



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA C.P.A

**“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 AJUNIO DEL 2015 ”**

GABRIELA ESTEFANÍA CHINGA CASTILLO

ING. HENRY PAZMIÑO

DIRECTOR

## I. ASPECTOS GENERALES

# 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 por la institución, en el periodo de enero a junio del 2015.



# 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.

Evaluar los 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.



## II. LA EMPRESA



Empresa ecuatoriana dedicada a la fabricar, comercializar, e instalar todo tipo de mobiliario de oficina, educativo, médico e institucional con altos estándares de calidad.

- En Quito, inició sus actividades en un pequeño taller con la finalidad de fabricar muebles por encargo.

**1978**

- Logró la implementación de la norma ISO 9001:2008 en septiembre de 2014

**2014**

- Obtuvo la certificación el 26 de febrero de 2015.

**2015**

# DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



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 nuestro recurso humano y logrando el beneficio de los accionistas.



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.

## POLITICA DE CALIDAD

Fabrica e instala mobiliario de oficina (escritores, sillas, sillones, divisiones modulares de ambiente) educativo, institucional (lokers, 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.

# III. ANALISIS SITUACIONAL

## ANÁLISIS INTERNO

PRODUCCIÓN



DESCRIPCIÓN



TALENTO HUMANO



DESCRIPCIÓN



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



-Revisar la orden de producción con sus diseños y medidas previo a entregar al supervisor de calidad para su aprobación.

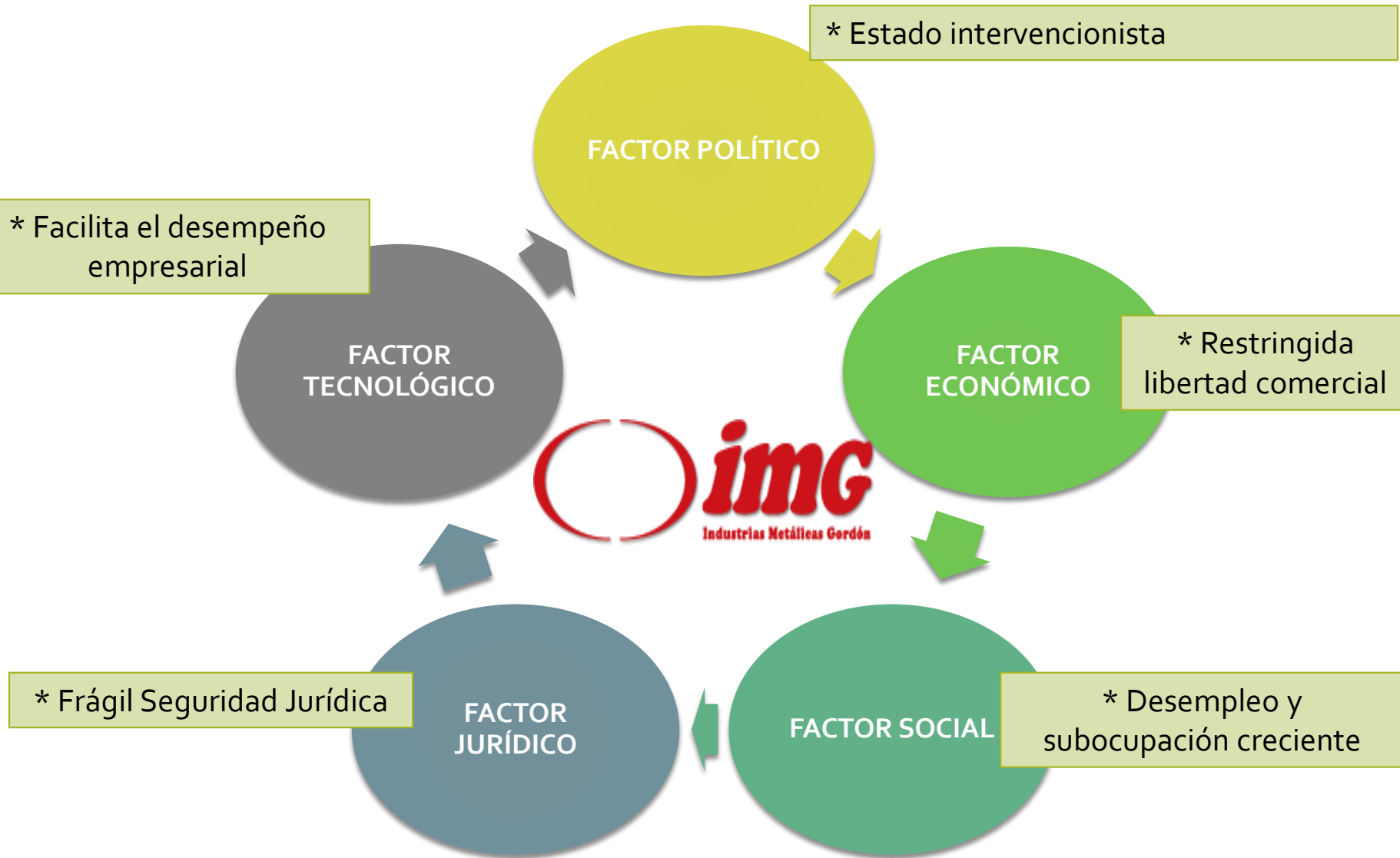


**OBJETIVO.-** Evaluar el desempeño del personal para mejorar sus competencias e incrementar los niveles de rendimiento, calidad y satisfacción.



- Ejecutar cursos, seminarios o talleres de capacitación.  
- Medir el desempeño del personal dentro del clima laboral.  
- Seleccionar al personal idóneo para que cubra los puestos vacantes.

# ANÁLISIS EXTERNO





# IV. FUNDAMENTOS TEÓRICOS



# V. AUDITORÍA DE CALIDAD IMG

<b>REPORTE DE NO CONFORMIDAD</b>	
ISO 9001 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001 <input type="checkbox"/> OSHAS 18001 <input type="checkbox"/>
<b>ÁREA AUDITADA:</b> Producción	<b>NO CONFORMIDAD</b> N.º (1)
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA:</b> Xavier Guayasamín	<b>AUDITOR (Nombre y Apellidos):</b> Chinga Castillo Gabriela Estefanía
<b>Nº DE AUDITORÍA INTERNA:</b> (2)	
<b>NORMA:</b> ISO 9001:2008 <b>CLÁUSULA:</b> 4.2.2	<b>FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE ENCUENTRA LA DESVIACIÓN:</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b> <input type="checkbox"/> <b>NUMERAL</b> <input type="checkbox"/>	
<b>NO CONFORMIDAD REAL:</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO CONFORMIDAD POTENCIAL:</b> <input type="checkbox"/>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (4)</b> (a cargo del auditor interno o de quien encuentra la desviación) 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.	
<b>FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA (2):</b>	<b>FECHA:</b> 15-10-2015
<b>INSTRUCCIONES DE LLENADO</b>	
<b>1</b> Número secuencia asignado por Aseguramiento de la Calidad	
<b>2</b> Si la NC ha sido identificada en una auditoría interna. Caso contrario colocar N/A	
<b>3</b> Anotar el código del procedimiento	
<b>4</b> 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**

<b>TIPOS DE NO CONFORMIDAD:</b> <b>DE PROCESO:</b> ..... <input checked="" type="checkbox"/>	<b>ÁREA AUDITADA:</b> Producción	<b>NOCONFORMIDAD</b> N°(1)
<b>DE PRODUCTO:</b> ..... <input type="checkbox"/>	<b>RESPONSABLE DEL ÁREA:</b> Xavier Guayasamín	<b>AUDITOR LÍDER:</b> Chinga Castillo Gabriela Estefanía
<b>DE SISTEMA:</b> ..... <input type="checkbox"/>		
<b>DE QUEJAS DE CLIENTES....</b> <input type="checkbox"/>		
<b>NORMA Y CLÁUSULA:</b> ISO 9001:2008	<b>TIPO DE ACCIÓN:</b>  <b>PREVENTIVA:</b> <input type="checkbox"/> <b>CORRECTIVA:</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>AUDITOR:</b> Chinga Castillo Gabriela Estefanía
<b>N° DE AUDITORÍA EXTERNA Y FECHA</b> 2                      15-10-2015	<b>NO CONFORMIDAD</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>OBSERVACIÓN</b> <input type="checkbox"/>	

**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:** a cargo del auditor interno o del Responsable de Calidad

Al solicitar el procedimiento de producción documentado, se evidenció que en el documento referido no consta la firma de la persona responsable.

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.

**FIRMA AUDITOR:** \_\_\_\_\_ **NOMBRE:** Gabriela Chinga                      **FECHA:**15-10-2015

**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 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.

**FIRMA RESPONSABLE DEL ÁREA:** \_\_\_\_\_ **FECHA:**16-10-2015

**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 procedimiento de producción documentado y enviar las actualizaciones al departamento del 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 procedimiento de producción documentado fueron realizadas el día 06 de noviembre de 2015, por la responsable de la calidad.

**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

# 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

## **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.

## **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).

## **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 )

### **EQUIPO DE AUDITORES ISO 9001:2008**

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

### **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.

### **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.

## **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. 19 de octubre del 2015

## REPORTE DE NO CONFORMIDAD

ISO 9001

ISO 14001

OSHAS 18001

**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

**PROCEDIMIENTO**

**NUMERAL**

**FIRMA DEL AUDITOR o PERSONA QUE ENCUENTRA LA DESVIACIÓN:**

**NO CONFORMIDAD REAL:**

**NO CONFORMIDAD POTENCIAL:**

**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**

<b>TIPOS DE NO CONFORMIDAD:</b> <b>DE PROCESO:</b> ..... <input checked="" type="checkbox"/> <b>DE PRODUCTO:</b> ..... <input type="checkbox"/> <b>DE SISTEMA:</b> ..... <input type="checkbox"/> <b>DE QUEJAS DE CLIENTES....</b> <input type="checkbox"/>	<b>ÁREA AUDITADA:</b> Programación de la Producción	<b>NO CONFORMIDAD</b> N° (3)
	<b>RESPONSABLE DEL ÁREA:</b> Xavier Guayasamín	<b>AUDITOR LÍDER:</b> Chinga Castillo Gabriela Estefanía
<b>NORMA Y CLÁUSULA:</b> ISO 9001:2008	<b>TIPO DE ACCIÓN:</b>  <b>PREVENTIVA:</b> <input type="checkbox"/> <b>CORRECTIVA:</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>AUDITOR:</b> Chinga Castillo Gabriela Estefanía
<b>N° DE AUDITORÍA EXTERNA Y FECHA</b> 2                      20-10-2015	<b>NO CONFORMIDAD</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>OBSERVACIÓN</b> <input 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

**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:**

**FECHA PROPUESTA: FECHAREAL:**

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

# 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

## **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.

## **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).

## **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 )

## **EQUIPO DE AUDITORES ISO 9001:2008**

Chinga Castillo Gabriela Estefanía

### **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.

### **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.

### **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.

## CONCLUSIONES

- 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.

## RECOMENDACIONES

- 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.