



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

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

**AUDITORÍA DE PRIMERA PARTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD BAJO LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008, AL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTEGRAL DE UNA EMPRESA
SIDERÚRGICA, UBICADA EN EL CANTÓN MEJÍA PROVINCIA DE
PICHINCHA, PERÍODO ENERO A JUNIO DE 2015.**

MARÍA ALEXANDRA ALBUJA CEVALLOS

**DIRECTOR
ING. HENRY PAZMIÑO**

CAPITULO I

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Realizar una auditoría de primera parte al SGC bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, al Departamento de Gestión Integral de una Empresa Siderúrgica, provincia de Pichincha, Cantón Mejía, parroquia Aloag, periodo de enero a junio de 2015.



Objetivos Específicos

Realizar un análisis previo de la empresa, para determinar su situación actual.

Analizar información referente a la constitución de la compañía, para conocer el ámbito en el que se desarrolla.

Determinar las fortalezas y debilidades que permitan desarrollar el programa de auditoría

Planificar y ejecutar los procedimientos de Auditoría a los SGC, para análisis y revisión de la información.

Establecer conclusiones y recomendaciones

Justificación



Mediante la aplicación de la auditoría de SGC al Departamento de Gestión Integral de la Empresa Siderúrgica, es posible fomentar

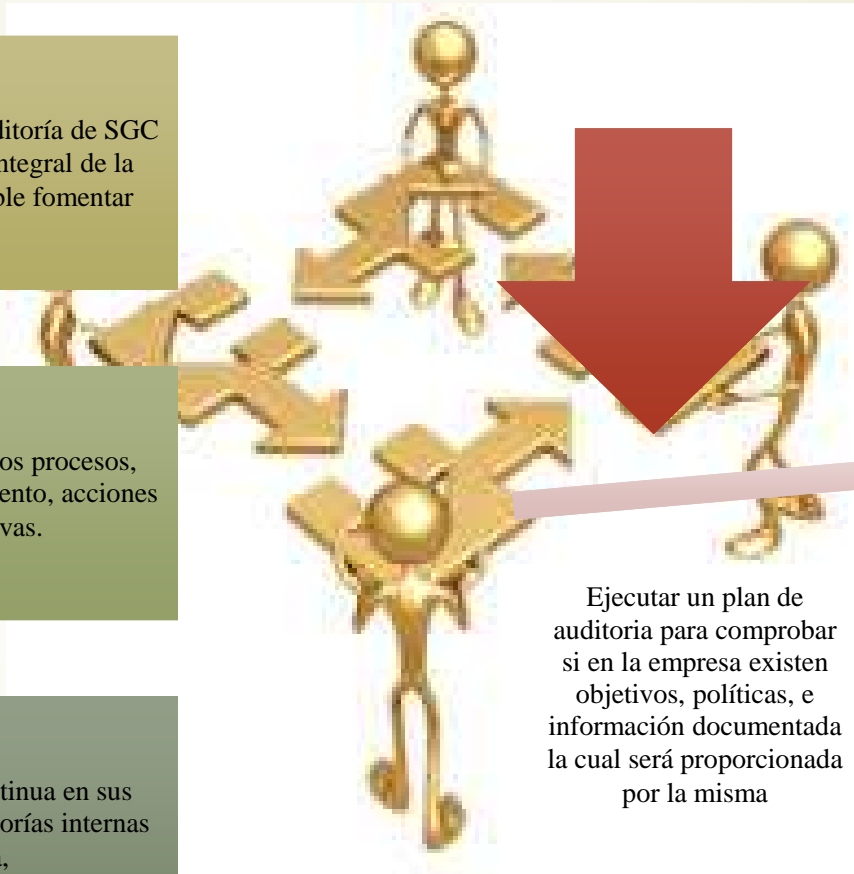


el mejoramiento continuo de los procesos, aportando con nuevos conocimientos, acciones correctivas y preventivas.



Para seguir con la mejora continua en sus procesos, se debe realizar auditorías internas de forma periódica,

Alcance



Ejecutar un plan de auditoría para comprobar si en la empresa existen objetivos, políticas, e información documentada la cual será proporcionada por la misma

y así evidenciar que las actividades y procesos estratégicos y soporte del Departamento de Gestión Integral se encuentren en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, por el periodo de enero a junio de 2015.



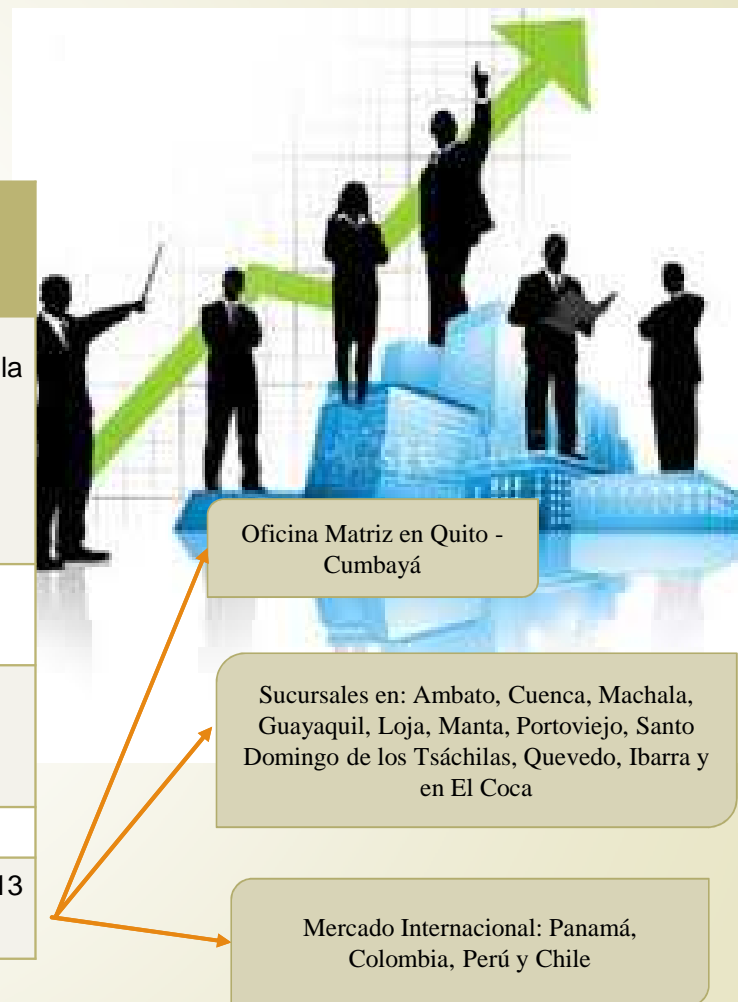
La Empresa

Reseña Histórica

CAPITULO II

El giro del negocio de la empresa se centra en la fabricación y comercialización de productos de acero laminados y trefilados en el sector de la construcción.

1963	Fundación e inicio de las operaciones, con capital netamente ecuatoriano en la provincia de Pichincha cantón Mejía, parroquia Aloag. El gobierno de la época crea Ley de Fomento a la Industria Ecuatoriana. Productos laminados.
1980	Apertura de oficina de Guayaquil. Inicio de operaciones: productos trefilados
2013	Compra de terrenos para nueva planta en Milagro. Puesto 25 en ranking de empresas ecuatorianas.
2014	Construcción nueva planta industrial en Milagro.
2016	Se encuentra 53 años en el mercado, ofreciendo productos de acero a través de sus 13 oficinas



Estructura Organizacional

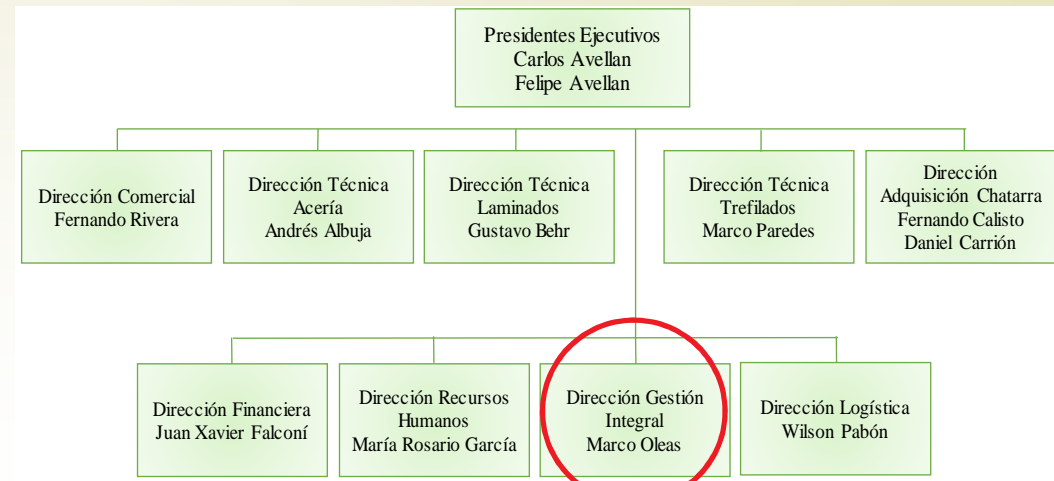


Figura 1. Organigrama Estructural de La Empresa Siderúrgica.

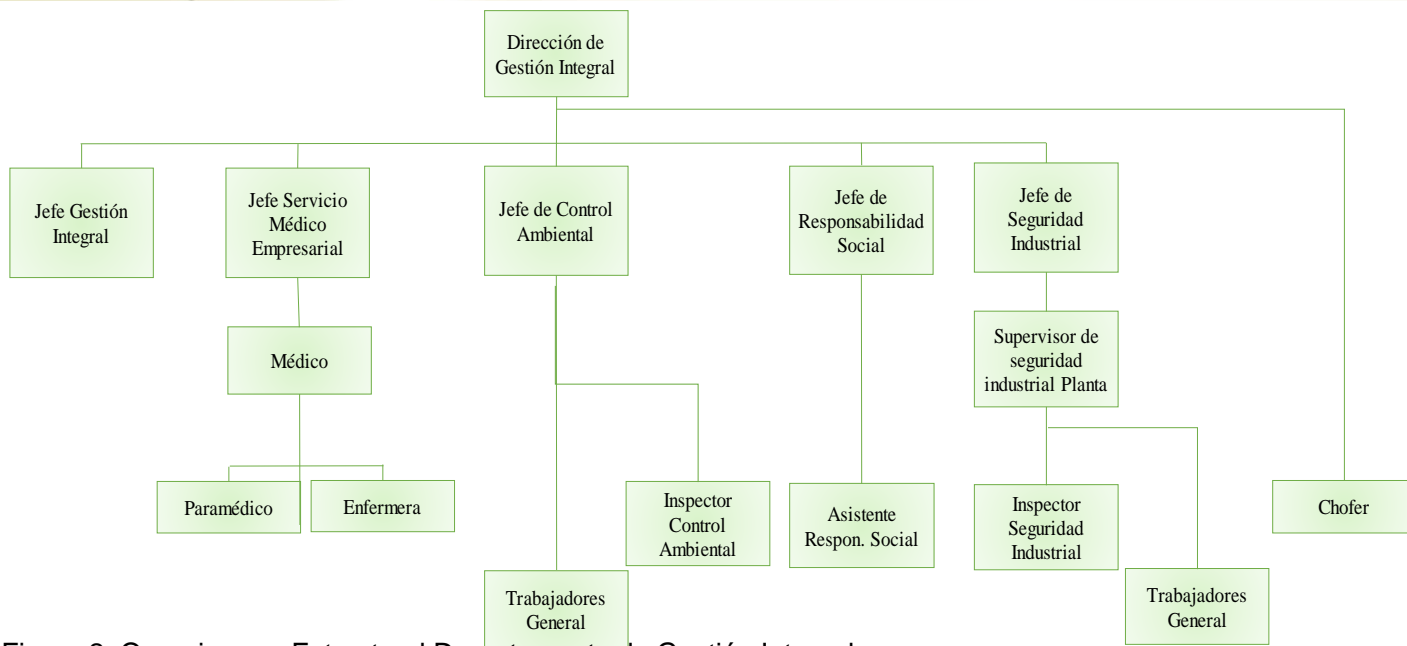


Figura 2. Organigrama Estructural Departamento de Gestión Integral.



Direccinamiento Estratégico

Misión

“Líderes en el reciclaje para la producción de acero, con excelencia en el servicio, calidad, tecnología, sistemas de gestión, recursos humanos, seguridad industrial, protección ambiental y responsabilidad social”

Visión

“Siempre pensando en el CLIENTE, con el mejor servicio y los mejores productos de acero”



Objetivo General

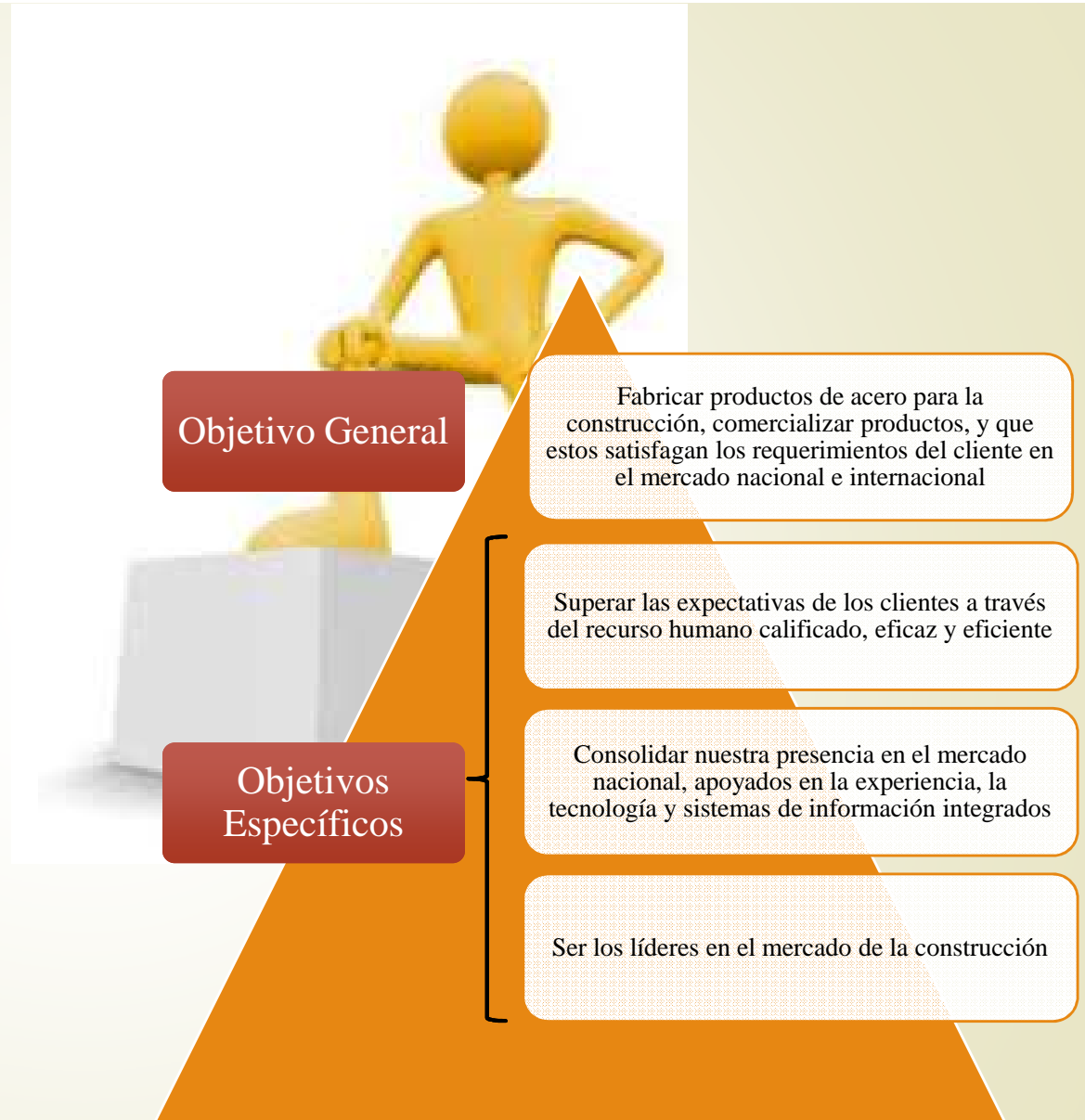
Fabricar productos de acero para la construcción, comercializar productos, y que estos satisfagan los requerimientos del cliente en el mercado nacional e internacional

Objetivos Específicos

Superar las expectativas de los clientes a través del recurso humano calificado, eficaz y eficiente

Consolidar nuestra presencia en el mercado nacional, apoyados en la experiencia, la tecnología y sistemas de información integrados

Ser los líderes en el mercado de la construcción



Descripción de los procesos



Gestión Integral

Es encargada de cumplir y hacer cumplir las políticas de seguridad, salud ocupacional y cuidado del ambiente, según las Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, y OHSAS 18001:2007.



Servicio Médico Empresarial

Se encarga de la salud y exámenes médicos continuos de todos los trabajadores. Llevando un control organizado de cada empleado.



Control Ambiental

Tiene la función de preservar el medio ambiente realizando actualmente varios proyectos como: Tecnología para el control de emisión de gases;
Programas a favor del ambiente;
Implementar programa de reciclaje en la Planta



Descripción de los procesos

Apoyo al programa Adulto Mayor

Apoyo a niños en programa de Nutrición

Taller de confecciones de camisetas

Taller de llenado de extintores

Negocio para fumigaciones

Implementación de laboratorio odontológico

Implementación de laboratorio clínico



Responsabilidad Social

Se encarga de realizar acciones en beneficio sostenible de la comunidad, como:

Priorizar contribuciones en las áreas de salud, educación y trabajo.

Desarrollo de programas especiales: Reforestación.

Implementación de negocios inclusivos;



Seguridad Industrial

Tiene el propósito y el objetivo de crear una cultura en la que el objetivo sea cero accidentes.

Objetivos Específicos

Implementar sistema contra incendios

Capacitación en temas específicos en seguridad industrial

Capacitación a brigadistas en área operativa y administrativa

Realizar simulacros de emergencia

FODA Departamental

Fortalezas

- 1 La infraestructura del departamento se encuentra bien ubicada, puesto que se relaciona con el resto de la empresa
- 2 Mantiene buen ambiente laboral dentro del departamento
- 3 Trabajadores motivados y con sentido de liderazgo
- 4 Personal tiene experiencia en su puesto laboral
- 5 Jefe departamental tiene amplia experiencia y reconocimientos públicos en el campo laboral
- 6 Gran capacidad para adaptarse a cambios
- 7 Los trabajadores tiene predisposición a recibir capacitación constante

Oportunidades

- 1 Mantienen comunicación directa con toda la plata

FODA

Análisis Externo



Debilidades

- 1 Equipos de computación con varios desperfectos
- 2 Software de los equipos de computación lentos
- 3 Problemas en el sistema que controla digitalmente la documentación interna

Amenazas

- 1 Cambios en la legislación laboral
- 2 Falta de proveedores para material de seguridad industrial (mascarillas)
- 3 Aumento de costo en las importaciones por ley de salvaguardias
- 4 Incertidumbre respecto a la situación económica del país

Fundamentos Teóricos CAPITULO IV

Auditoría de Gestión de la Calidad



Evolución de la Calidad

Año	Actividad
1728 a. C.	Aplicación del Código Hammurabi – Ley del Talión
1450 a. C.	Egipcios controlaban la calidad de los bloques de piedra con pedazos de cuerda.
1700	Inicio de la revolución Industrial
1800	Taylorismo – teoría mayor control en el tiempo de producción.
1908	Fordismo – Cadenas de producción o producción en serie
1940	Calidad durante la segunda guerra mundial
1941	Joseph Juran – principio de Pareto
1943	Ishikawa, diagrama causa – efecto
1950	Deming – 14 puntos de Deming y 7 enfermedades mortales
1956	Taiichi Ohno crea el método Just in Time
1960	Control Total de la Calidad
1961	Shigeo Shing – poka yok, aprueba de errores
1970	Toyotismo – desplazamiento del fordismo basado en el método Just in time
1985	Joseph Juran – Triología de Juran
1987	Norma Internacional ISO 9001:1987, versión original
2008	Norma Internacional ISO 9001:2008, tercera revisión
2015	Norma Internacional ISO 9001:2015, cuarta revisión vigente

Clasificación de la auditoría

Clasificación por la forma de ejercer la auditoría	Clasificación por el área	Clasificación según tipo de auditor
Auditoría de primera parte	Auditoría Financiera	Auditor Interno
Auditoría de segunda parte	Auditoría de Gestión	Auditor Externo.
	Auditoría Ambiental	
Auditoría de tercera parte	Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad SGC	
	Auditoría Informática	
	Auditoría Gubernamental	
	Auditoría Forense	



Clasificación por la forma de ejercer

	Auditoría Interna	Auditoría Externa
A veces llamada auditoría de primera parte.	Auditoría a proveedores	Auditoría de 3ra parte
	A veces llamada auditoría de segunda parte	Para propósitos legales, regulatorios y similares

Normativa de la Calidad, familia ISO 9000



Norma Internacional ISO 9000:2005

Explica los Fundamentos y Vocabulario para los Sistemas de Gestión de Calidad que sea fácil comprender para todos los usuarios potenciales.

Norma Internacional ISO 9001:2008

Establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad, demostrando la capacidad que poseen las empresas en la elaboración de productos y que cumplan con lo establecido en la norma, requisitos del cliente.

Son creadas por la Organización Internacional de Normalización, establece requisitos para un SGC, detectando oportunidades de mejora, gestionando el proceso de las actividades con calidad.

Norma Internacional ISO 9004:2009

Certificación en Gestión Avanzada ISO 9004 es una herramienta de mejora de la gestión, satisface la necesidad de organizaciones que han evolucionado y sobrepasa los criterios de cumplimiento de la ISO 9001

Norma Internacional ISO 19011:2011

Proporciona Directrices para una correcta ejecución de auditorías internas de los Sistemas de Gestión de la calidad y/o Ambiental.



Cualidades del auditor



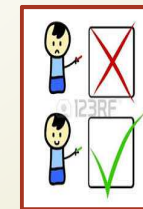
Plan de auditoría



Descripción de las actividades y detalles acordadas en la auditoría.
La realización del plan de auditoría es responsabilidad del auditor líder.

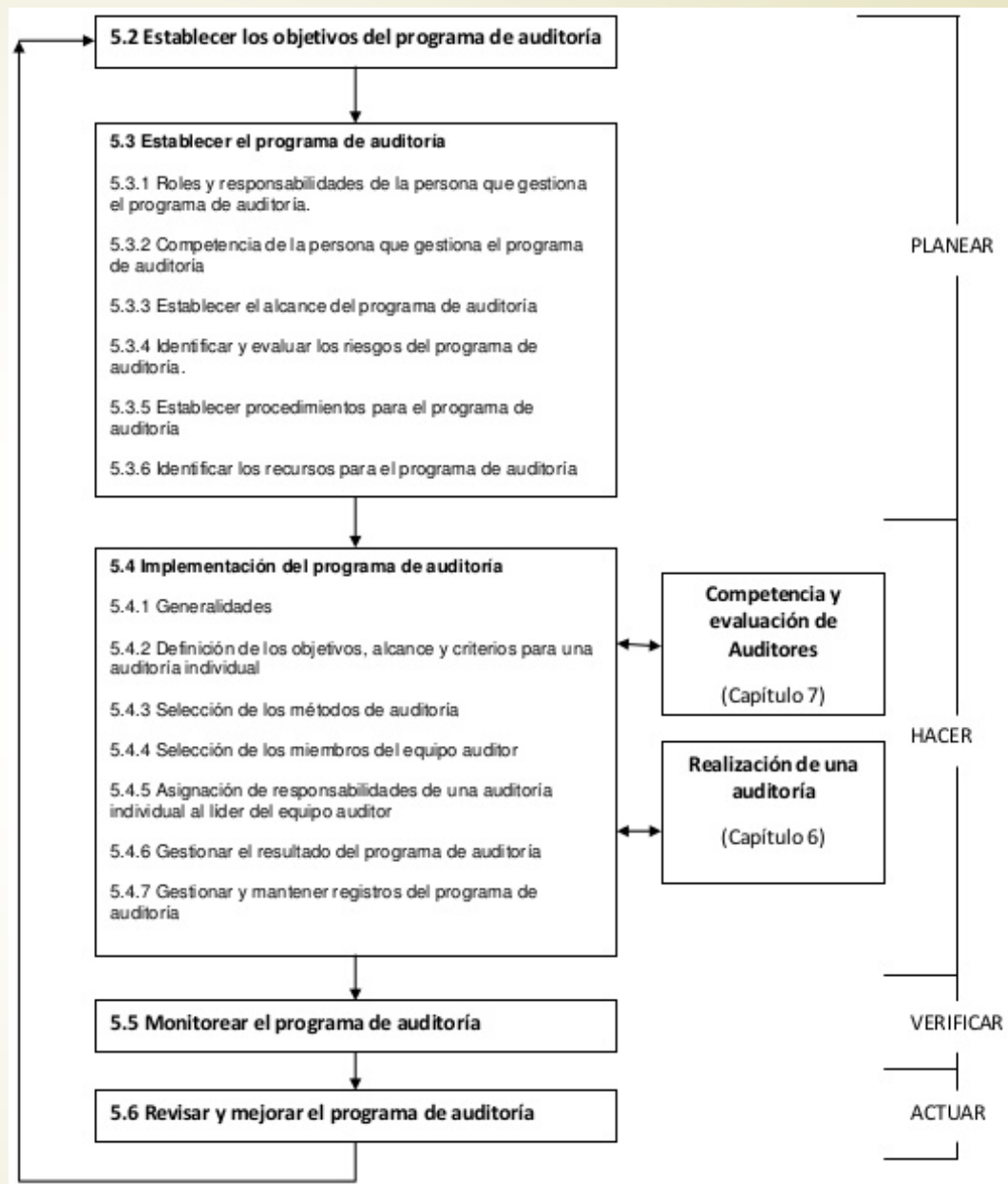


Para realizar un plan de auditoría se debe tomar en cuenta:



Tipo de auditoría, objetivos, funciones y áreas que se vayan a auditar, tiempo y fecha.

Diagrama de flujo del proceso para la Gestión de un Programa de Auditoría



Ejercicio práctico

CAPITULO V

“Auditoría de primera parte al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, al Departamento de Gestión Integral de una Empresa Siderúrgica, ubicada en el cantón Mejía, provincia de Pichincha, período enero a junio de 2015”



Objetivo



Comprobar el cumplimiento de los procedimientos y requisitos descritos en la Norma Internacional ISO 9001:2008, con el fin de determinar la eficiencia de los procesos que conforman el SGC del departamento de Gestión Integral de una Empresa Siderúrgica.

Se aplica a las diferentes áreas del departamento de Gestión Integral.

Periodo enero – junio 2015

Alcance

EMPRESA SIDERURGICA ISO 9001:2008		Formulario		Código: F-G-GE-08 Revisión 01 Página 1 de 3	
Auditor Líder:		María Alexandra Albuja Cevallos			
Auditores:		Equipo 1: María Alexandra Albuja Cevallos Equipo 2:			
Norma:		ISO 9001:2008			
Fecha	Hora	Departamento / Función / Proceso	Auditor	Auditado	Clausulas
Lunes 21-03-2016	10:15 - 10:30	Reunión de Apertura	---	---	Delimitar e indicar el alcance de la auditoría y el tiempo previsto para la misma.
	10:30 - 11:30	Gestión Integral	E1	Cristian Vaca	4.2.1 Generalidades Requisitos de la documentación. 4.2.2 Manual de la Calidad. 4.2.3 Control de los documentos. 4.2.4 Control de los registros. 5.5.2 Representante de la Dirección 5.6.1 Generalidades, revisión por la dirección. 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo
Lunes 21-03-2016	11:30 - 12:22	Servicio Médico Empresarial	E1	Dr. Mauro Carga	4.2.3 Control de los documentos. 4.2.4 Control de los registros. 5.5.2 Representante de la Dirección 5.6.1 Generalidades, revisión por la dirección. 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo

EMPRESA SIDERURGICA ISO 9001:2008		Departamento de Gestión Integral		Código: F-G-GE-11	
Lista de Verificación de la Auditoría		Gestión Integral		Página 1 de 7	
ISO 9001	X	ISO 14001	---	OSHAS 18001	---


Auditor:		Área auditada:		Gestión Integral	
Maria Alexandra Albuja Cevallos		Responsable del área:		Cristian Vaca (E)	
Fecha:		Hallazgo		Cant. No Conformidad	
4.2		Requisitos de la documentación			
4.2.3		Control de los documentos			
Requisito	Tema a Tratar	Tiempo (Minuto)	Hallazgo	Cant. No Conformidad	Observaciones
4.2	Control de los documentos				
4.2.3	¿Se estableció un procedimiento documentado que defina los controles necesarios en la documentación?	10 min	Se evidenció que en el sistema actual de control de Documentos WorkFlow constan documentos obsoletos junto a las copias actualizadas, de igual forma los números de revisión de la documentación impresa no coincide con la digital del WokFlow .	1	La no conformidad puede solucionarse con la adquisición de un sistema informático que controle fechas, firmas y seguimientos. Mientras tanto, se compromete a llevar un "Lista Maestra", para tener el control, aprobaciones, número de revisiones y versiones, más un control de número de copias y a quien va dirigidas las copias de la documentación.
6.3	Infraestructura				
	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria como edificios y espacios de trabajo?	4 min	Se verificó que el área de trabajo dentro del departamento cuenta con el espacio necesario para realizar sus actividades laborales de forma eficiente.		Cumple
	¿Se ha verificado el equipo para los procesos (hardware, software), servicios de transporte, sistemas de información?	7 min	El en software del equipo de computación se comprobó un desperfecto (lentitud).		Coordinar con el departamento de sistemas para realizar mantenimiento en el software del equipo.

EMPRESA SIDERURGICA ISO 9001:2008		Departamento de Gestión Integral		Código: F-G-GE-11	
		Lista de Verificación de la Auditoría		Página 1 de 7	
ISO 9001	X	ISO 14001	---	OSHAS 18001	---

Auditor:		Área auditada:		Seguridad Industrial	
María Alexandra Albuja Cevallos		Responsable del área:		Mauricio Cilio	
		Fecha:		Miércoles, 23 de marzo de 2016	
Requisito	Tema a Tratar	Tiempo (Minuto)	Hallazgo	Cant. No Conformidad	Observaciones
4.2			Requisitos de la documentación		
4.2.4	Control de los registros ¿Existe un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros?	4 min			Cumple
	¿Cuentan con una codificación que permite identificar a que proceso pertenecen, cuando han sido creados, cambiados y por quien han sido aprobados? Comprobar si los registros son legibles, identificables y trazables.	7 min	Entre los registros que maneja esta área se encontró la Matriz de puestos de Trabajo y se verificó que cuenta con la codificación, pero no existe actualización del registro.		El registro cuenta con todo lo que estipula el Instructivo Interno de Control de Registros, aunque sigue manteniendo fechas de meses anteriores.

EMPRESA SIDERURGICA ISO 9001:2008		REPORTE 5 PASOS		Código: F-G-GE-14 Revisión 01
Area: Departamento de Gestión Integral		Página 1 de 1		
Entregado a: Cristian Vaca/ Mauro Cargua/ Javier Villalva/ Karina Pachacama/ Mauricio Cilio	Autor: Ma. Alexandra Albuja Cevallos	Fecha de apertura: 23/03/16	Registro N°: 001	
Reasignado a: ---no-----	Turno: 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Problema reportado por: Gestión Integral <input checked="" type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		
P A S O 1				
Descripción del Problema				
Descripción del problema: 1 no conformidad a 4.2.3 Control de los Documentos; se revisan asuntos relacionados al control de documentos y no existe coincidencia entre sistema WorkFlow y documentos físicos en cuanto a fechas de actualización, últimas revisiones, cambios realizados a documentos.				
P A S O 2				
Acción de Contención				
Descripción: En el sistema actual de control de Documentos WorkFlow constan documentos obsoletos junto a las copias actualizadas, de igual forma los números de revisión de la documentación impresa no coinciden con la digital del WorkFlow	Responsable: Marco Oleas Jefe Departamento Gestión Integral	Fecha: 23/03/16		
P A S O 3				
Análisis de Causa raíz (a cargo del responsable del área)				
Proceso: Relacione los resultados abajo				
1. ¿El proceso seguido es el correcto? SI NO --- --- --- --- ---				
2. ¿Las herramientas y equipos utilizados son los correctos? --- X				
Diagrama Causa - Efecto:				
Problemas en el sistema no coinciden documentos				
Sistema actual constan documentos obsoletos y no coincide con copias Impresas.				
1. Por qué: Trabajo repetitivo al subir al sistema 2. Por qué: ----- 3. Por qué: No se había identificado a tiempo el problema 4. Por qué: ---- 5. Por qué: ----				

P A S O 4	
Solución Definitiva (a cargo del responsable del área)	
Esta solución amerita un análisis especial para la condición A) Riesgo B) Aspecto o C) Cambio de proceso de Calidad	Validado por: Jefes de área departamento de Gestión Integral Fecha de Corte: junio 2016 Responsable: Cristian Vaca/ Mauro Cargua/ Javier Villalva/ Karina Pachacama/ Mauricio Cilio
Si <input checked="" type="checkbox"/> X No <input type="checkbox"/> --- Explicar la respuesta: Crear una lista de para el control de los documentos, donde se encuentre la actualizaciones, numero de revisiones, y lo que estipule la norma, mientras se adquiera el sistema informático necesario para el control de documentos. Detalle de la solución: Mientras se adquieren el sistema informático en un periodo de 6 meses, se creó la "Lista Maestra de procedimientos e Instructivo de la Acería".	
P A S O 5	
Verificación y Aseguramiento	
Periodo de Evaluación: un mes	Fecha de Cierre: abierta
Responsable: Jefe de Gestión Integral	Firma auditor:
Firma del responsable:	

	Formulario	Código:
	Informe Final de Auditoría Interna y Mejora Continua	F-G-GE-16 Revisión 01 Página 1 de 3

Para: Gerencia del Departamento de Calidad

Asunto: Resultados de Auditoría Interna de la Norma Internacional ISO 9001:2008

1. Objetivo(s) de la auditoría

- Cumplir con el desarrollo del plan de auditoría a través de los equipos de trabajo, para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de las normas, ISO 9001: 2008.
- Auditar los procesos, aspectos, riesgos y controles.
- Verificar el seguimiento, medición que se realiza en los departamentos de Gestión Integral, Servicio Médico Empresarial Seguridad Industria y Ambiente.

2. Criterios de la auditoría (documentos de referencia)

- Plan de Auditoría
- Norma Internacional ISO 9001:2008
- Documentación de procedimiento del Departamento de Gestión Integral


3. Alcance (procesos auditados)

Sistema de Gestión de Calidad, a nivel Documental y relacionado a lo establecido en el plan de auditoría, en especial a su estructura. Período enero – junio 2015.

4. Lugar y fecha de la auditoría

Planta de Aloág, empresa siderúrgica, 21-23 de marzo de 2016

- Departamento de Gestión Integral

	Formulario	Código:
	Informe Final de Auditoría Interna y Mejora Continua	F-G-GE-16 Revisión 01 Página 2 de 3

1. No. de equipo, nombres del equipo auditor y auditor líder

Auditor líder:	Maria Alexandra Albuja Cevallos
Auditores	Equipo 1: María Alexandra Albuja Cevallos
Normas:	ISO 9001:2008

2. Hallazgos de la auditoría

(Consolidación de los registros Informe de Auditoría por proceso/área auditada)

3. Conclusiones de la auditoría

Se levanta la siguiente No Conformidad (NC):

- Distribución informática de documentos del sistema sin proteger los documentos contra los cambios y sin indicar que las copias impresas carecen de valor. (4.2.3, ISO 9001:2008)

Se levantan las siguientes Observaciones:

- Se comprobó que el software del equipo de computación mantiene un desperfecto (lento), pertenece al área de Gestión Integral.
- Se verificó que el registro Plan Anual se encuentra desactualizada, la misma pertenece al área de Responsabilidad Social.
- Se evidenció que la Matriz de puestos de trabajo no se encuentra actualizada, pertenece al área de Seguridad Industrial.
- Se comprobó que el POE (Personal Ocupacionalmente Expuesto) no se encuentra actualizado, pertenece al área de Seguridad Industrial.

Resumen de No Conformidades y Observaciones:

Se levantaron:

Número de No Conformidades: 1

Número de Observaciones: 3

EMPRESA SIDERÚRGICA ISO 9001:2008	Formulario Informe Final de Auditoría Interna y Mejora Continua	Código: F-G-GE-16 Revisión 01 Página 3 de 3
--	--	---

1. Comentarios y observaciones (obstáculos, incertidumbre, áreas no cubiertas, etc.) y Recomendaciones.

- Se hallaron asuntos netamente de forma que pueden solucionarse fácilmente con un sistema informático que controle fechas, seguimiento y firmas.
- Revisar los registros que son nombrados por los procedimientos y/o instructivos del Sistema Integrado para verificar los que se encuentren en uso, obsoletos o que no existen.
- El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al plan de auditoría y documentos de trabajo.

2. Anexos

- Plan de auditoría F-G-GE-08
- Lista de verificación F-G-GE-11
- Formato 5 pasos F-G-GE-14

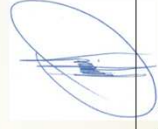
ADENDUM

La No conformidad No. 1: Se evidenció que en el sistema actual de control de Documentos WorkFlow constan documentos obsoletos junto a las copias actualizadas, de igual forma los números de revisión de la documentación impresa no coincide con la digital del WokFlow.



Revisado por:

Alexandra Albuja Cevallos

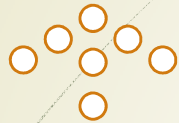


Aprobado por:

Ing. Henry Pazmiño

CAPITULO IV

Conclusiones



El Jefe del Departamento de Gestión Integral, se encuentra comprometido tanto con el departamento como con toda la empresa para llevar a cabo cualquier tipo de innovación el cual permita la mejora continua.



El Departamento de Gestión Integral de la Empresa Siderúrgica, cuenta con personal competente y capaz de adaptarse a cambios, tienen definidas las funciones para el trabajador de cada área, además posee un buen ambiente de trabajo lo cual motiva al personal.

Recomendaciones



- Contar con personal competente en cada área del trabajo, para que sea capaz de adaptarse a los cambios.
- Conservar sus procesos con alta calidad, integridad y cuidado en cuanto al personal y al medioambiente para garantizar la mejora continua y solidez de la misma.