiene industrial, además de las herramientas necesarias para su cumplimiento, debido a que en la actualidad existen informes técnicos emitidos utilizados por los Ministerios de Relaciones Laborales y de Salud Pública, que determinan la existencia de causas de enfermedades y accidentes laborales, es decir que ciertos trabajadores por el

ejercicio de sus actividades están expuestas a aire contaminado, sustancias corrosivas, humedad u otras circunstancias perjudiciales para su salud, así mismo pueden estar expuestos a accidentes con las máquinas utilizadas para producir el producto, con los equipos, herramientas, incendios, etc., por lo que se debe contar con comités de seguridad dentro de la empresa, así como capacitar a todo el personal y realizar simulacros en caso de algún siniestro, con lo cual seguramente se podrá reducir los posibles daños y la pérdida de vidas humanas.

- **Permisos de Bomberos.**-No es un mero trámite para que funcione el establecimiento como se encuentra entendida en general en la población, ya que la aplicación de las recomendaciones de los servidores del cuerpo de bomberos son de gran responsabilidad de los directivos de una empresa, ya que aquello equivale a precautelar la integridad física de los trabajadores y usuarios, se deberá entonces colocar los extintores en el lugar propicio para su utilización, realizar su mantenimiento constante y verificar su caducidad, así como capacitar en su utilización, aplicando el extintor correcto según el siniestro, puesto que existen los que se utiliza para los casos de fallas eléctricas, otros para los casos de incendio por calentamiento de combustibles, etc.

3.2.2 INFLUENCIAS MICROAMBIENTALES

Se refieren a aquellas circunstancias o elementos que pueden ser decididos por la empresa para la consecución de sus objetivos.

3.2.2.1 CLIENTES

Industrias Metálicas Gordon posee una cartera amplia de clientes porque justamente ofrece diversificación de productos de calidad para el área educativa, de

oficina y médica, lo cual se cumple porque su trayectoria y experiencia durante varios años han permitido consolidar su mercado, incluso procura su mejoramiento continuo al haber adoptado la implementación de normas de calidad para que los procesos que se realizan en la empresa cumplan con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, lo cual es reconocido por el cliente, adicionalmente ofrece una atención personalizada a sus clientes porque cumple con sus requerimientos específicos logrando su satisfacción.

Tabla 9

Cientes

CLIENTES	CIUDAD	E-MAIL	TELÉFONO
ACEROS BOEHLER	QUITO	nancy.villamarin@bohlerecuador.com	2473080
ACEROSCENTER CIA. LTDA.	QUITO	facturacion@aceroscenter.com.ec	2526323
ADRIALPETRO PETROLEUM	QUITO	adrialpetro@adrialpetro.com	2907242
AGUIRRE MORENO MARIA	QUITO	marceloaiza_2@hotmail.com	2840486
ALBAN VASQUEZ IMELDA	GUAYAQUIL	micaelaimail@hotmail.com	2164238

3.2.2.2 PROVEEDORES

Industrias Metálicas Gordon elabora bienes muebles que para contar con una certificación de calidad deben mantener un control adecuado sobre cada uno de sus procesos, incluido el referente a los proveedores y sus productos, los cuales deben cumplir con las características y especificaciones del cliente para que el producto final no presente inconformidades o defectos, por tal circunstancia es que todos los procesos dentro de la empresa son considerados importantes.

Tabla 10

Proveedores

PROVEEDORES	PRODUCTO	E-MAIL	TELÉFONO
Ayerve Marco (Cormel)	BASES, SILLAS, RIELES, BISAGRAS, CERRADURAS	dannyv12@hotmail.com	2629975
Ecuachem	DESOXIDANTE	jpacheco@advantinggroup.com	3301321
ASTRA	CUERINA / COROSIL / ESPONJA DE 1 CM / MOQUETA	almacen@plasticosastra.com	2652983
DIFER	TORNILLO MDF/ MANILLA TUBULAR PARA ARMARIO	dys8fer@hotmail.com	3600307
SOLPAC	RODACHINES/ GARRUCHAS / RUEDAS / SERVICIO DE TORNO / FRESA / RECTIFICADORA	angelicas@solpac.com.ec	3413999
PINTUCO	PINTURA EN POLVO / ACABADOS / PINTURAS	privera@pintuco.com	3731880

Fuente: Industrias Metálicas Construcciones Gordon Cía. Ltda.

3.2.2.3 COMPETENCIA

La competencia es una circunstancia reconocida como parte natural e indispensable para buscar mejorar continuamente los procesos de la empresa, en la actualidad existen variedad de empresas que elaboran y comercializan bienes modulares, sin embargo Industrias Metálicas Gordon establece un plus adicional para superar la competencia, lo cual se relaciona con efectuar el diseño, elaboración y comercialización de muebles de madera y metálicos modulares dentro de distintas líneas, como son la educativa, médica y de oficina, adicionalmente implementó norma ISO 9001:2008 para que su Sistema de Gestión de la Calidad funcione adecuadamente, lo cual ya implica una garantía en la satisfacción del cliente.

Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda., respecto a su línea de producción, compete con las siguientes empresas:

- SUMAR
- ATU
- Muebles de Oficina Carvajal

3.2.2.4 PRECIO

Los precios de los productos diseñados, elaborados y comercializados por imG dependen en gran medida de los requerimientos de cada cliente, debido a que en ocasiones existen clientes que necesitan productos económicos como el caso de bienes muebles modulares para instituciones educativas fiscales, pero también existen exigencias del sector médico donde se solicita por ejemplo camas elaboradas con acero inoxidable, lo cual incrementa los costos, y justamente esa es una de las estrategias implementadas por la empresa, que pueda satisfacer las necesidades de diversos sectores

del mercado. Obviamente que los precios también se relacionan con otros factores como ya se explicó.

Tabla 11

Lista de Precios

LINEA FASTO			
CODIGO	DESCRIPCION	IMAGEN	PRECIO DE VENTA
EFIU2318	ESCRITORIO FASTO DERECHO EN U. 2350 X 1800		1682,13
ED1575MPCF	ESCRITORIO DIAGONAL 1500 X 750 MODULO AUXILIAR 1500X 500 PUERTA CORREDIZA FASTO		865,54
BIFI3P1690F	BIBLIOTECA IZQUIERDA 900 X 500 X H1674 TRES PUERTAS FORMICA – FASTO		708,40

Fuente: Industrias Metálicas Construcciones Gordón Cía. Ltda.

3.3 FODA

“Una de la aplicaciones del análisis FODA es la de determinar los factores que puedan favorecer (Fortalezas y Oportunidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la

empresa.”(Marketing Publishing Center, 2010).Para que Industrias Metálicas Construcciones Gordon Cía. Ltda., alcance de mejor manera sus objetivos, es necesario que se determine los factores que propendan el aprovechamiento de sus recursos, así como la disminución o eliminación de aquellos que no lo permiten, como son los siguientes:

3.3.1 DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<p>Experiencia de los trabajadores.</p> <p>Capacidad de diversificación de productos.</p> <p>Posee maquinaria adecuada y sofisticada.</p>	<p>Las entidades públicas como privadas requieren productos con certificación de calidad.</p> <p>Clientes que requieren productos de calidad de acuerdo a su necesidad específica.</p> <p>El cliente reconoce que el producto de calidad nacional es prioritario.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Falta de coordinación entre el proceso de gestión comercial y de producción.</p> <p>Falta de registros de mantenimiento a los equipos y herramientas utilizados.</p> <p>El transporte no cuenta con adaptaciones para movilizar productos frágiles.</p>	<p>El cliente no puede retractarse al pedido de un producto para remplazarlo por otro.</p> <p>Manipulación de equipos por personal no capacitado.</p> <p>Aumento de precios de equipos e insumos.</p>

3.3.2 DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<p>Perfil idóneo de los trabajadores del Departamento de Talento Humano.</p> <p>Procesos establecidos en el Manual de Calidad conocidos por el personal.</p> <p>Facilidad en el departamento de Talento Humano para estudios de cuarto nivel.</p> <p>Ambiente de trabajo adecuado.</p>	<p>Programas de capacitación de Administración de Talento Humano por parte de entidades públicas y privadas.</p> <p>Mejoramiento de Procesos por parte de la Entidad Certificadora.</p> <p>El Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo IECE, otorga créditos para obtener postgrados.</p> <p>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo regulado por las instituciones del Estado.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Falta de capacitación para el personal de Talento Humano.</p> <p>Proceso de selección de personal a largo plazo.</p> <p>Ausencia de descripción de funciones para el personal.</p>	<p>Crisis económica obliga a limitar inversión.</p> <p>Pérdida de personal al ser contratado por contraofertas.</p> <p>Desconocimiento de las funciones por parte de personal contratado para reemplazar a un trabajador.</p>

CAPÍTULO IV

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

4.1 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA DE LA CALIDAD

“La adaptación de un sistema de gestión de calidad debería ser un decisión estratégica de la organización”.(ISO, 2008).Una decisión estratégica es justamente implementar una Norma ISO a una empresa encargada de la producción de productos requeridos por sectores de la salud, educativas y de oficina, sin embargo, depende del nivel gerencial de una empresa, establecer la necesidad de la ejecución de una auditoría de calidad, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de calidad, por parte de todos quienes conforman la empresa, es así que esta debe ser planificada y efectuada por personal objetivo, imparcial y calificado, si se quiere obtener resultados reales y que tengan como objetivo ser un agregado de valor, pero también es imprescindible, que la máxima autoridad de la empresa preste todas las facilidades para que esta sea llevada a cabo según lo planificado.

4.1.1 EVOLUCIÓN

La auditoría nace como la necesidad de efectuar un control externo de las operaciones efectuadas en la elaboración de un producto o en el proceso de un servicio, ya que se desconocía si se lo realizó de manera adecuada, respetando directrices, requisitos, procesos, materiales, personal calificado, etc., por lo que fue necesario contar con una persona calificada para el control y supervisión de cada uno de los procesos que influyen en el producto o servicio final.

Obviamente que para lograr una auditoría de tal situación, fue necesario que vaya evolucionando de acuerdo a la necesidad de cada época, es así, que en la etapa de

la revolución industrial, donde la compra venta de mercancías se incrementó, debido al mayor valor agregado que se incluía a los productos comercializados, por lo que el dueño o administrador de la empresa, por la abundancia de productos elaborados, se veía en la necesidad de contar con un sistema de control de sus recursos más eficiente, de tal manera que elegía a una persona de confianza, pero que pertenecía a la misma organización para que realice actividades de auditoría, las cuales eran ejercidas de manera contable porque se precautelaba más que a la calidad o sus procesos, a precautelar los activos de la empresa.

Anteriormente, en la época colonial, la religión era la que predominaba, pues se debía entregar un valor económico a la iglesia, conocido como diezmo, del cual también participaban las autoridades, lo cual era supervisado por los auditores, a fin de evitar su incumplimiento, y sobre sus resultados se determinaba quienes incumplían para ser juzgados por la santa inquisición.

Con las funciones propias de un auditor como se lo conoce en la actualidad, de acuerdo a la historia, apareció en el gobierno monárquico de Eduardo I de Inglaterra, los últimos años del siglo XVIII, y con el transcurrir de los años se fue difundiendo a nivel mundial sobre la importancia de mantener un nivel apropiado de control y supervisión, pero que debía ser efectuado por una persona con instrucción adecuada y que no tuviera conflicto de intereses con la organización o el procedimiento que debía auditar, es decir que la auditoría debía ser completamente técnica y objetiva, además que no podría existir temor reverencial, lo cual se refiere a que no podía el auditor ser sujeto a la autoridad o represalia del auditado.

La necesidad de contar con auditorías específicas de acuerdo los intereses de la organización. Da lugar a las auditorías de diferente índole, ya sea en el ámbito financiero, de gestión, administrativo, ambiental, de calidad, de proyectos, etc., lo cual requiere profesionales debidamente capacitados para efectuar cada una de las

mencionadas, así como apareció la necesidad de que cada organización mantenga una auditoría interna, con la cual se puede lograr un control previo, continuo y posterior de las actividades de los participantes de la organización.

4.1.2 CONCEPTO

Auditoría de Calidad

(Vilar, 2008)Expone que la Auditoria de Calidad “Es la herramienta estratégica que permite a la dirección de la organización determinar la adecuación, cumplimiento y eficacia del Sistema de Calidad”.

La auditoría de calidad es un medio a través del cual, un auditor o equipo de auditores, verifican in situ, a través de una planificación, ejecución y evaluación, el cumplimiento de los requisitos de una norma ISO, y del sistema de gestión de la calidad implementado por la empresa, por parte de todos quienes la integran, con la finalidad de verificar su eficacia y determinar no conformidades, con lo cual el nivel gerencial podrá emitir las acciones correctivas que amerite.

Auditorías del Sistema de la Calidad

“Las auditorías deberían planificarse y llevarse a cabo para determinar si las actividades del sistema de la calidad de la organización, y los resultados con ella, cumplen con las previsiones establecidas y para determinar la eficacia del sistema de calidad. Todos los elementos a intervalos regulares en función de la situación en la que se encuentra e importancia de la actividad que se va a auditar. Por este motivo, la dirección de la organización debería establecer e implantar un plan de auditorías apropiado”. (Vilar, 2008).

Las auditorías del Sistema de la Calidad deben ser planificadas y efectuadas por todas las empresas que tengan implementadas normas de calidad, debido a que para mantener la certificación ISO, obligatoriamente se debe realizar un seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos y del mejoramiento continuo de los procesos, lo cual se puede lograr con la ejecución de una auditoría del sistema de la calidad implementado por la propia empresa, así como de sus instrumentos utilizados, como es el caso del manual de calidad que ha elaborado.

4.1.3 IMPORTANCIA

Las auditorías de calidad ofrecen a las organizaciones confianza sobre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y su capacidad para cumplir los requisitos del cliente. Igualmente, las organizaciones pueden acceder a la obtención de certificados de gestión de la calidad a través de un proceso de auditoría de calidad que lleva a cabo una entidad certificadora.

Las auditorías de gestión de la calidad permiten el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa para que el producto o servicio presente una mayor calidad y para que se vaya identificando los errores en cada nivel de producción, con lo cual se lograría economizar recursos y satisfacer las exigencias de sus clientes.

4.1.4 OBJETIVOS

La auditoría de calidad tiene como objeto determinar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO, así como de las normas contempladas en

los instrumentos de calidad establecidos por la propia organización, lo cual se logra, realizando un examen prolijo de todo lo que tiene relación al alcance de la auditoría para encontrar los atributos de los hallazgos de las no conformidades.

Lo mencionado se complementa con la verificación de la efectividad que tiene el sistema de gestión de la calidad de la organización para el cumplimiento de las metas planteadas, así como para presentar las condiciones adecuadas para obtener una certificación ISO o para no perder la certificación de calidad.

Objetivos de Calidad:

La dirigencia de la organización es la responsable de establecer los objetivos de calidad a corto, mediano o largo plazo, que deben ser cuantificables, los cuales se alcanzarán a través del planteamiento de estrategias sistemáticas y coherentes, conociendo las condiciones e influencias internas y externas de la empresa, adicionalmente la organización debe contar con una política de calidad que oriente hacia una mejora continua.

Los objetivos de calidad deben reflejar las necesidades y aspiraciones de todos aquellos que participan en la organización, ya sea de forma directa o indirecta, como el caso de los socios o accionistas de la empresa, personal, clientes, proveedores, y demás personas vinculadas, por lo que tales objetivos deberán estar adecuadamente plasmados y definidos en el manual de calidad para que cada integrante de la empresa conozca su rol para alcanzarlos.

4.1.5 ALCANCE

El alcance de la auditoría permite conocer que procesos o actividades de la organización comprenderán la ejecución de la auditoría, esto conlleva una limitación

para el equipo auditor, ya que no podrán incluir sus acciones a aquellas actividades o procesos que se encuentren fuera de su alcance, aunque encuentren algún tipo de hallazgo.

Con respecto a la Norma ISO 9001:2008, se podrían considerar fuera del alcance, aquellos requisitos cuyo cumplimiento ha sido excluido por la organización, debido a que pueden existir cláusulas que no son aplicables o relevantes para la organización.

4.1.6 NORMATIVA DE LA AUDITORIA

Es aquella que establece los parámetros a ser aplicados por el equipo de auditoría, para que puedan ejecutar sus acciones de manera estandarizada y sistemática, así como, para que sus decisiones puedan ser motivadas de conformidad a reglas previas, claras y específicas y lograr así una evaluación de calidad.

ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad”(Secretaría Central ISO, 2009).

Es una norma internacional utilizada por las organizaciones que pretenden mejorar constantemente sus procesos adecuando sistemas de gestión de la calidad que satisfagan las exigencias de los clientes de un modo sostenido, de igual forma la autoevaluación es un mecanismo eficaz para detectar las fortalezas, oportunidades y debilidades para lograr mejorar de manera ordenada y continua los procesos de la organización, pudiendo ser utilizada en compatibilidad con otras normas de calidad o independientemente y sobre las distintas organizaciones cualquiera sea su tipo, tamaño o actividad.

El éxito sostenido al que hace alusión esta norma internacional, únicamente podrá ser conseguido si se desarrolla un Sistema de Gestión de la Calidad para verificar el uso eficiente de recursos, tomar decisiones sobre las evidencias objetivas y sobre la base del cliente, conocer sus necesidades y lograr su satisfacción con respecto al producto a largo plazo, lo cual se logra en base a una planificación, un control continuo, la socialización de los planes, identificar riesgos y acciones, identificar futura necesidad de recursos, prepararse para responder a situaciones cambiantes, tomar acciones correctivas y preventivas pertinentes y procurar la mejora continua a través del establecimiento de procesos verificados.

En esta Norma se reconoce que la misión, la visión, los valores, la estrategia y las políticas establecidas en la organización, son fundamentales para lograr el éxito sostenido, sin embargo aquello no funciona si es que no es debidamente socializado y aceptado por todos sus miembros, los cuales deberán mejorar constantemente sus competencias, para lo cual, la organización debe proporcionar un ambiente adecuado de trabajo y establecer los procesos para gestionar los conocimientos, la información y la tecnología, con la finalidad de conseguir el éxito de su organización, sin olvidar que siempre serán necesarios los controles a través de la auditoría, autoevaluación, estudios comparativos y demás que permitan establecer de manera fundamentada actividades de mejora o acciones correctivas.

ISO 19011:2011 “Directrices para el sistema de gestión de la calidad” (ISO, 2011)

Se aplica a las organizaciones que deben realizar auditorías al sistema de gestión de la calidad, ya sean internas o externas, pudiendo estas últimas ser realizadas por los clientes o por empresas de auditoría externa como son las que otorgan las certificaciones. Esta Norma ISO servirá para orientarse sobre la aplicación de lo relacionado al programa de auditoría, auditorías realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad y de la competencia del equipo auditor, lo cual será utilizado de acuerdo a las

características de la empresa, preferentemente con respecto a su tamaño, sus actividades y su complejidad.

ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la calidad – Requisitos” (ISO, 2008)

La mejora del desempeño de la organización, depende que su dirección asuma un rol protagónico en la implementación, desarrollo y actualización del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, se logrará eficacia y eficiencia en cada uno de los procesos, con lo cual se puede conseguir la calidad esperada, así como aspirar superarla.

La implementación de la norma ISO 9001:2008, es considerada como una estrategia para las empresas nacionales e internacionales ya que contiene requisitos que han sido estandarizados por organismos de carácter internacional, es decir que su cumplimiento garantiza que cumplen con niveles de calidad óptimos tanto para los clientes nacionales como extranjeros, lo cual refleja una garantía sólida con respecto a la elaboración y entrega de sus productos y servicios.

Ciertamente que los productos de la empresa, para su elaboración requieren de requisitos específicos, es por aquella razón que los establecidos en la norma ISO 9001:2008, no son los únicos que se deben cumplir, sino que tienen el carácter complementario, es por esta razón que se pueden aplicar a las distintas empresas. Los requisitos establecidos en la norma internacional de calidad, referentes al cliente, a los legales y reglamentarios deben ser cumplidos por la organización y de su aplicación y seguimiento se debe ocupar el ejercicio de una auditoría de gestión de la calidad.

En los casos en que uno o alguno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, no puedan ser aplicados a la realidad de la empresa, ya sea por su naturaleza o

condiciones de su producto, se podrá establecer como exclusión de cumplimiento, siempre que no afecte a la calidad del producto.

4.1.7 AUDITOR DE LA CALIDAD

El auditor de calidad debe presentar la formación y experiencia adecuada para efectuar una auditoría de calidad, más aún si la va a ejecutar de manera unipersonal o en condición de jefe de equipo conocido como auditor jefe, debido a que si la efectúa de manera unipersonal, deberá planificar, ejecutar y evaluar el sistema de gestión de la calidad de la organización sin contar con un equipo operativo o de apoyo; asimismo, si lo hace en calidad de auditor jefe, deberá guiar, corregir y supervisar las actuaciones del equipo a su cargo.

4.1.8 PERCEPCIONES EQUIVOCADAS DE LO QUE ES UNA AUDITORIA DE CALIDAD

- La auditoría no es ejecutada de manera arbitraria.
- No se la utiliza para determinar culpables
- La auditoría interviene en la toma de decisiones para la elaboración del producto
- Los resultados de la auditoría no constituyen un valor agregado.

4.2 FASE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de calidad presenta las siguientes fases:

4.2.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

El programa de auditoría debe ser considerado como la planificación del trabajo que va a realizar el auditor, estableciendo su alcance, periodo, objetivos, conclusiones, etc., es decir todo lo que implica la auditoría para obtener un resultado de calidad.

4.2.1.1 ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Los objetivos de la auditoría tiene que determinar lo que se quiere lograr con la ejecución de la auditoría, específicamente, verificar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, y demostrar la eficacia que presenta el sistema de gestión de la calidad de la empresa.

4.2.1.2 ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

El programa de auditoría debe contener:

- El alcance de la auditoría
- Las responsabilidades del equipo de auditoría
- Procedimiento para ejecutar el programa de auditoría
- Recursos para la ejecución de la auditoría
- Objetivos de la auditoría
- Métodos de auditoría a utilizar
- Elaboración de matrices y papeles de trabajo necesarios para la ejecución de la auditoría
- Mecanismo de supervisión de la ejecución del programa de auditoría

4.2.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

El responsable de su gestión puede implementar el programa de auditoría a través de:

- Informar a las personas vinculadas con la auditoría sobre el inicio de la acción de control
- Establecer las acciones a realizar en cada procedimiento que será objeto de la auditoría
- Escoger al equipo auditor de acuerdo a sus competencias
- Otorgar los recursos que el auditor requiera para cumplir a cabalidad la auditoría
- Adoptar acciones necesarias para el cumplimiento oportuno de la auditoría
- Establecer controles para el registro y control de la documentación generada por la auditoría, que servirá de evidencia sobre el trabajo realizado.

4.2.2.1 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS, EL ALCANCE Y LOS CRITERIOS PARA UNA AUDITORIA INDIVIDUAL.

Las auditorías individuales se caracterizan por mantener una planificación de ejecución de acuerdo a los objetivos, alcance y demás especificidades del área a ser examinada, es decir que para cada auditoría individual se debe realizar una programación distinta.

Cuando se va a realizar una auditoría de gestión de la calidad a un procedimiento o área determinada se puede obtener lo siguiente:

- Establecer el grado de cumplimiento de la normativa de calidad

- Conocer sobre la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad de la organización
- El establecimiento de no conformidades
- El mejoramiento continuo de los procesos

4.2.2.2 SELECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE AUDITORÍA

Quien ejecuta la auditoría elegirá el método que más se adapte a las condiciones y a la realidad del proceso que se pretende auditar, porque podrá aplicarlo de mejor manera si es que conoce sobre sus características y tiene experiencia sobre aquel método, sin dejar de considerar que la opinión de los demás intervinientes es de suma importancia al momento de decidir, pero la finalidad es que se logre ejercer la evaluación de manera ágil y eficiente.

4.2.2.3 CALENDARIO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS

En la planificación de una organización, constan las fechas y horarios en que se efectuará una auditoría de gestión de la calidad, el número de auditores necesarios para cumplirla, las áreas a ser auditadas, etc., lo cual implica que dentro de las actividades de la empresa, debe ser considerado un calendario para el seguimiento y verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008; al respecto debe indicarse que ningún calendario es inflexible pero resulta o refleja un mayor nivel de seriedad y compromiso por parte de la organización cuando el calendario del programa de auditorías se cumple oportunamente.

4.2.3 INICIO DE LA AUDITORÍA

Para iniciar la auditoría debe estar previamente planificada y determinado el equipo que va a realizar su ejecución, definir quién será el auditor jefe y los que se desempeñarán como operativos o personal de apoyo.

4.2.3.1 ESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO INICIAL CON EL AUDITADO

Este se refiere a que las autoridades de la organización y el o los auditados deberán conocer sobre la planificación y ejecución de la auditoría de gestión de la calidad, los integrantes del equipo auditor, los objetivos de la auditoría, su alcance, periodo, etc.

Asimismo, el contacto inicial servirá para que el auditor solicite documentos, registros, así como, la base normativa que regula a la empresa y los requisitos que se deben cumplir para la elaboración de los productos verificando el manual de calidad y demás herramientas establecidas por la organización para el adecuado funcionamiento de su sistema de gestión de la calidad.

La información con el carácter de confidencial o reservada será comunicada al auditor para que se establezca un tratamiento especial a su manejo y análisis, en cambio con respecto al resto de información, para efectuar la auditoría, en el contacto inicial con el auditado, se establecerá los días y horarios para el trabajo in situ.

4.3 PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA

El auditor jefe realiza un plan para la ejecución de la auditoría, lo cual es factible cuando ya se ha establecido el programa de auditoría y se ha conocido sobre la información presentada por el auditado, lo cual es importante porque de acuerdo a aquel plan, el trabajo del auditor se debe distribuir de tal manera para que logre cumplir con los tiempos establecidos para cada actividad y la obtención de los productos esperados, porque si bien es cierto que se puede conceder una prórroga del plazo para culminar con la auditoría, no es menos cierto que hacerlo implicaría que hubo falencias en la planificación realizada.

4.3.1 PREPARACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO

Los auditores en cada auditoría requieren de papeles de trabajo para agilizar sus actividades y obtener resultados de carácter técnicos, realizados sobre la base de normas o condiciones que el auditado debió cumplir, y que constituyen una referencia o evidencia del trabajo de auditoría y pueden constituirse en listas de muestreo, de verificación, y tablas de información, donde se recopilan datos relevantes para la auditoría

4.4 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

Todos los miembros del equipo de auditoría conocen sobre las actividades que les corresponde realizar y los productos que deben presentar por disposición del auditor jefe, con lo cual las actividades de auditoría inician de manera clasificada y ordenada.

4.4.1 REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE DE LA AUDITORÍA

REUNIÓN DE APERTURA

En la reunión de apertura se deberá confirmar el conocimiento que los auditados tienen sobre el contenido del plan de auditoría, darles a conocer la identificación del equipo auditor y solicitarles toda la colaboración para que el proceso de auditoría se cumpla a cabalidad.

CIERRE DE LA AUDITORÍA

En esta etapa, se presentan los resultados de la auditoría, si se verificó la existencia de no conformidades, o de circunstancias que requieren del criterio del auditado, debido a que la comunicación entre el auditor y auditado debió ser permanente durante la ejecución de la auditoría, pero también es necesario que presente sus puntos de vista referente a las no conformidades, siendo lo recomendable que también se encuentre presente la directiva de la organización para que se pueda coordinar sobre las acciones correctivas que se podrían aplicar.

Todas las reuniones que el auditor organice es recomendable que registre sobre sus realizaciones, en un documento donde se refleje el cumplimiento de que se comunicó los resultados de la auditoría o que según el caso, se mantuvo una comunicación adecuada con los auditados.

4.5 PREPARACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

El informe de auditoría es el resultado del trabajo del equipo de auditoría, pero el jefe de equipo tiene la obligación de elaborarlo de manera coherente, concreto, objetivo y claro para posteriormente presentarlo al órgano gerencial de la organización, a fin de que pueda tomar decisiones sustentadas en un documento técnico cuyo fin es el de lograr un mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de los requisitos del cliente.

Es importante que el informe de auditoría contenga toda la información necesaria que permita entender completamente su contenido, sin necesidad de acudir a otros documentos relacionados, por lo que debería describir la orden de trabajo que dio lugar a la ejecución de la auditoría, los objetivos que se pretendía alcanzar con su realización, el alcance, descripción de la ejecución de la auditoría y sus resultados, estableciendo claramente los hechos, sus títulos pertinentes y los resúmenes realizados, así como las observaciones o comentarios efectuados por los auditados frente a los hallazgos descritos por el equipo de auditoría.

4.5.1 DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Los resultados de la auditoría de gestión de la calidad, contenidos en un informe, deben ser revisados y supervisados por personal competente que pueda contribuir en la elaboración del informe final, que una vez concluido el informe será distribuido y presentado a todos quienes participaron en los procesos relacionados a hallazgos encontrados, pero sobre todo al nivel gerencial que en definitiva es donde se adoptan las acciones correctivas.

4.6 FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

Concluye la auditoría cuando se ha logrado realizar el informe final que incluya correcciones y supervisiones, que permita socializar su contenido de manera sencilla y comprensible para que el auditado pueda entender su responsabilidad respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, o bien, finaliza una auditoría cuando por auditoría no puede ser ejecutada por distintos factores que pueden ser verificables.

4.7 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE UNA AUDITORÍA

En todo caso se debe verificar por medio de una auditoría, si las no conformidades determinadas en una evaluación anterior han sido erradicadas o por lo menos disminuidas por parte de la organización, a través de acciones correctivas, preventivas o de mejora, según el caso, para lo cual se debe realizar un cronograma de cumplimiento, ya que se debe designar a una persona responsable y las acciones que debe emprender dentro de un proceso para que no se vea afectada la calidad del producto.

CAPÍTULO V

EJERCICIO PRÁCTICO: “AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008 PARA EVALUAR EL PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y DE TALENTO HUMANO DE INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN IMG.

5.1 FASE I: PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA

Objetivo

Verificar el grado del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, en los procesos de Gestión de Talento Humano, Gestión del Diseño del Producto, Gestión de Producción y Gestión de Ventas que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Industrias Metálicas Gordon imG., para conocer su eficiencia.

Alcance

Incluye a los procesos del sistema de gestión de la calidad de la empresa, como son:

Departamento de Talento Humano.

Responsable: Líder de Talento Humanos- Andrea Coba

Requisitos ISO 9001:2008: 4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.3 5.5.3 6.3 8.2.1 8.2.2

Departamento de Producción:

Responsable: Líder de Producción - Xavier Guayasamín

Requisitos ISO 9001:2008: 4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.3 5.5.3 6.3 8.2.1 8.2.2

Recursos Materiales

Para la ejecución de la auditoría de gestión de la calidad se requiere los siguientes recursos materiales:

Tabla 12

Recursos Materiales

HERRAMIENTAS DE TRABAJO	MATERIAL
Equipos de Cómputo	
Computadora	1
Impresora- scanner	1
Fotocopiadora	1
Muebles de Oficina	
Mesa	1
Silla	1
Suministros de oficina	
Esferos	3
Papel Bond(remesas)	1
Lápiz	1
Borrador	1
Carpeta	1
Toner/Tinta	1
Medios de Comunicación	
Internet	1

Talento Humanos.

- Auditor Líder: Srta. Gabriela Estefanía Chinga Castillo

Responsabilidades

Auditor Líder

- Realizar el plan de auditoría.
- Cumplir con el programa de auditoría.
- Efectuar una lista de verificación.
- Recopilar información y hallazgos.
- Elaborar los reportes de no conformidades de cada uno de los departamentos, que son necesarios para elaborar el informe de no conformidad individual para así obtener un informe final de las no conformidades detectadas.
- Seguimiento de las no conformidades presentadas.

5.1.1 EL PROGRAMA DE AUDITORÍA Y SU PROCEDIMIENTO

Como procedimiento se debe realizar una auditoría interna a los procesos de Gestión de Talento Humano, Gestión del Diseño del Producto, Gestión de Producción y Gestión de Ventas que están sujetas al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

5.1.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

- Calendario del Programa de Auditoría

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG
CALENDARIO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivos: Especificar las áreas sujetas a la auditoría y sus responsables, auditor y horarios de ejecución para efectuar la auditoría

N	Procesos Auditado	Responsable del Área	Fecha		Hora		Tiempo Estimado Hora	Auditor Responsable
			Inicio	Terminación	Inicio	Terminación		
1	Departamento de Producción	Xavier Guayasamín	15/10/2015	19/10/2015	7:30	10:30	3:00	Gabriela Chinga
2	Programación de la Producción	Xavier Guayasamín	20/10/2015	22/10/2015	7:30	10:30	3:00	Gabriela Chinga
	Departamento de Talento Humano							
3	Capacitación y Desarrollo	Andrea Coba	23/10/2015	27/10/2015	7:30	10:30	3:00	Gabriela Chinga
4	Evaluación del desempeño y Clima Laboral	Andrea Coba	28/10/2015	30/10/2015	7:30	10:30	3:00	Gabriela Chinga
5	Reclutamiento, Selección e Inducción	Andrea Coba	02/11/2015	04/11/2015	7:30	10:30	3:00	Gabriela Chinga
ELABORADO POR : Gabriela Chinga					FECHA : 12 de Octubre 2015			

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG
CONTACTO INICIAL CON EL AUDITADO

En la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, el 14 de octubre de 2015, siendo las 7:30 hasta las 8:30, se efectúa la reunión de apertura de la auditoría con el responsable del departamento de Producción- Xavier Guayasamín con el siguiente motivo:

1. Comunicar a las personas relacionadas sobre el inicio de la auditoría de gestión de la calidad.
2. Planificar coordinadamente el horario de ejecución de la auditoría para cada proceso con la participación de sus responsables.
3. Solicitar el compromiso de los responsables de los procesos que serán auditados y de la gerencia, para la adecuada ejecución de la auditoría de conformidad a lo establecido en el calendario y a la presentación de la pertinente documentación vinculada a la gestión de la calidad.

ELABORADO POR : Gabriela Chinga Castillo

FECHA : Quito, 12 de Octubre 2015

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG
CONTACTO INICIAL CON EL AUDITADO

En la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, el 22 de octubre de 2015, siendo las 10:30 hasta las 11:00, se efectúa la reunión de apertura de la auditoría con el responsable del departamento de Talento Humano- Andrea Coba con el siguiente motivo:

1. Comunicar a las personas relacionadas sobre el inicio de la auditoría de gestión de la calidad.
2. Planificar coordinadamente el horario de ejecución de la auditoría para cada proceso con la participación de sus responsables.
3. Solicitar el compromiso de los responsables de los procesos que serán auditados y de la gerencia, para la adecuada ejecución de la auditoría de conformidad a lo establecido en el calendario y a la presentación de la pertinente documentación vinculada a la gestión de la calidad.

ELABORADO POR : Gabriela Chinga Castillo

FECHA : Quito, 12 de Octubre 2015

5.1.3 PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA

PLAN DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: Industrias Metálicas Gordón

DEPARTAMENTO: Producción

RESPONSABLE DE LA EMPRESA: Arq. Stalin Gordón

OBJETIVO: Comprobar el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad del proceso de Producción.

ALCANCE: Esta auditoría comprenderá el departamento de producción que se ejecutará desde el 15 de octubre hasta el 19 de octubre del 2015, al proceso, subproceso y actividades relacionadas con el área efectuadas en el periodo de enero a junio de 2015, la cual constituye una guía fundamental para el funcionamiento de la empresa.

LUGAR DONDE SE LLEVARÁ A CABO LA AUDITORÍA: Quito, Planta Industrial

HORA DE LA AUDITORÍA O RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN: de lunes a viernes, de 07:30 am a 10:30 am

CRITERIO DE AUDITORÍA: Norma Internacional ISO 9001:2008

AUDITOR LÍDER: Estefanía Chinga

REUNIÓN DE APERTURA: 14/10/2015

REUNIÓN DE CIERRE: 19/10/2015

REQUISITOS:

- 4.2.2 Manual de la calidad
- 4.2.3 Control de los documentos
- 4.2.4 Control de los registros
- 5.3 Política de calidad
- 5.5.3 Comunicación interna
- 6.3 Infraestructura

- 8.2.1 Satisfacción del cliente
- 8.2.2 Auditoría interna

ATENTAMENTE,

Estefanía Chinga Castillo

C.C.: 0802704387

Teléfono: 022-613- 675

Correo: stefychinga1991@hotmail.com

PLAN DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: Industrias Metálicas Gordón

DEPARTAMENTO: Talento Humano

RESPONSABLE DE LA EMPRESA: Arq. Stalin Gordón

OBJETIVO: Comprobar el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad del proceso de Talento Humano.

ALCANCE: Esta auditoría comprenderá el departamento de Talento Humano que se ejecutará desde el 23 de octubre hasta el 04 de noviembre del 2015, al proceso, subproceso y actividades relacionadas con el área efectuadas en el periodo de enero a junio de 2015, la cual constituye una guía fundamental para el funcionamiento de la empresa.

LUGAR DONDE SE LLEVARÁ A CABO LA AUDITORÍA: Quito, Planta Industrial

HORA DE LA AUDITORÍA O RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN: de lunes a viernes, de 07:30 am a 10:30 am

CRITERIO DE AUDITORÍA: Norma Internacional ISO 9001:2008

AUDITOR LÍDER: Estefanía Chinga

REUNIÓN DE APERTURA: 22/10/2015

REUNIÓN DE CIERRE: 04/11/2015

REQUISITOS:

- 4.2.2 Manual de la calidad
- 4.2.3 Control de los documentos
- 4.2.4 Control de los registros
- 5.3 Política de calidad
- 5.5.3 Comunicación interna

- 6.3 Infraestructura
- 8.2.1 Satisfacción del cliente
- 8.2.2 Auditoría interna

ATENTAMENTE,

Estefanía Chinga Castillo

C.C.: 0802704387

Teléfono: 022-613- 675

Correo: stefychinga1991@hotmail.com

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG						
PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE REUNIÓN DE APERTURA PROCESO DE PRODUCCIÓN						
Objetivos: Comunicar el plan de auditoría a las personas relacionadas.						
N	Actividades a Realizarse	Fecha		Hora	e-mail	
		Inicio	Terminación	Planificada	Si	No
1	Remitir a los responsables de los procesos un e mail para socializar los horarios de la reunión de apertura.	13/10/2015	13/10/2015	07:30 a 08:30	X	
2	Realizar la reunión de apertura en las oficinas de Industrias Metálicas Gordón imG	14/10/2015	14/10/2015	07:30 a 08:30	X	
3	Informar el alcance, naturaleza y horario de ejecución de la auditoría a las personas responsables de los procesos relacionados con la gestión de la calidad.	14/10/2015	14/10/2015	07:30 a 08:30	X	
4	Establecer los recursos necesarios para la ejecución de la auditoría.	14/10/2015	14/10/2015	07:30 a 08:30	X	
5	Remitir un e mail para que las personas responsables de los procesos a auditarse indiquen si conocen sobre las actividades a realizarse y la documentación necesaria para la ejecución de la auditoría.	14/10/2015	14/10/2015	10:30 a 11:00	X	
ELABORADO POR : Gabriela Chinga Castillo				FECHA : Quito 12 de Octubre 2015		

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG						
PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE REUNIÓN DE APERTURA PROCESO TALENTO HUMANO						
Objetivos: Comunicar el plan de auditoría a las personas relacionadas.						
N	Actividades a Realizarse	Fecha		Hora	e-mail	
		Inicio	Terminación	Planificada	Si	No
1	Remitir a los responsables de los procesos un e mail para socializar los horarios de la reunión de apertura.	16/10/2015	16/10/2015	11:30 a 12:00	X	
2	Realizar la reunión de apertura en las oficinas de Industrias Metálicas Gordón imG	22/10/2015	22/10/2015	07:30 a 08:00	X	
3	Informar el alcance, naturaleza y horario de ejecución de la auditoría a las personas responsables de los procesos relacionados con la gestión de la calidad.	22/10/2015	22/10/2015	07:30 a 08:00	X	
4	Establecer los recursos necesarios para la ejecución de la auditoría.	22/10/2015	22/10/2015	07:30 a 08:00	X	
5	Remitir un e mail para que las personas responsables de los procesos a auditarse indiquen si conocen sobre las actividades a realizarse y la documentación necesaria para la ejecución de la auditoría.	22/10/2015	22/10/2015	10:30 a 11:00	X	
ELABORADO POR : Gabriela Chinga Castillo				FECHA : Quito 12 de Octubre 2015		

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
Objetivos: Verificar el grado del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, en el Proceso de Producción.				
Proceso Auditado:	Producción	Responsable del área: Xavier Guayasamín		
N	Actividades a Realizarse	Fecha		Hora
		Inicio	Terminación	Planificada
1	Remitir un e mail a el responsable de la Producción para confirmar sobre la ejecución de la auditoría.	14-10-2015	14-10-2015	14:00 a 15:30
2	Aplicar la lista de verificación mediante una entrevista dirigida a la responsable de Producción.	15-10-2015	15-10-2015	07:30 a 10:30
3	Analizar la conformidad con el archivo y registros de la información.	16-10-2015	16-10-2015	07:30 a 10:30
4	Examinar si el responsable de Producción posee conocimiento y respaldo de las políticas, procedimientos, manuales e instructivos.	16-10-2015	16-10-2015	07:30 a 10:30
5	Proceder al seguimiento de las no conformidades y las respectivas firmas de los informes del Proceso de Producción.	19-10-2015	19-10-2015	07:30 a 10:30
ELABORADO POR : Gabriela Chinga Castillo		FECHA : Quito 12 de Octubre 2015		

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
Objetivos: Verificar el grado del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, en el Proceso de Programación de Producción.				
Proceso Auditado:	Programación de Producción		Responsable del área: Xavier Guayasamín	
N	Actividades a Realizarse	Fecha		Hora
		Inicio	Terminación	Planificada
1	Remitir un e mail a el responsable de Programación de Producción para confirmar sobre la ejecución de la auditoría.	19-10-2015	19-10-2015	11:00 a 11:30
2	Aplicar la lista de verificación mediante una entrevista dirigida a la responsable de Programación de Producción.	20-10-2015	20-10-2015	07:30 a 10:30
3	Analizar la conformidad con el archivo y registros de la información.	21-10-2015	21-10-2015	07:30 a 10:30
4	Examinar si la responsable de Programación de Producción posee conocimiento y respaldo de las políticas, procedimientos, manuales e instructivos.	21-10-2015	21-10-2015	07:30 a 10:30
5	Proceder al seguimiento de las no conformidades y las respectivas firmas de los informes del Proceso de Programación de Producción.	22-10-2015	22-10-2015	07:30 a 10:30
ELABORADO POR : Gabriela Chinga Castillo			FECHA : Quito 12 de Octubre 2015	

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
Objetivos: Verificar el grado del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, en el Proceso de Producción.				
Proceso Auditado:	Capacitación y Desarrollo	Responsable del área: Andrea Coba		
N	Actividades a Realizarse	Fecha		Hora
		Inicio	Terminación	Planificada
1	Remitir un e mail a la responsable de Capacitación y Desarrollo Humano para confirmar sobre la ejecución de la auditoría.	22-10-2015	22-10-2015	11:00 a 11:30
2	Aplicar la lista de verificación mediante una entrevista dirigida a la responsable de Capacitación y Desarrollo.	23-10-2015	23-10-2015	07:30 a 10:30
3	Analizar la conformidad con el archivo y registros de la información.	26-10-2015	26-10-2015	07:30 a 10:30
4	Examinar si la responsable de Capacitación y Desarrollo posee conocimiento y respaldo de las políticas, procedimientos, manuales e instructivos.	26-10-2015	26-10-2015	07:30 a 10:30
5	Proceder al seguimiento de las no conformidades y las respectivas firmas de los informes del Proceso de Capacitación y Desarrollo.	27-10-2015	27-10-2015	07:30 a 10:30
ELABORADO POR : Gabriela Chinga Castillo		FECHA : Quito 12 de Octubre 2015		

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
Objetivos: Verificar el grado del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, en el Proceso de Producción.				
Proceso Auditado:	Evaluación del Desempeño y Clima Laboral	Responsable del área: Andrea Coba		
N	Actividades a Realizarse	Fecha		Hora
		Inicio	Terminación	Planificada
1	Remitir un e mail a la responsable de Evaluación del Desempeño y Clima Laboral para confirmar sobre la ejecución de la auditoría.	27-10-2015	27-10-2015	11:00 a 11:30
2	Aplicar la lista de verificación mediante una entrevista dirigida a la responsable de Evaluación del Desempeño y Clima Laboral.	28-10-2015	28-10-2015	07:30 a 10:30
3	Analizar la conformidad con el archivo y registros de la información.	29-10-2015	29-10-2015	07:30 a 10:30
4	Examinar si la responsable de Evaluación del Desempeño y Clima Laboral posee conocimiento y respaldo de las políticas, procedimientos, manuales e instructivos.	29-10-2015	29-10-2015	07:30 a 10:30
5	Proceder al seguimiento de las no conformidades y las respectivas firmas de los informes del Proceso Evaluación del Desempeño y Clima Laboral.	30-10-2015	30-10-2015	07:30 a 10:30
ELABORADO POR : Gabriela Chinga Castillo		FECHA : Quito 12 de Octubre 2015		

INDUSTRIAS METÁLICAS GORDÓN imG PROGRAMA DE AUDITORÍA				
Objetivos: Verificar el grado del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, en el Proceso de Producción.				
Proceso Auditado:	Reclutamiento, Selección e Inducción	Responsable del área: Andrea Coba		
N	Actividades a Realizarse	Fecha		Hora
		Inicio	Terminación	Planificada
1	Remitir un e mail a la responsable de Reclutamiento, Selección e Inducción para confirmar sobre la ejecución de la auditoría.	30-10-2015	30-10-2015	11:00 a 11:30
2	Aplicar la lista de verificación mediante una entrevista dirigida a la responsable de Reclutamiento, Selección e Inducción.	02-11-2015	02-11-2015	07:30 a 10:30
3	Analizar la conformidad con el archivo y registros de la información.	03-11-2015	03-11-2015	07:30 a 10:30
4	Examinar si la responsable de Reclutamiento, Selección e Inducción posee conocimiento y respaldo de las políticas, procedimientos, manuales e instructivos.	03-11-2015	03-11-2015	07:30 a 10:30
5	Proceder al seguimiento de las no conformidades y las respectivas firmas de los informes del Proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción	04-11-2015	04-11-2015	07:30 a 10:30
ELABORADO POR : Gabriela Chinga Castillo		FECHA : Quito 12 de Octubre 2015		

5.2 FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

5.2.1 LISTA DE VERIFICACIONES

Es un instrumento necesario para el auditor en la ejecución de una auditoría para registrar información sobre la base de preguntas cerradas, es decir se establece en los resultados si se cumple o no se cumple con lo solicitado, incluso se puede establecer un componente para registrar información de aquellos aspectos que ameriten una observación adicional, todo lo cual servirá de base para elaborar el informe de auditoría, pues en la lista de verificaciones se harán constar hallazgos, evidencias, registros de reuniones, novedades, entrevistas y demás información que el auditor considere relevante para su trabajo.

La presente lista de verificación se presenta en la parte anexos de acuerdo al trabajo realizado en Industrias Metálicas Gordón imG.

5.2.2 REPORTES E INFORMES DE LA AUDITORÍA

- **PRODUCCIÓN**

REPORTE DE NO CONFORMIDAD		
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/>	OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Producción	NO CONFORMIDAD N.º (1)	
RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía	
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)		
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.2	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE ENCUENTRA LA DESVIACIÓN:	
PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>		
NO CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/>	NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>	
<p>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación)</p> <p>De la revisión se constató que no cumple el procedimiento pie de firmas, debido a que el documento denominado "Procedimiento de Producción", no está firmado por la persona responsable.</p>		
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):	FECHA: 15-10-2015	
INSTRUCCIONES DE LLENADO		
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad		
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A		
3 Anotar el código del procedimiento		
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.		

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001: 2008		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO: <input checked="" type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Producción	NOCONFORMIDAD N°(1)
DE PRODUCTO: <input checked="" type="checkbox"/>	RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
DE SISTEMA: <input checked="" type="checkbox"/>		
DE QUEJAS DE CLIENTES <input checked="" type="checkbox"/>		
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORÍA EXTERNA Y FECHA 2 15-10-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>
<p>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad</p> <p>Al solicitar el procedimiento de producción documentado, se evidenció que en el documento referido no consta la firma de la persona responsable.</p> <p>De la revisión se constató que no cumple el procedimiento pie de firmas, debido a que el documento denominado "Procedimiento de Producción", no está firmado por la persona responsable.</p>		
<p>FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:15-10-2015</p>		
<p>ANÁLISIS DE CAUSAS:(a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES.</p> <p>El departamento de producción al actualizar la información relacionada a su procedimiento documentado, no efectuó el control previo para verificar que el documento cumpla con el pie de firma, lo que ocasionó que el procedimiento de producción no contiene la firma de la persona responsable de la revisión.</p>		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 16-10-2015

CONTINÚA →

ACCIÓN CORRECTIVA:(a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)

Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3. literal b)

Revisar el pie de firmas del procedimiento de producción documentado y enviar las actualizaciones al departamento del sistema de gestión de la calidad.

FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:
FECHAREAL:

FECHA PROPUESTA:

16-10-2015

16-10-2015

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO:(por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)

Se evidencia que las actualizaciones del procedimiento de producción documentado fueron realizadas el día 06 de noviembre de 2015, por la responsable del área de imagen.

FIRMA AUDITOR:

NOMBRE: Gabriela Chinga **FECHA:**19-10-2015

VERIFICACIÓN DE EFICACIA:(por el Responsable de Calidad o Responsable del área)

Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con lo establecido en la norma de calidad.

FIRMA AUDITOR:

NOMBRE: Gabriela Chinga **FECHA:**19-10-2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD(por el RC o JL)

Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.

FIRMA AUDITOR:

NOMBRE: Gabriela Chinga **FECHA:**19-10-2015

REPORTE DE NO CONFORMIDAD		
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/>	OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Producción		NO CONFORMIDAD N° (2)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín		AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORÍA INTERNA: (2)		
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.2		FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE ENCUENTRA LA DESVIACIÓN:
PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/>	NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	
NO CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/>		NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación)		
Se constató que no cumple debido a que los indicadores del manual físico son distintos a los establecidos en el magnético.		
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):		FECHA: 15-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO		
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad		
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A		
3 Anotar el código del procedimiento		
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.		

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001:2008		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO: <input checked="" type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Producción	NO CONFORMIDAD N° (2)
DE PRODUCTO: <input checked="" type="checkbox"/>	RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
DE SISTEMA: <input checked="" type="checkbox"/>		
DE QUEJAS DE CLIENTES <input checked="" type="checkbox"/>		
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORÍA EXTERNA Y FECHA 2 15-10-2015	NO CONFORMIDA <input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>
<p>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad Al solicitar el procedimiento de producción, se observó que los indicadores del documento físico son distintos a los del magnético.</p>		
<p>FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 15-10-2015</p>		
<p>ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES.</p> <p>El departamento de producción no actualizó la información de su procedimiento en el documento físico, debido a que la persona responsable no imprimió el indicador modificado.</p>		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 16-10-2015

CONTINÚA



ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)

Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3. literal c)

Revisar el procedimiento de producción físico y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad

FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA: **FECHA PROPUESTA:**
FECHAREAL:

16-10-2015 16-10-2015

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)

Se evidencia que las actualizaciones del manual de calidad fueron realizadas el día 6 de noviembre, por la responsable del área de producción.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**19-10-2015

VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)

Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con la norma de calidad.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**19-10-2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)

Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**19-10-2015

INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL PROCESO ISO 9001:2008

Para: Jefe del Departamento de Producción

Asunto: Resultados de Auditoría interna ISO 9001:2008

Nombre del proceso: Producción

Fecha de realización: 2015-10-15

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar la conformidad de las cláusulas 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.3.3, 6.3 y 8.2.2 con respecto a los requisitos de ISO 9001:2008 y los documentos del SGC. Evaluar la eficacia de los procesos.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Esta auditoría comprenderá el Departamento de Producción el día 15 de octubre del 2015 y con alcance del SGC. El sitio de referencia es la (Planta Industrial).

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.

- Norma ISO 9001:2008
- Reglamentos, Leyes y regulaciones (poner las relacionadas si aplica)
- Normas Internas (poner las relacionadas si aplica)
- Documentación del SGC (detallar procedimientos que apliquen)

4. EQUIPO DE AUDITORES ISO 9001:2008

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

5. RESUMEN DEL PROCESO DE AUDITORIA:

Se procedió con normalidad la auditoría el día jueves 15 de octubre del 2015, desde las 7:30 hasta las 10:30 am, la misma que tuvo una duración de tres horas, se contó con la colaboración del personal del departamento quien tienen conocimiento de la Política de la Calidad, objetivos, responsabilidad, y autoridad relacionadas con sus actividades.

6. HALLAZGOS:

Cláusula 4.2.2

En el pie de firmas el revisado por no estar firmado por la persona responsable.

El área cuenta con un procedimiento físico en el cual no está establecido los indicadores como en el magnético.

7. CONCLUSIONES:

El área evaluada cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, posterior a ejecutar las acciones correctivas a las no conformidades determinadas por la auditoría de gestión de la calidad, referentes a la falta de firma y rúbrica en el pie de firma y del revisado del responsable de hacerlo en el procedimiento documentado. El área cuenta con un procedimiento físico en el cual no está establecido los indicadores como en el magnético; de todo lo cual, se cerró las no conformidades por haberse corregido

oportunamente, lo que evidencia un Sistema de Gestión de la Calidad que funciona con eficacia.

Firmas:

Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Auditor.

Quito DM. 19de octubre del 2015

- PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/>
OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>	
ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción	NO CONFORMIDAD N.º (1)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)	
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.2	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE NCUENTRA LA DESVIACIÓN:
PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	
NO CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/>	NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) Se observó que el pie de firma del procedimiento de programación de la producción no cuenta con la firma de revisado.	
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):	FECHA: 20-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
3 Anotar el código del procedimiento	
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.	

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001:2008		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO: <input checked="" type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción	NO CONFORMIDAD N° (1)
DE PRODUCTO: <input checked="" type="checkbox"/>	RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
DE SISTEMA: <input checked="" type="checkbox"/>		
DE QUEJAS DE CLIENTES.... <input checked="" type="checkbox"/>		
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
	CORRECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	
N° DE AUDITORÍA EXTERNA Y FECHA 2 20-10-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: (a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad) Al solicitar el procedimiento de programación de la producción se observó que en el pie de firma no consta la firma del responsable de su revisión.		
FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 20-10-2015		
ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES. El departamento de programación de la producción no efectuó el control previo al procedimiento documentado, debido a que el pie de firma de revisado, no está firmado.		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 21-10-2015

CONTINÚA →

ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)

Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3. literal b)

Revisar el pie de firmas del manual y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad

FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:
FECHAREAL:

FECHA PROPUESTA:

21-10-2015

21-10-2015

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)

Se evidencia que las actualizaciones del procedimiento documentado fueron realizadas el día 06 de noviembre de 2015, por la responsable del área de imagen.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**22-10-2015

VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)

Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con los requisitos de la norma de calidad.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**22-10-2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)

Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**22-10-2015

REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input type="checkbox"/>
OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>	
ÁREA AUDITADA: Programación de la producción	NO CONFORMIDAD N.º (2)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)	
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.2	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE NCUENTRA LA DESVIACIÓN:
PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	
NO CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/>	NO CONFORMIDAD POTENCIAL <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación)	
<p>Tiene los dos pero se evidenció que se ha incumplido el literal g) de la cláusula 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008 en el manual físico; en el magnético se aumentó un indicador que en el físico no se encuentra.</p>	
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):	FECHA: 20-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
3 Anotar el código del procedimiento	
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.	

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO:..... <input checked="" type="checkbox"/> DE PRODUCTO:..... <input type="checkbox"/> DE SISTEMA:..... <input type="checkbox"/> DE QUEJAS DE CLIENTES.... <input type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	NO CONFORMIDAD N° (2) AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input type="checkbox"/> CORRECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORIA EXTERNA Y FECHA 2 20-10-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/> OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad Al solicitar el procedimiento documentado se observó que el departamento de Programación de Producción cuenta en el manual físico con indicadores desactualizados con respecto al digital.		
FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 20-10-2015		
ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES. El departamento de programación de la producción al actualizar la información, la persona responsable no efectuó el control de la documentación física.		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 21-10-2015

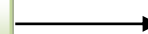
CONTINUA

<p>ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)</p> <p>Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3. literal b) Revisar los indicadores del procedimiento documentado y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad</p>		
<p>FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:</p> <p>PROPUESTA:FECHAREAL:</p>	<p>FECHA</p> <p>21-10-2015</p>	<p>21-10-2015</p>
<p>VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)</p> <p>Se evidencia que las actualizaciones del manual de calidad fueron realizadas el día 6 de noviembre, por la responsable del área de programación de la producción.</p>		
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga</p>	<p>FECHA:22-10-2015</p>
<p>VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)</p> <p>Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con la norma de calidad.</p>		
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga</p>	<p>FECHA:22-10-2015</p>
<p>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)</p> <p>Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.</p>		
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga</p>	<p>FECHA:22-10-2015</p>

REPORTE DE NO CONFORMIDAD		
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/>	OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción		NO CONFORMIDAD N.º (3)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín		AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)		
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.3		FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE ENCUENTRA LA DESVIACIÓN:
PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/>	NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	
NO CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/>		NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) La proforma enviada de Gestión Comercial es el respaldo para proceder con la elaboración de las órdenes de producción, en la cual no se está cumpliendo el 4.2.3, literal e) de la norma ISO 9001:2008, de la OP-040-2015 no se encuentra legible y consecutivamente las proformas OP-030-2015, OP-041-2015, OP-047-2015, OP-062-2015, OP-063-2015.		
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):		FECHA: 20-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO		
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad		
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A		
3 Anotar el código del procedimiento		
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.		

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001:2008		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO: <input checked="" type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción	NO CONFORMIDAD N° (3)
DE PRODUCTO: <input checked="" type="checkbox"/>	RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
DE SISTEMA: <input checked="" type="checkbox"/>		
DE QUEJAS DE CLIENTES <input checked="" type="checkbox"/>		
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORÍA EXTERNA Y FECHA 2 20-10-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: (a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad) Al solicitar la documentación se observó que el departamento de Programación de la Producción no realizó el control documental de las proformas enviadas de Gestión Comercial que son los respaldos para proceder con la elaboración de las órdenes de producción, las cuales no aparecen con las firmas del cliente por lo que no se cumplió con el 4.2.3, literal f) de la norma ISO 9001:2008. Las proformas son de la OP-040-2015, OP-030-2015, OP-041-2015,OP-047-2015, OP-062-2015,OP-063-2015		
FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 20-10-2015		
ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES. El departamento de programación de la producción al recibir documentación, la persona responsable no efectuó el control documental previo a su utilización		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 21-10-2015

CONTINÚA



ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)

Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3. literal f).

Revisar las proformas remitidas por Gestión Comercial y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad

FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:
FECHAREAL:

FECHA PROPUESTA:

21-10-2015 21-10-2015

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)

Se evidencia el control documental a las proformas, se realizó el día 6 de noviembre de 2015, por el responsable del área de programación de la producción.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**22-10-2015

VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)

Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con la norma de calidad.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**22-10-2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)

Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**22-10-2015

REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/> OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción	NO CONFORMIDAD N.º (4)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)	
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.4	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE NCUENTRA LA DESVIACIÓN:
PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	
NO DE CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/>	CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) <p>El registro de las ISO son en carpetas azules, en el año anterior eran carpetas rojas por decisión de la Gerencia, sin embargo no mantiene respaldo de dicha documentación en caso de pérdida.</p>	
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA AUDITADA (2):	FECHA: 20-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
3 Anotar el código del procedimiento	
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.	

ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)

Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.4.

Revisar la identificación y almacenamiento, la protección y recuperación y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad

FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:
FECHAREAL:

FECHA PROPUESTA:

21-10-2015

21-10-2015

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)

Se evidencia que los respaldos documentales de los registros fueron realizados el día 6 de noviembre de 2015, por la responsable del área de programación de la producción.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**22-10-2015

VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)

Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con la norma de calidad.

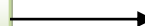
FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**22-10-2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)

Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**22-10-2015

CONTINÚA



REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/> OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción	NO CONFORMIDAD N.º (5)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)	
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.4 PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE ENCUENTRA LA DESVIACIÓN:
NO CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/> POTENCIAL:	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) El encargado del área indicó que no se le ha perdido información de la computadora y no utiliza ningún flash para protección de registros o respaldo magnético.	
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):	FECHA: 20-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
3 Anotar el código del procedimiento	
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.	

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO: <input checked="" type="checkbox"/> DE PRODUCTO: <input checked="" type="checkbox"/> DE SISTEMA: <input checked="" type="checkbox"/> DE QUEJAS DE CLIENTES.... <input checked="" type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	NO CONFORMIDAD N° (5) AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORÍA EXTERNA Y FECHA 2 20-10-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/> OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: (a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad) Al solicitar al encargado del área información sobre la protección de los registros, indicó que no se le ha perdido información de la computadora y no utiliza ningún flash para protección de registros o respaldo magnético.		
FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 20-10-2015		
ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES. El departamento de programación de la producción, no cumple con el control de los registros, en lo relacionado a su almacenamiento y protección.		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 21-10-2015

<p>ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC) Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.4. Establecer un procedimiento documentado para definir controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad.</p>	
<p>FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:</p>	<p>FECHA</p>
<p>PROPUESTA:FECHAREAL:</p>	<p>21-10-2015 21-10-2015</p>
<p>VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)</p> <p>Se evidencia que los registros cuentan con un respaldo además del servidor que se encuentra en la empresa, acciones que fueron realizadas el día 6 de noviembre de 2015, por la responsable del área de programación de la producción.</p>	
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:22-10-2015</p>
<p>VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área) Se evidenció que la eficacia en cuanto a los respaldos de información cumple con la norma de calidad.</p>	
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:22-10-2015</p>
<p>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL) Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.</p>	
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:22-10-2015</p>

CONTINÚA

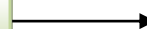


REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/> OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción	NO CONFORMIDAD N.º (6)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)	
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 6.3 PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE NCUENTRA LA DESVIACIÓN:
NO DE CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) El responsable del área no presentó evidencia de los registros que cada año se da mantenimiento general a los equipos y que en gerencia se mantiene los respaldos.	
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):	FECHA: 20-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
3 Anotar el código del procedimiento	
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.	

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO: <input checked="" type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Programación de la Producción	NO CONFORMIDAD N° (6)
DE PRODUCTO: <input checked="" type="checkbox"/> DE SISTEMA: <input checked="" type="checkbox"/> DE QUEJAS DE CLIENTES.... <input checked="" type="checkbox"/>	RESPONSABLE DEL ÁREA: Xavier Guayasamín	AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORÍA EXTERNA Y FECHA 2 20-10-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/> OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad Al solicitar el control de los registros se observó que en el departamento de Programación de la producción, el responsable del área no presentó evidencia de los registros que cada año se da mantenimiento general a los equipos y que en gerencia se mantiene los respaldos.		
FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 20-10-2015		
ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES. El departamento de programación de la producción, la persona responsable, no presentó el registro sobre el mantenimiento de equipos, ni documento que justifique lo indicado.		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 21-10-2015

<p>ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)</p> <p>Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.4</p> <p>Establecer un procedimiento documentado para definir controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad.</p>	
<p>FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:</p> <p>PROPUESTA:FECHAREAL:</p>	<p>FECHA</p> <p>21-10-2015 21-10-2015</p>
<p>VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)</p> <p>Se evidencia que cuenta con un registro que se realizó el día 6 de noviembre de 2015, por la responsable del área de producción.</p>	
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:22-10-2015</p>
<p>VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)</p> <p>Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con la norma de calidad.</p>	
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:22-10-2015</p>
<p>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)</p> <p>Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.</p>	
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:22-10-2015</p>

CONTINÚA



INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL SUBPROCESO ISO 9001:2008

Para: Jefe del Departamento de Programación de la Producción

Asunto: Resultados de Auditoría interna ISO 9001:2008

Nombre del Subproceso: Programación de la Producción

Fecha de realización: 2015-10-20

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar la conformidad de las cláusulas 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.3.3, 6.3 y 8.2.2 con respecto a los requisitos de ISO 9001:2008 y los documentos del SGC. Evaluar la eficacia de los procesos.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Esta auditoría comprenderá el Departamento de Producción el día 20 de octubre del 2015 y con alcance del SGC. El sitio de referencia es la (Planta Industrial).

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.

- Norma ISO 9001:2008
- Reglamentos, Leyes y regulaciones (poner las relacionadas si aplica)

- Normas Internas (poner las relacionadas si aplica)
- Documentación del SGC (detallar procedimientos que apliquen)

4. EQUIPO DE AUDITORES ISO 9001:2008

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

5. RESUMEN DEL SUBPROCESO DE AUDITORIA:

Se procedió con normalidad la auditoria el día martes 20 de octubre del 2015, desde las 7:30 hasta las 10:30 am, la misma que tuvo una duración de tres horas, se contó con la colaboración del personal del departamento quienes tienen conocimiento de la Política de la Calidad, objetivos, responsabilidad, y autoridad relacionadas con sus actividades.

6. HALLAZGOS:

Cláusula 4.2.2

Se observó que el pie de firmas no cuenta con la firma de revisado.

Se incumplió el literal b) de la norma ISO 9001:2008; en el manual físico y el magnético los indicadores son diferentes.

Cláusula 4.2.3

Las proformas enviadas de Gestión Comercial son el respaldo para proceder con la elaboración de las órdenes de producción, las cuales no están firmadas por el cliente. Se incumplió el 4.2.3, literal f) de la norma ISO 9001:2008, son las proformas de la OP-040-2015, OP-030-2015, OP-041-2015, OP-047-2015, OP-062-2015, OP-063-2015.

Cláusula 4.2.4

Registro de las ISO carpetas azules en el año actual, en el año anterior eran carpetas rojas por decisión de la Gerencia, pero en el caso de que se le pierda la carpeta no tiene escaneado en pdf como respaldo.

El encargado del área supo indicar que no se le ha perdido información de la computadora y no utiliza ninguna flash.

Cláusula 6.3

El responsable del área indicó que cada año se le da mantenimiento general de los equipos y que en gerencia mantiene los respaldos.

7. CONCLUSIONES:

El área evaluada cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, posterior a ejecutar las acciones correctivas a las no conformidades determinadas por la auditoría de gestión de la calidad, referentes a la falta de firma del responsable de revisar el procedimiento documentado; la desactualización de los indicadores contenidos en documento físico; las proformas sin firma del cliente; no presentar respaldo digital de la documentación del departamento; no se utilizan ni se indican equipos en el departamento para protección de registros; el departamento no presentó registros sobre el mantenimiento realizado a sus equipos; de todo lo cual, se cerró las no conformidades por haberse corregido oportunamente, lo que evidencia un Sistema de Gestión de la Calidad que funciona con eficacia.

Firmas:

Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Auditor.

Quito DM. 22 de octubre del 2015

- TALENTO HUMANO

- CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
IISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/> OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Capacitación y Desarrollo	NO CONFORMIDAD: N.º (1)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Andrea Coba	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)	
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.2	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE ENCUENTRA LA DESVIACIÓN:
PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	
NO DE CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/>	NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) Se evidenció que en el procedimiento de Capacitación y Desarrollo, referente a la lista de distribución no se encuentra actualizada la información en los componentes: líder y responsable. Además se está incumpliendo el literal 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008 debido a que en la página 5 en el componente pie de firmas no se encuentra el nombre, ni la firma del responsable de efectuar la revisión del documento previo a la suscripción del gerente general de la empresa.	
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):	FECHA: 23-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
3 Anotar el código del procedimiento	
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.	

ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)

Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3., literal b de la norma ISO 9001:2008 debido a que en la página 5 en el componente pie de firmas no se encuentra el nombre, ni la firma del responsable de efectuar la revisión del documento previo a la suscripción del gerente general de la empresa.

Revisar el componente de líderes responsable del manual y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad

FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA: **FECHA PROPUESTA:**
FECHAREAL: 26-10-2015 26-10-2015

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)

Se evidencia que las actualizaciones del control de documentos fueron realizadas el día 06 de noviembre, por la responsable del área

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**27-10-2015

VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)

Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con el alcance de acreditación.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**27-10-2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)

Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**27-10-2015

INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL SUBPROCESO ISO 9001:2008

Para: Jefe del Departamento de Talento Humano

Asunto: Resultados de Auditoría interna ISO 9001:2008

Nombre del Subproceso: Capacitación y Desarrollo

Fecha de realización: 2015-10-23

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar la conformidad de las cláusulas 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.3.3, 6.3 y 8.2.2 con respecto a los requisitos de ISO 9001:2008 y los documentos del SGC. Evaluar la eficacia de los procesos.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Esta auditoría comprenderá el Departamento de Producción el día 23 de octubre del 2015 y con alcance del SGC. El sitio de referencia es la (Planta Industrial).

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.

- Norma ISO 9001:2008
- Reglamentos, Leyes y regulaciones (poner las relacionadas si aplica)
- Normas Internas (poner las relacionadas si aplica)
- Documentación del SGC (detallar procedimientos que apliquen)

4. EQUIPO DE AUDITORES ISO 9001:2008

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

5. RESUMEN DEL SUBPROCESO DE AUDITORIA:

Se procedió con normalidad la auditoría el día viernes 23 de octubre del 2015, desde las 7:30 hasta las 10:30 am, la misma que tuvo una duración de tres horas, se contó con la colaboración del personal del departamento quien tienen conocimiento de la Política de la Calidad, objetivos, responsabilidad, y autoridad relacionadas con sus actividades.

6. HALLAZGOS:

Cláusula 4.2.2

En el procedimiento de Capacitación y Desarrollo, referente a la lista de distribución no se encuentra actualizada la información en los componentes: líder y responsable. Además se está incumpliendo el literal 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008, debido a que en la página 5 en el componente pie de firmas no se encuentra el nombre, ni la firma del responsable de efectuar la revisión del documento previo a la suscripción del gerente general de la empresa.

7. CONCLUSIONES:

El área evaluada cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, posterior a ejecutar las acciones correctivas a las no conformidades determinadas por la auditoría de gestión de la calidad, referentes a la falta de líder responsable de revisar

el procedimiento documentado; pie de firmas no se encuentra el nombre, ni la firma del responsable de efectuar la revisión del documento previo a la suscripción del gerente general de la empresa; de todo lo cual, se cerró las no conformidades por haberse corregido oportunamente, lo que evidencia un Sistema de Gestión de la Calidad que funciona con eficacia.

Firmas:

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

Auditor.

Quito DM., 27 de octubre del 2015

- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CLIMA LABORAL

REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/> OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Evaluación del desempeño y clima laboral	NO CONFORMIDAD N.º (1)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Andrea Coba	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORIA INTERNA: (2)	
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.2	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE ENCUENTRA LA DESVIACIÓN:
PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	
NO DE CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación)	
Se observó que en el procedimiento de Evaluación del desempeño y clima laboral, referente a la lista de distribución no se encuentra actualizada la información en los componentes: líder y responsable.	
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):	FECHA: 28-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
3 Anotar el código del procedimiento	
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.	

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001:2008		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO:..... <input checked="" type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Evaluación del desempeño y clima laboral	NO CONFORMIDAD N° (1)
DE PRODUCTO:..... <input checked="" type="checkbox"/>	RESPONSABLE DEL ÁREA: Andrea Coba	AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
DE SISTEMA:..... <input checked="" type="checkbox"/>		
DE QUEJAS DE CLIENTES <input checked="" type="checkbox"/>		
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORIA EXTERNA Y FECHA 2 28-10-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/> OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	
<p>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad Al solicitar el manual de procedimiento de evaluación del desempeño y clima laboral, referente a la lista de distribución no se encuentra actualizada la información en los componentes: líder y responsable.</p>		
<p>FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 28-10-2015</p>		
<p>ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES. El departamento de Talento Humano en el proceso de evaluación del desempeño y clima laboral no se encuentra actualizado el líder y responsable de los registros, lo cual obstaculizó en el físico el cumplimiento de la norma.</p>		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 29-10-2015

CONTINÚA →

<p>ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)</p> <p>Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3. literal b)</p> <p>Revisar el lista de distribución del manual y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad</p>	
<p>FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:</p> <p>FECHAREAL: 29-10-2015</p>	<p>FECHA PROPUESTA:</p> <p>29-10-2015</p>
<p>VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)</p> <p>Se evidencia que las actualizaciones del manual de calidad fueron realizadas el día 06 de noviembre, por la responsable del área de imagen.</p>	
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:30-10-2015</p>
<p>VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)</p> <p>Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con el alcance de acreditación.</p>	
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:30-10-2015</p>
<p>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)</p> <p>Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.</p>	
<p>FIRMA AUDITOR:</p>	<p>NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:30-10-2015</p>

REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/> OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Evaluación del desempeño y clima laboral	NO CONFORMIDAD N.º (2)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Andrea Coba	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORIA INTERNA: (2)	
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.2 PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE NCUENTRA LA DESVIACIÓN:
NO CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) Se constató que la encargada del proceso posee el manual físico el cual está completo y el digital no lo tiene en ese momento porque es nueva en el cargo.	
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):	FECHA: 28-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
3 Anotar el código del procedimiento	
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.	

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001:2008		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO: <input checked="" type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Evaluación del desempeño y clima laboral	NO CONFORMIDAD N° (2)
DE PRODUCTO: <input checked="" type="checkbox"/>		
DE SISTEMA: <input checked="" type="checkbox"/>	RESPONSABLE DEL ÁREA: Andrea Coba	AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
DE QUEJAS DE CLIENTES <input checked="" type="checkbox"/>		
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORIA EXTERNA Y FECHA 2 28-10-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/> OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad Al solicitar el manual de procedimientos se constató que la encargada del proceso posee el manual físico el cual está completo y el digital no lo tiene en ese momento porque es nueva en el cargo.		
FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 28-10-2015		
ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES. En el procedimiento de evaluación del desempeño y clima laboral al actualizar la información la persona responsable de revisar y actualizar la información.		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 29-10-2015

ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)

Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3. literal b)

Revisar el pie de firmas del manual y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad

FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA: 29-10-2015

FECHA PROPUESTA: FECHA REAL: 29-10-2015

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)

Se evidencia que las actualizaciones del manual de calidad fueron realizadas el día 6 de noviembre, por la responsable del área de talento humano

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:** 30-10-2015

VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)

Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con el alcance de acreditación.

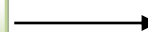
FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:** 30-10-2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)

Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:** 30-10-2015

CONTINÚA



REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/> OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Evaluación del desempeño y clima laboral	NO CONFORMIDAD N.º (3)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Andrea Coba	AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)	
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.3 PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE NCUENTRA LA DESVIACIÓN:
NO DE CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/>	NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) No se cumple el proceso de evaluación del desempeño, clima laboral debido a que no están actualizados los procedimientos a este año 2015.	
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):	FECHA: 28-10-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
3 Anotar el código del procedimiento	
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.	

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001:2008		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO: <input checked="" type="checkbox"/> DE PRODUCTO: <input type="checkbox"/> DE SISTEMA: <input type="checkbox"/> DE QUEJAS DE CLIENTES <input type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Evaluación del desempeño y clima laboral RESPONSABLE DEL ÁREA: Andrea Coba	NO CONFORMIDAD N° (3) AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input type="checkbox"/> CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORÍA EXTERNA Y FECHA 2 28-10-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad Al solicitar evidencia del control de documentos no se cumple con el proceso de evaluación del desempeño, clima laboral debido a que no están actualizados los procedimientos a este año 2015.		
FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 28-10-2015		
ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES. En el procedimiento de Evaluación del desempeño y clima laboral no se encuentra actualizada la información de tal manera que el archivo obstaculizó en el físico el cumplimiento de la norma.		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 29-10-2015

ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)

Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3. literales a) y b)

Revisar el pie de firmas del manual y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad

FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA: **FECHA PROPUESTA:** **FECHAREAL:**
29-10-2015 29-10-2015

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)

Se evidencia que las actualizaciones para este año 2015 fueron realizadas el día 6 de noviembre de 2015, por el responsable del área de programación de la producción.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**30-10-2015

VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)
Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con el alcance de acreditación.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**30-10-2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)

Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.

FIRMA AUDITOR: **NOMBRE:** Gabriela Chinga **FECHA:**30-10-2015

INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL SUBPROCESO ISO 9001:2008

Para: Jefe del Departamento Talento Humano

Asunto: Resultados de Auditoría interna ISO 9001:2008

Nombre del Subproceso: Evaluación del Desempeño y clima Laboral

Fecha de realización: 2015-10-28

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar la conformidad de las cláusulas 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.3.3, 6.3 y 8.2.2 con respecto a los requisitos de ISO 9001:2008 y los documentos del SGC. Evaluar la eficacia de los procesos.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Esta auditoría comprenderá el Departamento de Producción el día 28 de octubre del 2015 y con alcance del SGC. El sitio de referencia es la (Planta Industrial).

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.

- Norma ISO 9001:2008
- Reglamentos, Leyes y regulaciones (poner las relacionadas si aplica)
- Normas Internas (poner las relacionadas si aplica)
- Documentación del SGC (detallar procedimientos que apliquen)

4. EQUIPO DE AUDITORES ISO 9001:2008

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

5. RESUMEN DEL SUBPROCESO DE AUDITORIA:

Se procedió con normalidad la auditoria el día miércoles 28 de octubre del 2015, desde las 7:30 hasta las 10:30 am, la misma que tuvo una duración de cuatro horas, se contó con la colaboración del personal del departamento quienes tienen conocimiento de la Política de la Calidad, objetivos, responsabilidad, y autoridad relacionadas con sus actividades.

6. HALLAZGOS:

Cláusula 4.2.2

En el procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción, referente a la lista de distribución no se encuentra actualizada la información en los componentes: líder y responsable.

Posee el manual físico el cual está completo y el digital no lo tiene en ese momento porque es nueva en el cargo.

Cláusula 4.2.3

No se cumple el proceso de evaluación del desempeño, clima laboral debido a que no están actualizados los procedimientos a este año 2015.

7. CONCLUSIONES:

El área evaluada cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, posterior a ejecutar las acciones correctivas a las no conformidades determinadas por la auditoría de gestión de la calidad, referentes a la falta de líder responsable de revisar el procedimiento documentado; el manual de calidad digital no lo tiene en ese momento porque es nueva en el cargo; de todo lo cual, se cerró las no conformidades por haberse corregido oportunamente, lo que evidencia un Sistema de Gestión de la Calidad que funciona con eficacia.

Firma:

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

Auditor.

Quito DM.,30 de octubre del 2015

- RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN

REPORTE DE NO CONFORMIDAD		
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input checked="" type="checkbox"/>	OSHAS 18001 <input checked="" type="checkbox"/>
ÁREA AUDITADA: Reclutamiento Selección e Inducción		NO CONFORMIDAD N.º (1)
RESPONSABLE DEL ÁREA: Andrea Coba		AUDITOR (Nombre y Apellidos): Chinga Castillo Gabriela Estefanía
Nº DE AUDITORÍA INTERNA: (2)		
NORMA: ISO 9001:2008 CLÁUSULA: 4.2.2		FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE ENCUENTRA LA DESVIACIÓN:
PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/>	NUMERAL <input checked="" type="checkbox"/>	
NO CONFORMIDAD REAL: <input checked="" type="checkbox"/>		NO CONFORMIDAD POTENCIAL: <input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4) (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) Se evidenció que en el procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción, referente a la lista de distribución no se encuentra actualizada la información en los componentes: líder y responsable. Además se está incumpliendo el literal 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008 debido a que en la página 6 en el componente pie de firmas no se encuentra el nombre, ni la firma del responsable de efectuar la revisión del documento previo a la suscripción del gerente general de la empresa.		
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):		FECHA: 02-11-2015
INSTRUCCIONES DE LLENADO		
1 Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad		
2 Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A		
3 Anotar el código del procedimiento		
4 Al describir la NC considerar: la identificación del hecho o hallazgo, la evidencia objetiva y el requisito de Norma, de procedimiento o legal no cumplido.		

INFORME DE NO CONFORMIDAD ISO 9001:2008		
TIPOS DE NO CONFORMIDAD: DE PROCESO: <input checked="" type="checkbox"/>	ÁREA AUDITADA: Reclutamiento, Selección e Inducción	NO CONFORMIDAD N° (1):
DE PRODUCTO: <input checked="" type="checkbox"/>	RESPONSABLE DEL ÁREA: Andrea Coba	AUDITOR LÍDER: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
DE SISTEMA: <input checked="" type="checkbox"/>		
DE QUEJAS DE CLIENTES <input checked="" type="checkbox"/>		
NORMA Y CLÁUSULA: ISO 9001:2008	TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/>	AUDITOR: Chinga Castillo Gabriela Estefanía
N° DE AUDITORIA EXTERNA Y FECHA 2 02-11-2015	NO CONFORMIDAD <input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>
<p>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad</p> <p>Al solicitar el manual de procedimientos de Reclutamiento, Selección e Inducción, referente a la lista de distribución no se encuentra actualizada la información en los componentes: líder y responsable.</p>		
<p>FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:02-11-2015</p>		
<p>ANÁLISIS DE CAUSAS: (a cargo del responsable del área donde se deberá solucionar la No Conformidad) y EVALUACIONES DE NECESIDAD DE ACCIONES.</p> <p>En el procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción actualizar la información la persona responsable de revisar y a la vez solicitar un documento de respaldo manifestó que se encuentra los documentos en trámite de tal manera que el archivo obstaculizó en el físico el cumplimiento de la norma.</p>		
FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:		FECHA: 03-11-2015

CONTINÚA →

ACCIÓN CORRECTIVA: (a cargo del responsable del área auditada o donde se deberá solucionar la NC)

Revisar y actualizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.3., literal b).

Revisar el pie de firmas del manual y enviar las actualizaciones al departamento de sistema de gestión de la calidad

FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA: FECHA PROPUESTA: FECHAREAL:
03-11-2015 03-11-2015

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO: (por el Responsable de Calidad o por el auditor que levantó la No Conformidad, según el caso)

Se evidencia que las actualizaciones del manual de calidad fueron realizadas el día 06 de noviembre, por la responsable del área de imagen.

FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:04-11-2015

VERIFICACIÓN DE EFICACIA: (por el Responsable de Calidad o Responsable del área)

Se evidenció que la eficacia en la actualización de información cumple con el alcance de acreditación.

FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA:04-11-2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD (por el RC o JL)

Se procede al correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento de acción correctiva.

FIRMA AUDITOR: NOMBRE: Gabriela Chinga FECHA: 04-11-2015

INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL SUBPROCESO ISO 9001:2008

Para: Jefe del Departamento de Talento Humano

Asunto: Resultados de Auditoría interna ISO 9001:2008

Nombre del Subproceso: Reclutamiento, Selección e Inducción

Fecha de realización: 2015-11-02

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar la conformidad de las cláusulas 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.3.3, 6.3 y 8.2.2 con respecto a los requisitos de ISO 9001:2008 y los documentos del SGC. Evaluar la eficacia de los procesos.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Esta auditoría comprenderá el Departamento de Producción el día 02 de noviembre del 2015 y con alcance del SGC. El sitio de referencia es la (Planta Industrial).

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.

- Norma ISO 9001:2008
- Reglamentos, Leyes y regulaciones (poner las relacionadas si aplica)
- Normas Internas (poner las relacionadas si aplica)
- Documentación del SGC (detallar procedimientos que apliquen)

4. EQUIPO DE AUDITORES ISO 9001:2008

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

5. RESUMEN DEL SUBPROCESO DE AUDITORIA:

Se procedió con normalidad la auditoria el día lunes 02 de noviembre del 2015, desde las 7:30 hasta las 10:30 am, la misma que tuvo una duración de tres horas, se contó con la colaboración del personal del departamento quien tienen conocimiento de la Política de la Calidad, objetivos, responsabilidad, y autoridad relacionadas con sus actividades.

6. HALLAZGOS:

Cláusula 4.2.2

En el procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción, referente a la lista de distribución no se encuentra actualizada la información en los componentes: líder y responsable. Además se está incumpliendo el literal 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008 debido a que en la página 6 en el componente pie de firmas no se encuentra el nombre, ni la firma del responsable de efectuar la revisión del documento previo a la suscripción del gerente general de la empresa.

7. CONCLUSIONES:

El área evaluada cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, posterior a ejecutar las acciones correctivas a las no conformidades determinadas por la auditoría de gestión de la calidad, referentes a la falta de líder responsable de revisar el procedimiento

documentado; pie de firmas no se encuentra el nombre, ni la firma del responsable de efectuar la revisión del documento previo a la suscripción del gerente general de la empresa; de todo lo cual, se cerró las no conformidades por haberse corregido oportunamente, lo que evidencia un Sistema de Gestión de la Calidad que funciona con eficacia.

Firmas:

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

Auditor.

Quito DM. 04 de noviembre del 2015

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Industrias Metálicas Construcciones Gordón imG, es una empresa que se encuentra con una estructura adecuada, regida por los parámetros legales y estatutarios pertinentes, lo cual le permite cumplir oportunamente con sus actividades y ser reconocida a nivel nacional, sin embargo, se evidenció la ausencia de algo esencial como es el establecimiento de un objetivo general y específicos de la empresa.
- De la investigación realizada al análisis situacional de los Departamentos de Producción y de Talento Humano de Industrias Metálicas Gordón imG, se determinó que no existe implementado un FODA, lo que impide que la empresa establezca estrategias pertinentes para su mejor desempeño.
- Durante la ejecución de la auditoría de Gestión de la Calidad se evidenció que en los Departamentos de Producción y de Talento Humano, en el periodo de enero a junio de 2015, no se realizó la auditoría interna pese a que anualmente se efectúa la auditoría externa para mantener la certificación ISO 9001:2008 por parte de la Organización Certificadora COTECNA.
- Mediante la ejecución de la auditoría se verificó el incumplimiento continuo de control de documentos y registros en los procesos y subprocesos de los Departamentos de Producción y de Talento Humano de imG., debido a que el

responsable de la calidad encargado en el periodo examinado, no revisó su conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

6.2 RECOMENDACIONES

- Establecer dentro del Reglamento Interno de la empresa Industrias Metálicas Construcciones Gordón imG, el objetivo general y específicos, lo que permitirá mantener una orientación definida para lograr el incremento de sus ventas y la reducción de los costos de producción o para conocer los factores que lo impiden.
- Encargar a los responsables de los Departamentos de Producción y de Talento Humano que elaboren el FODA conforme a los lineamientos y herramientas de la planificación estratégica, para que a su vez se actualice frente a las demás organizaciones.
- Efectuar al menos una vez al año, una auditoría interna de gestión de la calidad a todos los procesos de la empresa para cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, lo cual permitirá determinar acciones correctivas para que no se afecte la calidad del producto, lograr una mayor satisfacción del cliente y mantener su certificación de calidad.
- Designar una persona con perfil idóneo que no esté vinculada con los encargados de los procesos y subprocesos de los Departamentos de Producción y de Talento Humano de imG., para que efectúe el seguimiento y verificación del cumplimiento sobre el control de documentos y registros que están directamente relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

7 BIBLIOGRAFÍA

- Aguaded, I. (Julio de 2014). *Comunicar*. Obtenido de La investigación como estrategia de formación de los educadores: <http://dx.doi.org/10.3916/C43-2014-a1>
- Alemán, G. P. (2002). *De la Filosofía de la Calidad al sistema de Mejora Continua* (Primera Edición ed.).
- Alemán, G. P. (2012). *De la Filosofía de la Calidad* (Primera Edición ed.).
- ATAIR. (2007). Valoración de empresas por Flujo de Caja descontados. *Valoración de empresas por Flujo de Caja descontados*. Valencia, España.
- AulaFácil. (2000). *La Planificación*. Obtenido de La Planificación: <http://www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-13.htm>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Indices Económicos*. Quito: Bancon Central del Ecuador.
- Calidad Sin Lágrimas. (15 de Marzo de 2013). Recuperado el 26 de Octubre de 2015, de <http://es.slideshare.net/marquezjumo/calidad-sin-lagrimas-philip-b-crosby>
- Código de Trabajo. (11 de Abril de 2013). Recuperado el 17 de Octubre de 2015, de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Comité de Automoción. (2007). España: Asociación Española para la Calidad.
- Crosby, P. (6 de Febrero de 2009). Recuperado el 26 de Octubre de 2015, de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/>
- Darwin, R. (2014). *La flores* . Quito: UPS .
- Debitoor. (s.f.). *Debitoor*. Obtenido de Glosario de Contabilidad: <https://www.economic.es/programa/glosario/activo>
- Debitoor. (s.f.). *Debitoor*. Obtenido de Glosario de Contabilidad: <https://www.economic.es/programa/glosario/definicion-pasivo>
- Definición de américa. (09 de Octubre de 2008). <http://definicion.de/politica/>. Recuperado el 10 de Octubre de 2015, de <http://definicion.de/politica/>.

- Eco-Finanzas. (s.f.). *Diccionario*. Obtenido de Diccionario: <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/I/INVERSIONISTA.htm>
- El Mundo Economía y Negocios. (2009). *El Mundo*. Obtenido de El Mundo: <http://www.elmundo.com.ve/diccionario/fianza.aspx>
- Fernández , Pablo. (Noviembre de 2008). Métodos de Valoración de empresa. *Métodos de Valoración de empresa*. Barcelona, España.
- Fernández Hernández María Jesús, G. C. (2012). *Empresa y Administración*.
- Filosofía de la Calidad. (17 de Octubre de 2008). Recuperado el 26 de Octubre de 2015, de <http://gildiana.blogspot.com/>
- Financiamiento.com.mx. (s.f.). *Financiamiento.com.mx*. Obtenido de Financiamiento.com.mx: <http://www.financiamiento.com.mx/wp/?p=11>
- Gilberto, P. A. (2002). De la Filodofía de la Calidad al Sistema de Mejora Continua.
- Guerra, P. (2010). *La Cultura*. Quito: Abya Yala.
- Gutiérrez, C. A. (2004). *Administración y Calidad* . Limusa S.A de C.V. Noriega Editores.
- Heredia, F. Á. (2007). *Caliddad y Auditoría en la Salud*. Bogotá : Segunda Edición D.C.
- Hernández Mangones, G. (2006). Diccionario de Economía. Medellín,Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hernández, H. (2007). *Análisis Administrativo*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia, San José.
- Hitt, B. (2006). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Hoyle, D. (6 de Octubre de 2009). Recuperado el 26 de Octubre de 2015, de https://es.wikipedia.org/wiki/Phil_Crosby
- Industrias Metálicas Gordón imG. (s.f.). <http://www.img.com.ec/img.php?c=43>. Recuperado el 07 de Octubre de 2015, de <http://www.img.com.ec/img.php?c=43>.

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (20 de Marzo de 2012). Recuperado el 17 de Octubre de 2015, de <http://www.iess.gob.ec/es/web/guest/institucion>
- ISO, S. C. (15 de Noviembre de 2008). Obtenido de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- ISO, S. C. (2011).
- ISO, S. C. (s.f.). <http://www.cucsur.udg.mx/SGC/sites/default/files/SGC/Norma/ISO%20ISO-19011-2011.pdf>. (P. e. Suiza, Editor) Recuperado el VIERNES de SEPTIEMBRE de 2015
- Ley de Compañías. (5 de Noviembre de 1999). Recuperado el 17 de Octubre de 2015, de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>
- Ley de comunicacion e informacion . (2010). *Ley de comunicacion*. Quito: Registro Oficial 123.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (13 de Octubre de 2011). Recuperado el 17 de Octubre de 2015, de <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>
- Los Cambios de Paradigma y Calidad Total. (25 de Julio de 2012). Recuperado el 26 de Octubre de 2015, de <http://es.slideshare.net/SBAD05/historia-de-la-calidad-total-12042122>
- Marketing Publishing Center. (2010). Plan de Negocios. España: Diaz de Santos S.A.
- Matilla Kathy. (2009). *Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas*. (Á. i. Martí, Ed.) Barcelona: UOC Rambla del Poblenou156,08018.
- Matilla Kathy. (2009). *Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas*. (Á. i. Martí, Ed.) Barcelona: UOC Rambla del Poblenou156,08018.
- Mercalle, P. (30 de Julio de 2012). *MercalleBlog*. Obtenido de MercalleBlog: <http://www.contabilidad-empresa.com/2012/07/ingresos-gastos-y-resultado-contable.html>

- Ministerio de Economía y Finanzas Perú. (s.f.). *Política Económica y Social*. Obtenido de Política Económica y Social:
https://mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=60%3Aque-son-las-proyecciones&catid=23%3Aconceptos-basicos&Itemid=100694&lang=es
- Mucho mejor si es hecho en ECUADOR. (27 de Septiembre de 2012). Recuperado el 17 de Octubre de 2015, de <http://muchomejorecuador.org.ec/#quienessomos>
- Noticias Empresariales del Ecuador. (3 de Agosto de 2015). Recuperado el 26 de Octubre de 2015, de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=6297>
- Objetivos, objetivos generales y objetivos específicos. (09 de Agosto de 2010). *inSlideShare*. Obtenido de inSlideShare:
<http://es.slideshare.net/dylanysz/objetivos-objetivos-generales-y-objetivos-especificos>
- Ongallo Carlos. (2007). *Manual de comunicación: Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones* (Segunda ed.). Madrid: Dykinson S.L.
- Salon Hogar. (s.f.). *Planificación Financiera*. Obtenido de Planificación Financiera:
<http://www.salohogar.com/materias/administracion/planefinanciera.htm>
- Salvador Grau Company. (2005). *La organización del centro escolar. Documentos para su planificación*. San Vicente: Club Universitario.
- San Carlos. (4 de Marzo de 2013). Obtenido de <http://www.sancarlos.com.ec/portal/es/web/ingeniosancarlos/certificaciones-y-reconocimientos>
- Sánchez Pastrana María Pilar. (2012). *Comunicación y atención al cliente*.
- Secretaria Central de ISO. (03 de Junio de 2005). Recuperado el 20 de Octubre de 2015, de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Norma_ISO_9000_2005%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Norma_ISO_9000_2005%20(1).pdf)

Secretaría Central ISO. (1 de Noviembre de 2009). Recuperado el 26 de Octubre de 2015, de
http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9004_ED_2009.pdf

Servicio de Impuestos Internos. (s.f.). *Diccionario Básico Tributario Contable*.
Obtenido de http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_c.htm

Servicio de Rentas Internas . (2 de Diciembre de 1997). Obtenido de
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>

Thomson, I. (Ooctubre de 2007). <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>. Recuperado el 10 de Octubre de 2015, de
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>.

Veciana, V. J. (2008). Función Directiva. En V. J. Veciana. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado el 16 de Octubre de 2015

Vilar, B. J. (2008). La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. Fundacion Confemental.

Vira Lara Laura. (2011). *Técnicas de recepción y comunicación* (Primera ed.). Innovación y Cualificación, S.L.

Williams, L. P. (1989). Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia Administrativa. México: Diana.