

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad sobre la ISO 9001:2008, ha sido establecida conforme a los lineamientos de la Norma Internacional ISO 19011:2011, que básicamente son directrices para la ejecución de la Auditoría de Sistemas de Gestión, la cual establece cuatro fases que son: planificación y elaboración del programa de auditoría, ejecución de la auditoría, presentación del informe y seguimiento de auditoría. Para el desarrollo del presente trabajo se ha dividido el mismo en 5 capítulos, el primer capítulo incluye los aspectos generales considerando el planteamiento del problema y detallando información básica de la empresa. En el segundo capítulo se detalla las teorías de soporte y marco teórico que constituyen fuentes de información en la cual se basó este trabajo. El capítulo tres se estudia el análisis situacional interno y externo; en el aspecto interno se revisó la información actual de los procesos a evaluar, a través de los identificadores de los procesos y de manera externa se realizó un estudio de los factores políticos, económicos, tecnológicos, legal y social. En el capítulo cuatro se desarrolla la ejecución de la auditoría de gestión de la calidad el cual se realizó en base a las listas de verificación y de acuerdo a la planificación de auditoría realizada. El último y quinto capítulo se define las conclusiones y recomendaciones de todo el trabajo en general el cual se realizó de acuerdo a un análisis a toda la auditoría ejecutada.

Palabras Claves:

1. Auditoría
2. Sistema de Gestión de la Calidad
3. ISO 9001:2008
4. Procesos de Soporte
5. Empresa redPartner