



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

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

**CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA CPA
TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TEMA: “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA
RENTABILIDAD EMPRESARIAL, CASOS PURIFLUIDOS CÍA. LTDA. –
ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.”**

AUTORES: CANDO COCA, TABATA SOLANGE

VELASCO PANCHI, MILTON DAVID

DIRECTOR: ING. RODRÍGUEZ POZO, JORGE RAÚL

SANGOLQUÍ

2019



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

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL, CASOS PURIFLUIDOS CÍA. LTDA. – ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A**" realizado por los señores **TABATA SOLANGE CANDO COCA**, y **MILTON DAVID VELASCO PANCHI**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a los señores **TABATA SOLANGE CANDO COCA**, y **MILTON DAVID VELASCO PANCHI**, para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 10 de Enero de 2019

Atentamente,

Ing. Jorge Raúl Rodríguez Pozo



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

CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Cando Coca Tabata Solange, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL, CASOS PURIFLUIDOS CÍA. LTDA. – ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 15 de Abril de 2019

Firma:

Tabata Solange Cando Coca

C.C.: 172220568-7



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

CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Milton David Velasco Panchi, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL, CASOS PURIFLUIDOS CÍA. LTDA. – ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 15 de abril de 2019

Firma:

Milton David Velasco Panchi

C.C.: 172192901-4



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

CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

AUTORIZACIÓN

Yo, Cando Coca Tabata Solange autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL, CASOS PURIFLUIDOS CÍA. LTDA. – ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 15 de Abril de 2019

Firma:

Cando Coca Tabata Solange

C.C.: 172220568-7



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

CARRERA DE INGENIERÍA FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

AUTORIZACIÓN

Yo, Milton David Velasco Panchi autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL, CASOS PURIFLUIDOS CÍA. LTDA. – ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 15 de abril de 2019

Firma:

Milton David Velasco Panchi

C.C.: 172192901-4

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido un orgullo y un privilegio ser sus hijos.

A nuestros hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de la etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Tabata Solange Cando Coca

Milton David Velasco Panchi

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al tutor de nuestro proyecto de investigación quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, amigos y en especial a ti Alexandra Gómez por tu gran apoyo en el proceso y a las empresas por su valioso aporte para nuestra investigación.

Tabata Solange Cando Coca

Milton David Velasco Panchi

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT	xxi
CAPÍTULO I.....	1
1. Planteamiento del problema de investigación	1
1.1. Introducción	1
1.2. Antecedentes.....	1
1.2.1. Empresa comercial Purifluidos Cía. Ltda.	3
1.2.1.1. Misión y Visión Purifluidos Cía. Ltda.....	4
1.2.1.2. Valores.....	4
1.2.1.3. Estructura organizacional.	5
1.2.1.4. Localización geográfica.....	7
1.2.2. Empresa manufacturera ATU Artículos de Acero S.A	8

1.2.2.1.	Misión y Visión ATU Artículos de Acero S.A.....	8
1.2.2.2.	Valores.....	9
1.2.2.3.	Estructura organizacional.	9
1.2.2.4.	Localización geográfica.....	10
1.2.2.5.	Productos.	11
1.3.	Planteamiento del problema	13
1.3.1.	Formulación del problema.....	16
1.4.	Justificación	16
1.5.	Importancia.....	18
1.6.	Objetivos.....	20
1.6.1.	Objetivo general.....	20
1.6.2.	Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II		22
2.	Marco teórico.....	22
2.1.	Antecedentes investigativos.....	22
2.2.	Fundamentación teórica.....	25
2.2.1.	Organización.....	26
2.2.2.	Norma técnica.....	26
2.2.3.	Los sistemas de gestión de calidad	27

2.2.4.	Proceso y producto	28
2.2.5.	Elementos de un proceso	29
2.2.6.	Documentación de procesos	30
2.2.6.1.	Mapa de procesos	31
2.2.6.2.	Caracterización de procesos	32
2.2.7.	Flujogramas de procesos.....	33
2.2.8.	Generalidades de un sistema de gestión de la calidad.	36
2.2.9.	Beneficios de los sistemas de gestión de la calidad.....	37
2.2.10.	Norma ISO 9001	38
2.2.11.	Matriz de correlación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 – 9001:2015	39
2.2.12.	Estructura Norma ISO 9001:2015	44
2.2.13.	La evaluación. Conceptos generales. Indicadores de los SGC.....	45
2.2.14.	Implementar la evaluación del desempeño de los SGC según ISO 9001	46
2.2.15.	Rentabilidad.....	47
2.2.16.	Impacto de la calidad en la rentabilidad	48
2.3.	Fundamentación conceptual	48
2.4.	Fundamentación legal.....	52
2.4.1.	Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad	54
CAPÍTULO III		57

3.	Metodología de la investigación	57
3.1.	Modalidad de la investigación	57
3.2.	Tipología de la investigación	58
3.2.1.	Por su finalidad: Aplicada	58
3.2.2.	Por las fuentes de investigación: Mixto.....	58
3.2.3.	Por el control de las variables: No experimental	58
3.2.4.	Por el alcance: Correlacional	59
3.2.5.	Hipótesis	59
3.2.6.	Instrumentos de recolección de información	59
3.2.7.	Procedimiento para recolección de datos	60
CAPÍTULO IV		62
4.	Análisis situacional.....	62
4.1.	Análisis interno.....	62
4.1.1.	Manual de calidad de Purifluidos Cía. Ltda.	64
4.1.1.1.	Política de calidad.....	65
4.1.1.2.	Objetivos de calidad	66
4.1.2.	Manual de calidad de ATU Artículos de Acero S.A.	66
4.1.2.1.	Política de calidad.....	67
4.1.2.2.	Objetivos de calidad	67

4.1.3.	Análisis e identificación de productos críticos	68
4.1.4.	Caracterización de procesos Purifluidos Cía. Ltda.	76
4.1.5.	Caracterización de ATU Artículos de Acero, S.A.....	79
4.1.6.	Matriz FODA Purifluidos Cía. Ltda.	82
4.1.7.	Matriz FODA ATU Artículos de Acero, S.A.	83
4.2.	Análisis externo	83
4.2.1.	Cinco fuerzas de Porter.....	84
4.2.1.1.	Purifluidos Cía. Ltda.,.....	85
4.2.1.2.	ATU Artículos de Acero S.A.....	87
4.2.2.	Factor económico.....	90
4.2.2.1.	Producto Interno Bruto (PIB).	90
4.2.2.2.	Inflación.....	95
4.2.2.3.	Importaciones.	97
4.2.3.	Factor social.....	99
4.2.4.	Factor tecnológico.	102
CAPÍTULO V		106
5.	Evaluación del sistema de gestión de la calidad	106
5.1.	Etapa I: Planificación y programación de la auditoria.....	106
5.1.1.	Objetivo de la auditoría empresa Purifluidos Cía. Ltda.	106

5.1.2.	Alcance	106
5.1.3.	Base Legal	107
5.1.4.	Cronograma de Auditoría	110
5.1.5.	Programa de auditoria.....	111
5.2.	Etapa II. Ejecución de la auditoria.....	114
5.2.1.	Lista de verificación	114
5.2.2.	Reporte de no conformidad	123
5.2.3.	Informe de no conformidad	135
5.3.	Etapa III Comunicación de resultados	147
5.3.1.	Informe de auditoria	147
5.4.	Resultados de la implementación de la auditoria del sistema de gestión de calidad a la empresa Purifluidos Cía. Ltda.	156
5.5.	Etapa I: Planificación y programación de la auditoria.....	158
5.5.1.	Objetivo de la auditoría empresa ATU Artículos de Acero, S.A.	158
5.5.2.	Alcance	159
5.5.3.	Base legal.....	159
5.5.4.	Programa de auditoría.....	163
5.6.	Etapa II. Ejecución de la auditoria.....	166
5.6.1.	Lista de verificación	166

5.6.2.	Reporte de no conformidad	175
5.6.3.	Informe de no conformidad	186
5.7.	Etapas III Comunicación de resultados	197
5.7.1.	Informe de auditoria	197
5.8.	Resultados de la implementación de la auditoria del sistema de gestión de calidad a la empresa ATU Artículos de Acero, S.A.	202
5.9.	Plan de Mejora aplicado a las empresas Purifluidos Cía. Ltda., y ATU Artículos de Acero S.A	205
CAPÍTULO VI.....		211
6.	Conclusiones.....	211
6.1.	Conclusiones.....	211
6.2.	Recomendaciones	213
Bibliografía.....		215

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Distribución colaboradores</i>	6
Tabla 2 <i>Matriz de correlación de requisitos</i>	39
Tabla 3 <i>Matriz de correlación de requisitos De Requisitos</i>	40
Tabla 4 <i>Matriz de correlación de gestión de recursos</i>	41
Tabla 5 <i>Matriz De Correlación De Realización Del Producto</i>	41
Tabla 6 <i>Matriz De Correlación De Mediación, Análisis Y Mejora</i>	43
Tabla 7 <i>Matriz de priorización de procesos Purifluidos Cía. Ltda.</i>	68
Tabla 8 <i>Cantidad de reprocesos evaluados de la empresa Purifluidos Cía. Ltda. Cía.</i>	69
Tabla 9 <i>Matriz comparativa variable de Pareto vs resultados de la Priorización.</i>	71
Tabla 10 <i>Matriz priorización ATU Artículos de Acero S.A.</i>	72
Tabla 11 <i>Cantidad de Reprocesos evaluados de la Empresa ATU Artículos de Acero</i>	73
Tabla 12 <i>Matriz Variable de Pareto vs resultados de la Priorización.</i>	75
Tabla 13 <i>Matriz FODA, Purifluidos Cía. Ltda.</i>	82
Tabla 14 <i>Matriz FODA, ATU Artículos de Acero, S.A.</i>	83
Tabla 15 <i>Oportunidades y Amenazas</i>	105
Tabla 16 <i>Oportunidades y Amenazas</i>	105
Tabla 17 <i>Equipo de Auditoría</i>	107
Tabla 18 <i>Norma ISO 9001:2015</i>	108
Tabla 19 <i>Cronograma de auditoría</i>	110
Tabla 20 <i>Proceso de gestión de la calidad</i>	111
Tabla 21 <i>Proceso de ventas</i>	112

Tabla 22 <i>Proceso de cadena de logística</i>	113
Tabla 23 <i>Lista de Verificación Departamento de Calidad</i>	114
Tabla 24 <i>Lista de Verificación Departamento de Calidad</i>	117
Tabla 25 <i>Lista de Verificación Ventas</i>	120
Tabla 27 <i>Reporte de no conformidad Departamento de Calidad</i>	123
Tabla 26 <i>Reporte de no conformidad Departamento de Ventas</i>	127
Tabla 28 <i>Reporte de no conformidad Cadena de Logística</i>	131
Tabla 29 <i>Informe de no conformidad Departamento de Calidad</i>	135
Tabla 30 <i>Informe de no conformidad Departamento de Ventas</i>	139
Tabla 31 <i>Informe de no conformidad Departamento de Logística</i>	143
Tabla 32 <i>Resultados de Sistemas de Gestión de Calidad</i>	156
Tabla 33 <i>Resultados Proceso de Ventas</i>	157
Tabla 34 <i>Resultados Proceso Logística</i>	158
Tabla 35 <i>Equipo de Auditoría</i>	159
Tabla 36 <i>Norma ISO 9001:2015</i>	160
Tabla 37 <i>Cronograma de Auditoría</i>	162
Tabla 38 <i>Programa de Auditoría Adquisiciones</i>	163
Tabla 39 <i>Programa de Auditoría Producción</i>	164
Tabla 40 <i>Programa de Atención al Cliente</i>	165
Tabla 41 <i>Lista de Verificación Adquisición</i>	166
Tabla 42 <i>Lista de Verificación Adquisición</i>	169
Tabla 43 <i>Lista de Verificación Producción</i>	172
Tabla 43 <i>Reporte no conformidad Adquisición</i>	175

Tabla 45 <i>Reporte no conformidad Producción</i>	179
Tabla 46 <i>Reporte no conformidad Atención al cliente</i>	183
Tabla 47 <i>Informe de no conformidad adquisición</i>	186
Tabla 48 <i>Informe de no conformidad producción</i>	190
Tabla 49 <i>Informe de no conformidad atención al cliente</i>	194
Tabla 50 <i>Resultados Procesos de Adquisiciones</i>	202
Tabla 51 <i>Resultados proceso de producción</i>	203
Tabla 52 <i>Resultados proceso de atención al cliente</i>	204
Tabla 53 <i>Propuesta de mejora departamento SGC empresa Purifluidos Cía. Ltda.</i>	205
Tabla 54 <i>Propuesta de mejora departamento Ventas empresa Purifluidos Cía. Ltda.</i>	206
Tabla 55 <i>Propuesta de mejora departamento Logística empresa Purifluidos Cía. Ltda.</i>	207
Tabla 56 <i>Propuesta de mejora departamento de Producción empresa ATU S.A</i>	208
Tabla 57 <i>Propuesta de mejora departamento de Adquisición empresa ATU S.A.</i>	209
Tabla 58 <i>Propuesta de mejora departamento de Atención al cliente empresa ATU S.A.</i>	210

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Estructural Purifluidos Cía. Ltda.	6
Figura 2. Localización empresa Plurifluidos Cía Ltda.....	7
Figura 3. Estructura Organizacional ATU Artículos de Acero S.A.....	10
Figura 4. Localización empresa ATU Artículos de Acero S.A.....	11
Figura 5. Árbol de problemas empresa Purifluidos Cía. Ltda.....	14
Figura 6. Árbol de problemas empresa ATU Artículos de Acero S. A	15
Figura 7. Elementos de un proceso	29
Figura 8. Ejemplo de mapa de procesos.....	31
Figura 9. Ejemplo de caracterización de un proceso.....	33
Figura 10. Ejemplo de flujograma	34
Figura 11. Documentación de un proceso.....	35
Figura 12. Cronología de la Norma ISO 9001 Recorrido hasta su publicación.....	53
Figura 13. Mapa de procesos Purifluidos Cía. Ltda.....	63
Figura 14. Mapa de procesos ATU Artículos de Acero S.A.....	64
Figura 15. Resultados obtenidos al aplicar el Diagrama de Pareto.....	70
Figura 16. Resultados Obtenidos al aplicar el Diagrama de Pareto ATU.....	74
Figura 17. Caracterización de los Procesos Ventas	76
Figura 18. Caracterización de los Procesos Logística.....	77
Figura 19. Caracterización de los Procesos de Gerencia de Calidad	78
Figura 20. Caracterización de los Procesos de Adquisición	79
Figura 21. Caracterización de los Procesos de Producción.....	80

<i>Figura 22.</i> Caracterización de los Procesos de Atención al Cliente.....	81
<i>Figura 23.</i> Cinco Fuerzas de Porter.....	84
<i>Figura 24.</i> Balance preliminar de las Economías de América Latina y Caribe.	91
<i>Figura 25.</i> Producto Interno Bruto (PIB) Trimestral.....	92
<i>Figura 26.</i> Saldos de la Balanza comercial, petrolera y no petrolera.....	92
<i>Figura 27.</i> Países de Latinoamérica con más deuda externa pública	93
<i>Figura 28.</i> Evolución y Participación en el PIB de la industria Manufacturera.....	94
<i>Figura 29.</i> Valor Agregado Bruto por Industria.....	95
<i>Figura 30.</i> Inflación Anual Ecuador.....	96
<i>Figura 31.</i> Inflación Mensual	97
<i>Figura 32.</i> Importaciones totales año 2018	99
<i>Figura 33.</i> La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	101
<i>Figura 34.</i> Empresas que realizan inversión en TIC	104

RESUMEN

Hoy en día las empresas manejan un modelo de negocio enfocado en brindar calidad de servicios a los clientes aplicando adecuadamente Normas ISO 9001, el incremento de la rentabilidad en las empresas se logra a través del reconocimiento de oportunidades de mejora en los procesos para satisfacer a los clientes y optimizar recursos. La estimulación de las organizaciones para alcanzar la certificación de calidad es mediante la adopción de ventajas competitivas, no obstante, dejan de atender su fin primordial que es agregar valor de calidad en los productos y servicios. Por estos motivos las empresas Purifluidos Cía. Ltda. y ATU Artículos de Acero S.A, son un referente de investigación para determinar que por medio de la evaluación del cumplimiento de requisitos pueden optar por la migración de la versión 2008 de la Norma ISO 9001 a la versión 2015, la tipificación e implementación de oportunidades de mejora pueden incrementar su rentabilidad. La presente investigación fue desarrollada en seis capítulos, que abarcaron desde el planteamiento del problema, conociendo los objetivos y planteando las hipótesis, información relacionada con las empresas objeto de estudio, las teorías de sustento administrativo y de calidad, marco teórico, metodología de la investigación, el análisis situacional, la evaluación del sistema de gestión de calidad, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

PALABRAS CLAVES:

- **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)**
- **RENTABILIDAD**
- **NORMAS ISO 9001:2015**

ABSTRACT

Nowadays, companies manage a business model focused on providing quality services to customers by applying ISO 9001 standards appropriately. The increase in profitability in companies is achieved through the recognition of opportunities for improvement in the processes to satisfy customers. Clients and optimize resources. The stimulation of organizations to achieve quality certification is through the adoption of competitive advantages, however, they stop serving their primary purpose, which is to add quality value in products and services. For these reasons the companies Purifluidos Cía. Ltda. and ATU Artículos de Acero S.A, are a research reference to determine that by means of the evaluation of compliance with requirements can apply the migration of the 2008 version of the ISO 9001 to the 2015 version, the typification e Implementation of improvement opportunities can increase your profitability. The present investigation was developed in six chapters, which covered from the approach of the problem, knowing the objectives and proposing the hypothesis, information related to the companies object of study, the theories of administrative and quality sustenance, theoretical frame, methodology of the investigation, the situational analysis, the evaluation of the quality management system, ending with the conclusions and recommendations.

KEY WORDS:

- **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS)**
- **PROFITABILITY**
- **ISO 9001: 2015 STANDAR**

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del problema de investigación

1.1. Introducción

La Gestión de la Calidad favorece a la competitividad de las empresas en el mercado en el que se desempeñan y tiene como finalidad asegurar que los productos satisfagan las necesidades de los clientes. La ISO 9001 es un conjunto de requisitos que aseguran la calidad en la cadena de procesos de bienes y servicios que produce una organización, de tal manera que las empresas logren incrementar sus rendimientos económicos.

Camisón, Cruz, y González (2006), menciona que, la Gestión de la Calidad en la actualidad es necesaria su aplicación en las compañías debido al aumento incesante de las exigencias de los clientes además de la creciente competencia empresarial que enfrentan, debido a las diferencias de costos y la constante innovación tanto de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son factores que determinan la competitividad y su supervivencia en el mercado.

1.2. Antecedentes

En Ecuador según el Ministerio de Industrias y Productividad (2017), considera que una de las actividades relevantes dentro de la asistencia técnica en la gestión de calidad, es la aplicación de buenas prácticas mediante las Normas ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 22000, entre otras.

En la actualidad todas las empresas están orientadas a cumplir con los estándares de calidad que están asociadas con las expectativas de los consumidores de manera que generan ventajas en el mercado competitivo y con ello mejorar el desempeño empresarial. El SGC mediante la aplicación de la Norma de Calidad ISO 9001: 2015 genera valor agregado y facilita la optimización de los recursos en los procesos que mejoran tanto la calidad de los servicios como la satisfacción de los clientes (ISO, International Organization for Standardization, 2015).

En algunos proyectos de investigación se menciona que, en muchas empresas del medio, se han presentado problemas en la conservación de sus certificaciones ISO 9001:2008, en las transiciones hacia la versión 2015, así como también dificultades para acoplarse a la nueva versión, a los cambios de la industria, el entorno y visión de las organizaciones; tal es el caso de las empresas en estudio.

En marzo 2012 la empresa ATU Artículos de Acero S.A obtuvo la certificación ISO 9001:2008 otorgado por la certificadora SGS del Ecuador S.A, que en su debido momento fue sometida a un proceso de evaluación de cumplimiento de los requisitos de la Norma, así mismo teniendo la necesidad de calificarse bajo la Norma ISO 9001:2008 la empresa Purifluidos Cía. Ltda. inicia su proceso de certificación en el año 2014 a través de la empresa Icontec Internacional la cual fue otorgada en noviembre 2015 (ISOTools, 2018).

El presente proyecto pretende evaluar el estado actual del SGC, definir e identificar las opciones de mejora de los procesos que demanda la empresa comercial Purifluidos Cía. Ltda., y la empresa manufacturera ATU Artículos de Acero S.A.; de tal manera que estas empresas

investigadas pongan en práctica las recomendaciones e implementen las mejoras del SGC para iniciar el proceso de certificación ISO 9001:2015 lo cual incidirá en su rentabilidad.

Las empresas que se estudian en el presente proyecto se encuentran en la fase de transición a la Norma ISO 9001:2015 debido a que la exigencia del mercado les motiva a mejorar la calidad de sus productos y servicios.

1.2.1. Empresa comercial Purifluidos Cía. Ltda.

La empresa comercial Purifluidos Cía. Ltda. desde sus archivos presentan una reseña y objetivos:

Purifluidos Cía. Ltda., es una empresa ecuatoriana creada en 1996 como representante de líneas de gran prestigio a nivel internacional, tales como: MILLIPORE CORP., WATERS CORP, HANSON RESEARCH, ASSOCIATES OF CAPE COD INC., entre otras. La trayectoria desde 1984 de PURIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE FLUIDOS CIA. LTDA., en Colombia ofreciendo un servicio de calidad que integra las principales áreas de control tanto en las principales industrias como en los laboratorios, se han hecho ganadores de la confianza de los clientes en los dos países, constituyéndose en soporte técnico y garantía de calidad, lo cual ofrece una gran proyección y respaldo en el mercado ecuatoriano en la actualidad. (Purifluidos Cía. Ltda., 2013)

1.2.1.1. Misión y Visión Purifluidos Cía. Ltda.

Misión

Facilitar el éxito del cliente usando para ello asesoría, educación, soporte y servicio técnico especializado en soluciones tecnológicas que satisfagan las demandas en análisis instrumental, físico – químico, monitoreo microbiológico, investigación en biociencia, en procesos de filtración esterilizante y purificación de biofármacos, con sistemas de apoyo crítico en agua para procesos de producción y control de calidad.

Contando con el apoyo de proveedores que garantizan el más alto estándar de calidad, y recurso humano honesto, competente, calificado y comprometido, garantizando siempre la satisfacción total de sus clientes, en un contexto de respeto mutuo y ética profesional. (Purifluidos Cía. Ltda., 2013)

Visión

Para el 2021 ser una compañía que sea reconocida por su respuesta ágil, oportuna, responsable y eficiente a todas las necesidades y requerimientos de sus clientes, respaldado por su sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008. (Purifluidos Cía. Ltda., 2013)

1.2.1.2. Valores.

El Talento Humano es su compromiso, respetarlo, ofrecerle oportunidades de desarrollo, brindarle oportunidades de crecimiento dentro de parámetros de eficiencia y eficacia, así como

retribuirlo justamente, es el compromiso de la empresa. La práctica de este valor implica responsabilidades recíprocas del colaborador para con la organización.

El Comportamiento de los miembros de la empresa debe basarse y ajustarse a los valores y principios éticos que han inspirado la vida de la organización: Responsabilidad, Honestidad, Respeto, Trabajo, Fidelidad, Unidad, Humildad, Amor, Felicidad.

La Calidad de la Organización es compromiso y responsabilidad de todos los miembros de Purifluidos Cía. Ltda., calidad en los productos y procesos en la gestión administrativa y relaciones humanas con sus clientes

1.2.1.3. Estructura organizacional.

La estructura de trabajo de Purifluidos Cía. Ltda., está conformada actualmente por 21 personas, divididas en dos áreas:

- Área Administrativa conformada por 10 personas
- Área comercial conformada por 11 personas

Dentro de este grupo se encuentran 3 personas que realizan labores comerciales y administrativas siendo poli funcional de acuerdo a la delegación de funciones en ausencia de alguna de estos 3 colaboradores.

La empresa está constituida conforme a la siguiente estructura organizacional.

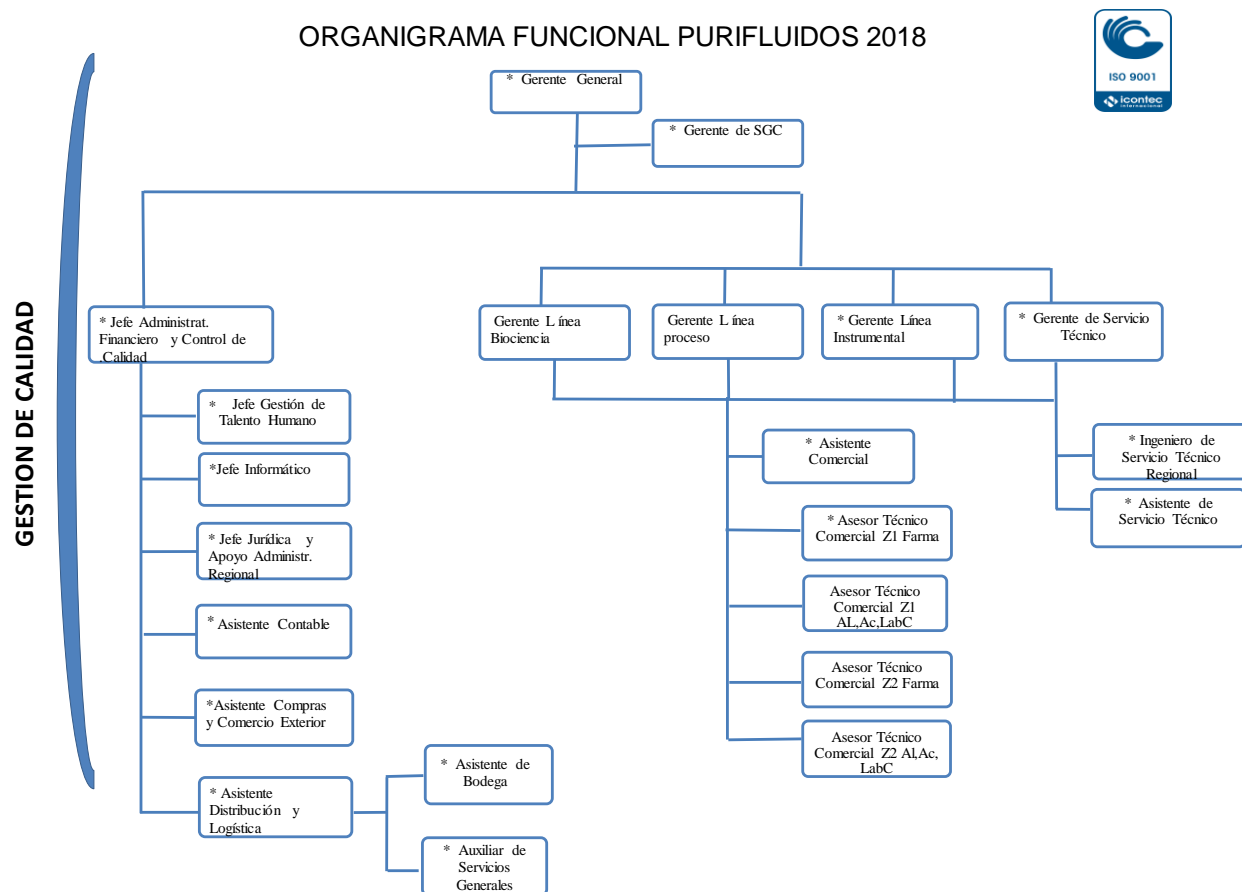


Figura 1. Organigrama Estructural Purifluidos Cía. Ltda.
Fuente: (Purifluidos Cia Ltda, 2018)

Tabla 1

Distribución colaboradores

Área	Ciudad	Número	Sexo	
			Hombre	Mujer
Administrativa	Quito	10	6	4
	Guayaquil	1		1
Comercial	Quito	5	3	2
	Guayaquil	2	1	1
Administrativa comercial	Quito	3		3

1.2.1.4. Localización geográfica.

La empresa Purifluidos Cía Ltda. se encuentra ubicada en la Av San Juan de Dios S4-503 e Isla Isabela en el canton Rumiñahui.



Figura 2. Localización empresa Purifluidos Cía Ltda.

Fuente: Google Maps

1.2.1.5.Productos.

- Milli-Q Advantage A10 Water Purification System
- Acquity UPLC H-Class
- Equipos de agua para Laboratorio
- Equipos para Filtración
- Equipos de Citometría de Flujo

1.2.2. Empresa manufacturera ATU Artículos de Acero S.A

Fundada en 1940 por Hans Rothschild como: The Rothschild Metal Works con la fabricación de recipientes de acero para lácteos, en 1944, ATU Artículos de Acero S.A. y comienza a exportar en el año de 1992.

ATU Artículos de Acero S.A. es una empresa emblemática ecuatoriana que, desde su fundación, se convirtió en líder en el segmento de muebles por su calidad reconocida en el mercado nacional e internacional. La capacidad instalada de fábrica en el Ecuador, permite una producción flexible, eficiente y de gran volumen, otorga una garantía inigualable en el mercado gracias a su equipo de diseño dedicado a buscar soluciones para los clientes. (ATU Artículos de Acero S.A, 2018)

1.2.2.1. Misión y Visión ATU Artículos de Acero S.A.

Misión

Inspirados en los sueños y necesidades de cada uno de sus clientes, diseñamos ambientes y soluciones de amueblamiento que despiertan su creatividad y mejoran su calidad de vida, incorporando tecnología y materiales que cuidan nuestro planeta. (ATU Artículos de Acero S.A, 2018).

Visión

Líder en Ecuador y reconocido a nivel regional con diseño de muebles y accesorios de estándar mundial, potenciando el desarrollo de los colaboradores y con servicio de excelencia a sus clientes. (ATU Artículos de Acero S.A, 2018)

1.2.2.2. Valores.

- Su prioridad es la satisfacción del cliente.
- Cuidan su reputación en todo lo que hacen, todos los días.
- Desarrollan relaciones con transparencia.
- Promueven la mejora e iniciativa individual y oportunidades en base a méritos.
- Trabajo en equipo.

1.2.2.3. Estructura organizacional.

- Gerente de Administración de Ventas: María Eduvid Fonseca
- Gerente Comercial: Roberto Castagnoli
- Jefe de Diseño: Carla Espinosa
- Asesor de Diseño: Alejandro Fernández
- Asistente de Bodega: Iván Salazar

ATU Artículos de Acero S.A presenta la siguiente estructura organizacional.

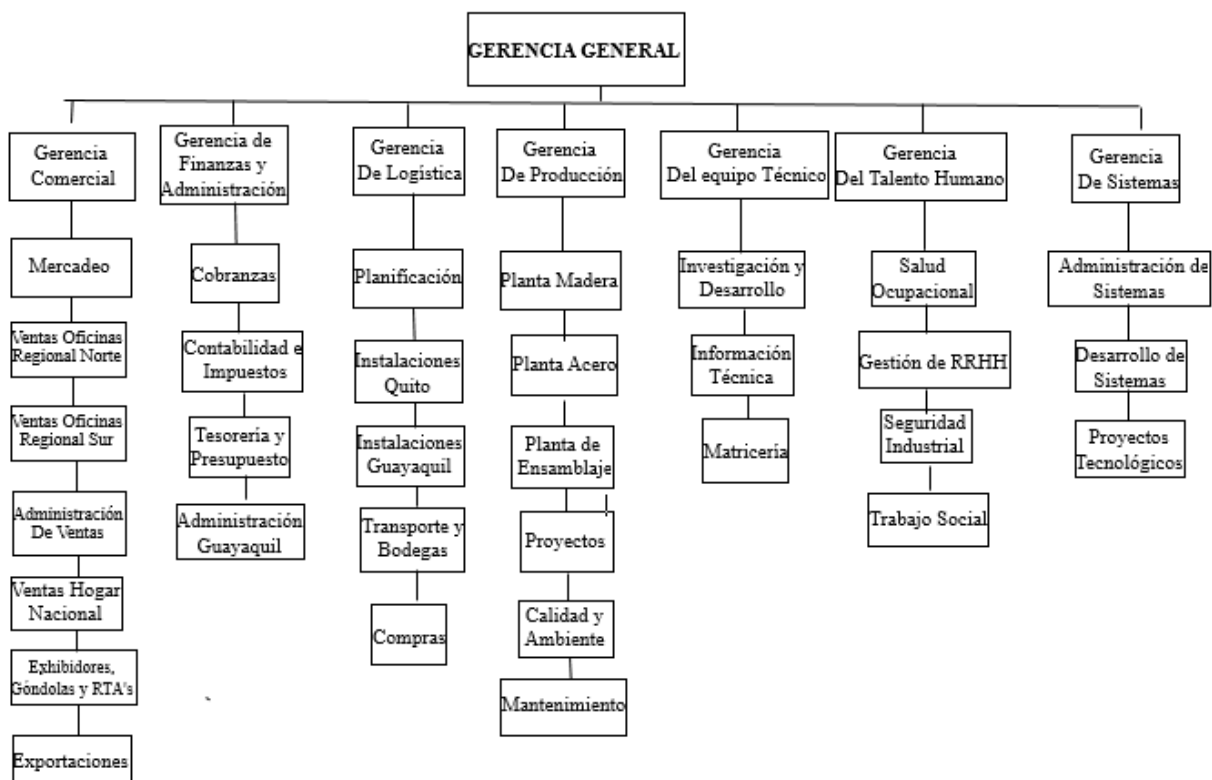


Figura 3. Estructura Organizacional ATU Artículos de Acero S.A
Fuente (ATU Artículos de Acero S.A, 2018)

1.2.2.4. Localización geográfica.

La empresa se encuentra ubicada en la calle Fco Barba 376 y Ave. 5 de Junio parroquia La Magdalena cantón Quito.



Figura 4. Localización empresa ATU Artículos de Acero S.A
Fuente: Google Maps Ecuador

1.2.2.5. *Productos.*

Los productos están designados por categorías

- Atu design
 - A+
 - Tres
 - Art Design

- Oficina
 - Oficina
 - Art Design Collection
 - Sillonería
- Hogar
 - Cocina
 - Closets
 - Baños
 - Vestidores
- Exhibidores
 - Góndola
 - Almacenamiento
 - Accesorios
 - Coches
- Educación
 - Bibliotecas
 - Cafeterías
 - Laboratorios y Call Center
 - Lockers
 - Pupitres

1.3. Planteamiento del problema

La empresa Purifluidos Cía. Ltda., en los procesos de estandarización y mejora continua ha logrado obtener la certificación ISO 9001:2008 y, se ha destacado entre las empresas que brindan los servicios y/o productos similares en el Ecuador, sin embargo, desconocen de los requisitos para aplicar a una certificación ISO 9001:2015, tampoco tienen la certeza de que la empresa está preparada para el cumplimiento de los estándares que exige esta Norma.

La empresa ATU Artículos Acero S.A. ha pasado por diferentes certificaciones tales como: Businnes Institutional Furniture Manufacturers Asociation, Certificaciones Ambientales y finalmente a la certificación ISO 9001:2008, cumpliendo con las Normativas que exigía hasta años anteriores el mercado nacional e internacional, sin embargo existen evidencias de que no han realizado ningún diagnóstico del estado en que se encuentra actualmente sus procesos administrativos, productivos, gerenciales y tampoco han iniciado proyectos de mejora ni de estandarización, siendo así que la rentabilidad de la empresa presenta un decrecimiento de acuerdo a la información financiera anual, por lo que es necesario evaluar los procesos bajo la Normativa ISO:9001 2015 que está vigente.

Según reportes de las empresas objeto de estudio durante su transición hacia la versión ISO 9001:2015 han presentado una serie de problemas en el SGC como: el uso inadecuado de recursos empresariales, así como también procesos ineficientes, falta de asignación de personal, el cual debería estar encargado de la evaluación de procesos y mejora continua, es así que se han identificado aspectos que son los causantes de la carencia de una evaluación del SGC en las

empresas analizadas que incide en su competitividad y como resultado se generan gastos excesivos, productos y servicios de mala calidad, insatisfacción de los clientes internos, externos y pérdidas constantes.

A continuación, se presenta el árbol de problemas orientado a las compañías, el mismo que presenta las causas y efectos sobre la problemática de las organizaciones que son objeto de estudio:

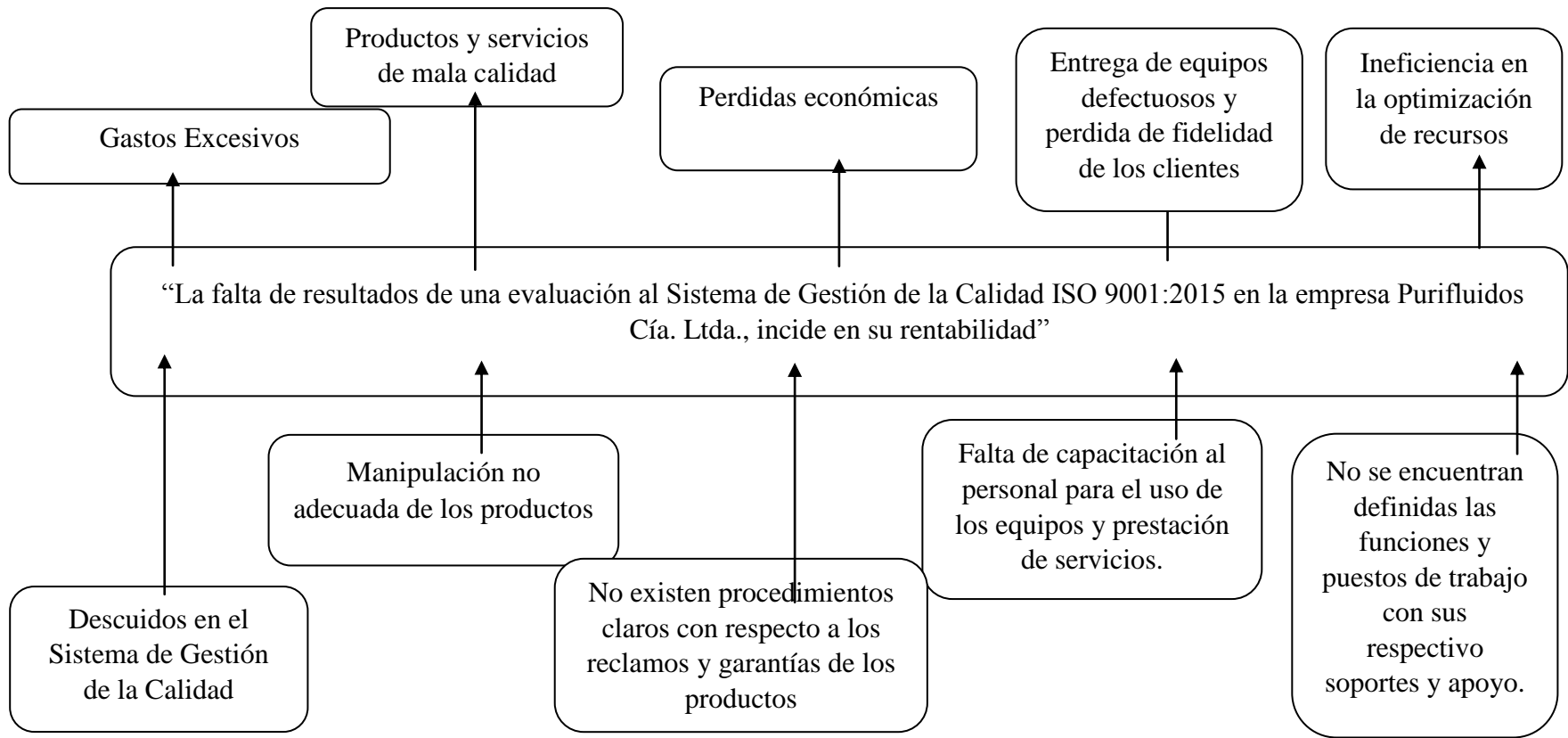


Figura 5. Árbol de problemas empresa Purifluidos Cía. Ltda.

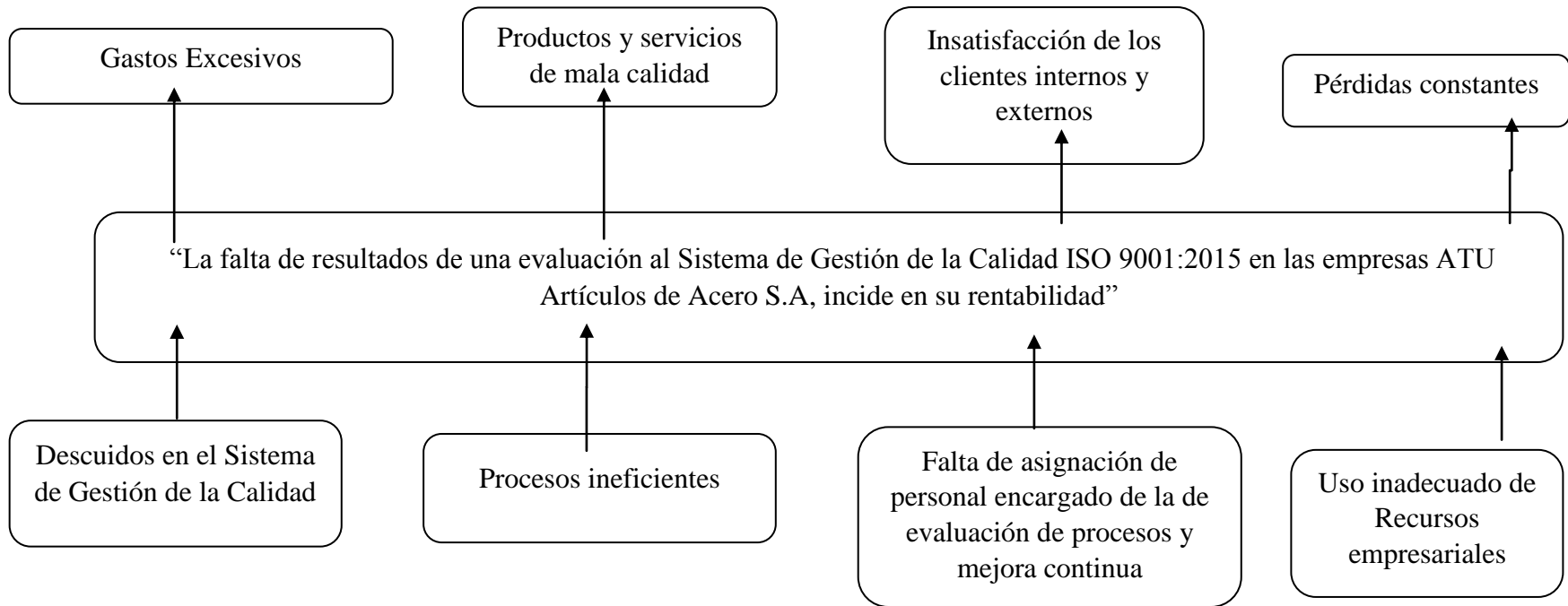


Figura 6. Árbol de problemas empresa ATU Artículos de Acero S. A

1.3.1. Formulación del problema

La falta de resultados de una evaluación al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:20015 en las empresas Purifluidos Cía. Ltda. y ATU Artículos de Acero S.A, incide en su rentabilidad.

1.4. Justificación

La demanda que se presenta actualmente en el mercado, es tan grande que las empresas no tienen tiempo para mejorar la operatividad, las empresas que no tengan una propuesta para la implementación de un sistema de SGC, serán afectados por la competencia a corto, mediano, o largo plazo, puesto que esos sistemas son capaces de identificar las falencias de la organización con respecto al cliente y convertir estas debilidades en fortalezas para aplicarse, en el mejoramiento continuo, es así que en el presente trabajo, el estudio se llevará a cabo en los cantones de Quito y Rumiñahui en las compañías pertenecientes al sector comercial y manufacturero, manteniendo como objetivo principal descubrir cómo las empresas evalúan el enfoque de la calidad aplicada en los productos transferidos al consumidor. Para esto se cuenta con el respaldo de las empresas Purifluidos Cía. Ltda., y ATU Artículos de Acero S.A., misma que será objeto de estudio siendo factible para el desarrollo de la propuesta.

En la actualidad, con la presencia de la globalización y el libre comercio que se presenta a nivel nacional e internacional, se ha generado la necesidad de implementar nuevas metodologías para el desarrollo de la producción, las cuales permiten a las organizaciones mejorar sus niveles

de competitividad y satisfacer al cliente en todos los aspectos. Con los Sistemas de Calidad basados en la Norma ISO 9001 versión 2015 permite a las empresas estar un paso adelante en el desarrollo de Sistemas Administrativos basados en la Gestión Integral, elevando la eficiencia en sus procesos.

En el artículo denominado: “La Gestión de Calidad como Innovación Organizacional para la productividad en la empresa”, menciona que el papel que juega la innovación como un factor de primer orden en el desarrollo socio-económico de las empresas es una prioridad en el mundo actual; la innovación el desarrollo tecnológico sobre la productividad y la competitividad de las empresas, el bienestar de la sociedad y el progreso de los países, ha despertado el interés de los investigadores de diferentes ámbitos que han realizado estudios del mejoramiento de la calidad y su propósito dentro de los factores de innovación (Arraut, 2010; Araujo, 2016).

A lo largo de la vida de una organización, ésta se enfrenta a una colección variada de problemas de gestión hasta haber alcanzado sus objetivos, además suele desconocer todas las áreas implicadas para que la organización funcione efectivamente y bajo el amparo de la calidad, debido a esto, han habido empresas que por exigencias de los clientes, del mercado o Normativas, se han visto obligas a implementar la versión **SGC ISO 9001:2008**, esto trae como consecuencia la falta de adaptación e inconformidad de los trabajadores implicados. Actualmente con la versión **ISO 9001:2015** la realidad es distinta ya que presenta el fundamento para crear, gestionar y mejorar, a cualquier tipo de organización; sea del tamaño que sea y conducirla hacia el camino de la excelencia y la permanencia en el mercado incrementando su rentabilidad. (ISOTools, 2018).

Para obtener ciertas ventajas en la competitividad de las empresas se debe ofrecer productos y/o servicios que sean eficaces y así, que logren satisfacer los requerimientos de los clientes. La eficacia en la ejecución, manejo, control y evaluación de procesos operativos, administrativos y gerenciales, aportan a los beneficios en la calidad de todos los niveles de la organización. Siendo así que el análisis se llevará a cabo a través de un enfoque de auditoría, mismo que busca resultados cualitativos mediante una evaluación del SGC mencionando los antecedentes que dieron lugar al nacimiento de esta herramienta, e indica el equilibrio que debe existir entre la Calidad y los rendimientos financieros de cada compañía.

1.5. Importancia

Las empresas en estudio actualmente se encuentran certificadas con la ISO 9001:2008 y debido a que existe una nueva versión de esta normativa es necesario realizar una evaluación del SGC de las empresas Purifluidos Cía. Ltda. y ATU Artículos de Acero S.A con la finalidad de identificar inconsistencias, reprocesos y problemas en la rentabilidad, a fin de lograr la transición hacia la versión 2015 de la ISO 9001, de tal manera que se pueda mejorar la rentabilidad empresarial.

Hoy en día la mayoría de las compañías han decidido certificarse en ISO 9001:2015 con la finalidad de poder obtener un sistema de gestión de la calidad que ayude a mejorar la situación financiera y los procesos, de tal manera que se puedan lograr los beneficios esperados.

Uno de los principales beneficios del SGC es buscar la satisfacción del cliente, cumplir con sus expectativas y exigencias; al momento de implementar el SGC se garantiza al consumidor, el cumplimiento de estándares de calidad a través de procedimientos productivos y administrativos de calidad, que permitan acceder a nuevos mercados y a perdurar en los ya existentes (ISO, International Organization for Standardization, 2015).

Al implementar un SGC en las organizaciones, se genera una ventaja favorable frente a sus competidores, ya que ayuda a las empresas a mostrar una imagen positiva al cliente sobre la calidad de sus productos y procesos que son realizados de manera eficiente (Gualpa, 2015).

La evaluación de un SGC permite identificar problemas, los mismos que transformados en oportunidades de mejora, ayudaran a asegurar la calidad en cada uno de los procesos productivos de la organización, al direccionamiento enfocado a la satisfacción del cliente y a la optimización de los recursos.

La relevancia del aporte de este proyecto está en conocer la situación actual de las empresas investigadas en cuanto a su certificación ISO 9001 y el impacto que tendrá en la rentabilidad empresarial. Según el autor Sánchez (2016) considera que las empresas que realizan actividades enfocadas a mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, tendrán la capacidad de:

- Entender a los clientes, orientar su estructura y gestión a satisfacer los requerimientos.
- Reducir costos que no permiten el mejoramiento de la calidad

- Generar confianza en la gestión empresarial para poder abrirse a nuevos mercados.
- Mejorar los procedimientos de competitividad para mantener su posición en el mercado.

Los resultados que se esperan obtener después de la evaluación del SGC en las compañías en estudio se resumen en la presentación de propuestas de mejora enfocadas al mejoramiento de procesos, aseguramiento de la calidad y rentabilidad para las empresas Purifluidos Cía. Ltda., y ATU Artículos de Acero S.A, estas propuestas serán identificadas a través de la aplicación de Auditorías de Gestión de la Calidad ISO 9001.

1.6. **Objetivos**

1.6.1. **Objetivo general**

Efectuar una evaluación al Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 de las empresas Purifluidos Cía. Ltda., y ATU Artículos de Acero S.A, a través de auditorías ISO, con la finalidad de establecer oportunidades de mejora en temas de calidad que permitan asegurar la transición hacia la nueva versión e incrementar su rentabilidad.

1.6.2. **Objetivos específicos**

- Diseñar las herramientas y el procedimiento de evaluación del SGC con la Normativa ISO 9001:2015

- Evaluar los SGC en las empresas, a fin de determinar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015
- Identificar oportunidades de mejora y presentar una propuesta que permita superar el nivel actual de rentabilidad en el sector.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes investigativos

En el Ecuador se vienen realizando modelos de gestión a nivel empresarial como se indica en el trabajo de investigación titulado: “Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para una Empresa textil de la Ciudad de Guayaquil” realizado por Torres Ortiz & Lavayen Galdea (2017) consideraban

Las empresas deben tener claro que para poder alcanzar un nivel de calidad acorde a las necesidades del mercado, deben formar parte del grupo de empresas interesadas en desarrollar un SGC, mismo que permita obtener una mejora continua y proporcionar recursos para la competitividad y la satisfacción del cliente. (p. 6)

Para esto, la Normativa ISO 9001-2015 detalla la importancia de la Gestión de la Calidad en todas las áreas fomentando la capacidad de administrar, documentar, realizar y evaluar cualquier tipo de proceso, basado en las necesidades del cliente, implementando metodologías de investigación mixta, como lo son entrevistas a las distintas áreas y clientes; a través de los SGC se propone indagar y promover la optimización de los recursos en el contexto organizacional y promover la implementación de las Normativas vigentes.

Para elegir el modelo de gestión de Calidad según García, Quispe, & Pérez (2013) se debe revisar los diferentes enfoques metodológicos, estos giran alrededor de aspectos como la satisfacción del cliente, enfoque a procesos, los ciclos de mejora continua (PHVA), liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, entre otros. Por lo cual, para Pérez algunos modelos de excelencia han sido aplicados en diversas organizaciones en el mundo, y adicionalmente soluciones como Balanced Scorecard y Normas internacionales de Gestión de la Calidad dentro de la familia ISO 9001.

Las diversas técnicas de auditoría de la calidad viabilizan procedimientos para que las empresas realicen evaluaciones y seguimiento a sus procesos manufactureros, comerciales o afines, de forma exhaustiva y precisa, ayudando a que las organizaciones se desempeñen de conformidad con las cláusulas internas y externas, es así como en el mejor de los casos podrán aplicar una certificación internacional de calidad. La ISO 9001:2015, al ser reconocida a nivel internacional y aplicable a cualquier tipo de organización se ha propuesto diseñar un modelo de la Norma internacional de gestión de la calidad, para la empresa Construecuador S.A (Pérez R. , 2003).

Caso particular dentro del proceso de globalización en mención del crecimiento de la calidad en el Ecuador, considerando a 6 empresas asociadas a la Cámara Nacional del Calzado (CALTU) en la investigación de Benavides (2017), señala que las empresas enfrentan la problemática en el cumplimiento con estándares de calidad y mejorar su gestión, por exigencias de mercados de exportación o por la demanda de clientes, es así que se analiza procedimientos eficaces para implementar y certificar modelos de SGC basados en la Normativa de estudio,

aplicando una investigación descriptiva y de campo. En este estudio, 3 de las empresas cuentan con una certificación ISO 9001:2008 y 3 carecen de ella, a las mismas se les aplicó una encuesta, en la que se expuso que las empresas con certificación han logrado un mayor nivel de aceptación por parte de sus clientes y en algunos casos su imposición en el mercado.

Otro es el caso del SGC basado en la Normativa ISO 9001:2015 aplicado en el área de alimentos de la empresa Alisen del Ecuador intervenido por Moreno (2015), en el que se menciona al objeto causante de inconvenientes en la documentación no autorizada de pérdidas de información técnica y administrativa, para lo cual se obtendrá datos medidos mediante evaluación, encuestas y entrevistas, que permita apoyar a la empresa dentro de su mejora de procesos de caracterización y estandarización de los subprocesos que se realizan en el mismo; la recepción de materias primas, el control de calidad, productividad y demás procesos que son relacionados directamente con la manipulación de alimentos o procesos de manufactura, creando así, el manual de calidad en donde se presenta los procedimientos de apoyo del SGC como son: Control de Documentos, registros, acciones correctivas y gestión de riesgos, auditorías internas, producto no conforme que permiten controlar la documentación y tomar acciones en el momento oportuno a través de la mejora continua.

Para lo cual, es importante la elaboración del marco teórico que sustente los conceptos administrativos y de gestión de la calidad de los temas que serán analizados en la investigación. Se inicia con el desarrollo del análisis de la situación actual en la que se encuentra la empresa, frente a los aspectos políticos, económicos, socioculturales tecnológicos, y legales del país, además de esto se realiza el estudio de la situación competitiva de la industria, para este modelo,

la industria textil frente al Sistema Nacional de Contratación Pública. El estado ecuatoriano brinda las oportunidades respectivas de reactivar la economía del país y hacer de las empresas, un mecanismo de innovación y ente de oportunidades, sin embargo, para ello las empresas deben aplicar a la certificación de calidad internacional (Lizano, 2015).

Es así que la Norma ISO 9001:2015, misma que está en vigencia desde septiembre del año 2015, cuenta con las correcciones sustanciales, las cuales son analizadas, para mejorar el SGC y se pueda utilizar como herramienta para evaluar el nivel organizacional y estructural que tiene dicho sistema y su desempeño dentro de la organización de las empresas, por tanto este trabajo busca evaluar el SGC a partir de un diagnóstico interno que permita la elaboración y consolidación de una propuesta de mejora basada en la evaluación del impacto que tiene el mismo en los costos de calidad y de no calidad y en el manejo de la información que genera este sistema.

2.2. Fundamentación teórica

Para la investigación fue necesaria la utilización del aspecto teórico como el aseguramiento de calidad, dirección, planificación de los SGC y su evaluación por medio de técnicas propuestas por la Normativa ISO 9001:2015. Puesto que la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización en la que se puede determinar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas del desarrollo sostenible.

2.2.1. Organización

La organización es la combinación de los medios técnicos, humanos y financieros que compone la empresa: edificios, máquinas, materiales, personas, en función de la consecución de un fin, según las distintas interrelaciones y dependencias de los elementos que lo constituyen. Es así que para alcanzar los objetivos es necesario estructurar la organización adecuándola a esos objetivos y a la situación en las condiciones específicas en que se encuentre (Munch & Garcia, 2015). El primer paso en la organización será la documentación de procesos, definición o descripción de los puestos de trabajo, así como la asignación de responsabilidades y posteriormente tendrá lugar el establecimiento de las relaciones de autoridad y coordinación, mediante la determinación de los niveles de jerarquía o escalas de autoridad que es lo que se llama estructura (Amarocho, Bravo, Cortina, Pacheco, & Quiñones, 2009).

2.2.2. Norma técnica

De acuerdo a la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (2005)

La Norma técnica (NT) es un documento que contiene definiciones, requisitos, especificaciones de calidad, terminología, métodos de ensayo o información rotulado, la elaboración de una NT está basada en resultados de la experiencia, la ciencia y del desarrollo tecnológico, de tal manera que se pueda estandarizar procesos, servicios y productos.

La Norma es de carácter totalmente voluntario y es elaborado exclusivamente bajo el consenso de las partes interesadas (productores, consumidores y técnicos) donde se destaca:

- Los fabricantes, a través de sus organizaciones sectoriales y en su conducción de empresa.
- Los usuarios y consumidores, a través de sus organizaciones y a título personal.
- La administración pública, velando el bien público y los intereses de los ciudadanos.
- Los centros de investigación y laboratorios, aportando su experiencia y dictamen técnico.
- Los profesionales, a través de asociaciones y colegios profesionales o empresas.
- Expertos en el tema que se Normalice, nombrados a título personal.

Estos agentes acuerdan sobre las características técnicas que deberá reunir un producto, servicio o proceso.

2.2.3. Los sistemas de gestión de calidad

Un SGC es una forma de trabajar, mediante el cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes, para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas, necesidades o expectativas del cliente, haciendo más énfasis en la prevención de los problemas que en su detección después de producirse.

Además, debe aplicarse a todos los procesos, actividades o tareas con incidencia en la calidad de un producto o servicio, por lo que debe ser tan amplio como sea necesario para alcanzar los objetivos de calidad. Por último, debe insistir y posibilitar una mejora continua de la calidad en todos los niveles y áreas de la organización. Por tanto, el SGC es un ente vivo, que debe ser revisado y adaptado a medida que cambia la organización o sus actividades (Universidad de las Palmas de la Gran Canaria, 2018).

2.2.4. Proceso y producto

Siguiendo el criterio establecido en la Norma ISO 9001:2015, un proceso se define como

El conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, es necesario hacer notar que en esta conceptualización sobresale la ausencia de los recursos (desde activos físicos a capital humano, pasando por el capital financiero, capital organizativo, capital tecnológico), sin los cuales es imposible la transformación de entradas en resultados, por tanto puede darse como un concepto más complejo de proceso: el conjunto de recursos y actividades interrelacionados que posibilitan la transformación de elementos de entrada y resultados. (ISO, International Organization for Standardization, 2015)

Así como definen Camisón, Cruz, y González, (2006) el producto “es el resultado de un proceso que ocurre en la organización y que se ofrece a un mercado sea este un bien o un servicio”.

2.2.5. Elementos de un proceso

Entradas. - Las entradas de un proceso corresponde al ingreso de la información proporcionada desde procesos anteriores, flujo gramas o elementos físicos, humanos o técnicos que llegan para ser procesados, insumos que son necesarios para cumplir con los objetivos y las actividades pertinentes a cada área.

Salidas. - Corresponden al resultado final del proceso de cada área, estas salidas pueden ser materiales, información, recursos humanos y servicios, posterior a esto se convierten en entrada de los procesos subsiguientes.

Recursos. - Son requisitos necesarios para desarrollar una actividad, permiten llevar a cabo la consecución de los objetivos mediante la correcta asignación de los mismos.

Control. - Consiste en evaluar y comprobar si el proceso cumple con lo requerido, si se encuentra bajo las normas y políticas establecidas. (Arias, 2012)

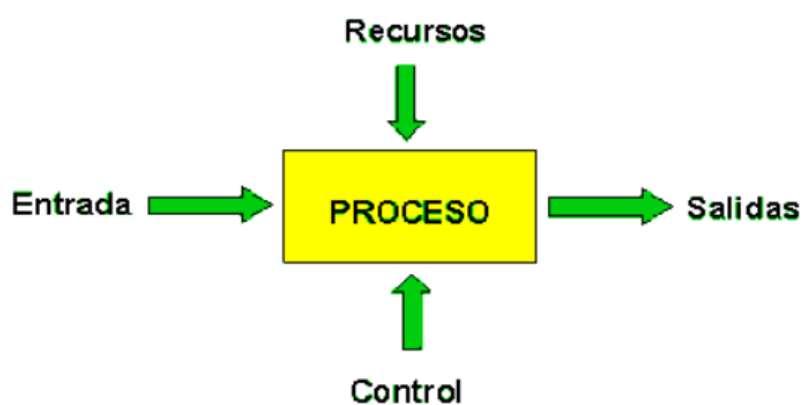


Figura 7. Elementos de un proceso
Fuente: (ISO, 2008)

2.2.6. Documentación de procesos

Según Rodríguez, (2014) propone que la documentación de un proceso es importante para terminar y registrar las actividades que se llevan a cabo en la ejecución de procesos interrelacionados, con el objetivo de mejorar los resultados de los procesos a fin de asegurar la calidad de los productos, la satisfacción del cliente así como también el uso eficaz y eficiente de los recursos de la empresa.

Entre los beneficios que conlleva la correcta documentación de los procesos son:

Consolidar la información del mapa, inventario de todos los procesos de la empresa.

Difusión, socialización e implementación de procesos.

Estandarización de procesos. (Implementación de estándares, reglas, regulaciones, políticas.)

Evaluación y mejora continua de los procesos.

Optimización de los recursos de todas las áreas.

Mantener el know how e incluso cuando los colaboradores abandonan la organización.

Evita generar reprocesos y adquirir subcontrataciones que podrían generar transferencias indebidas de conocimiento. (Rincon, Lasso, & Zamorano, 2014)

La documentación de los procesos es fundamental para el levantamiento de información de una auditoría de calidad a continuación se citan algunas de ellas:

2.2.6.1. Mapa de procesos

Es una representación gráfica de los procesos que están inmersos en una organización, muestra la relación entre sí y sus vínculos con el exterior, dentro de este mapa se distingue los procesos de apoyo, misionales y estratégico.

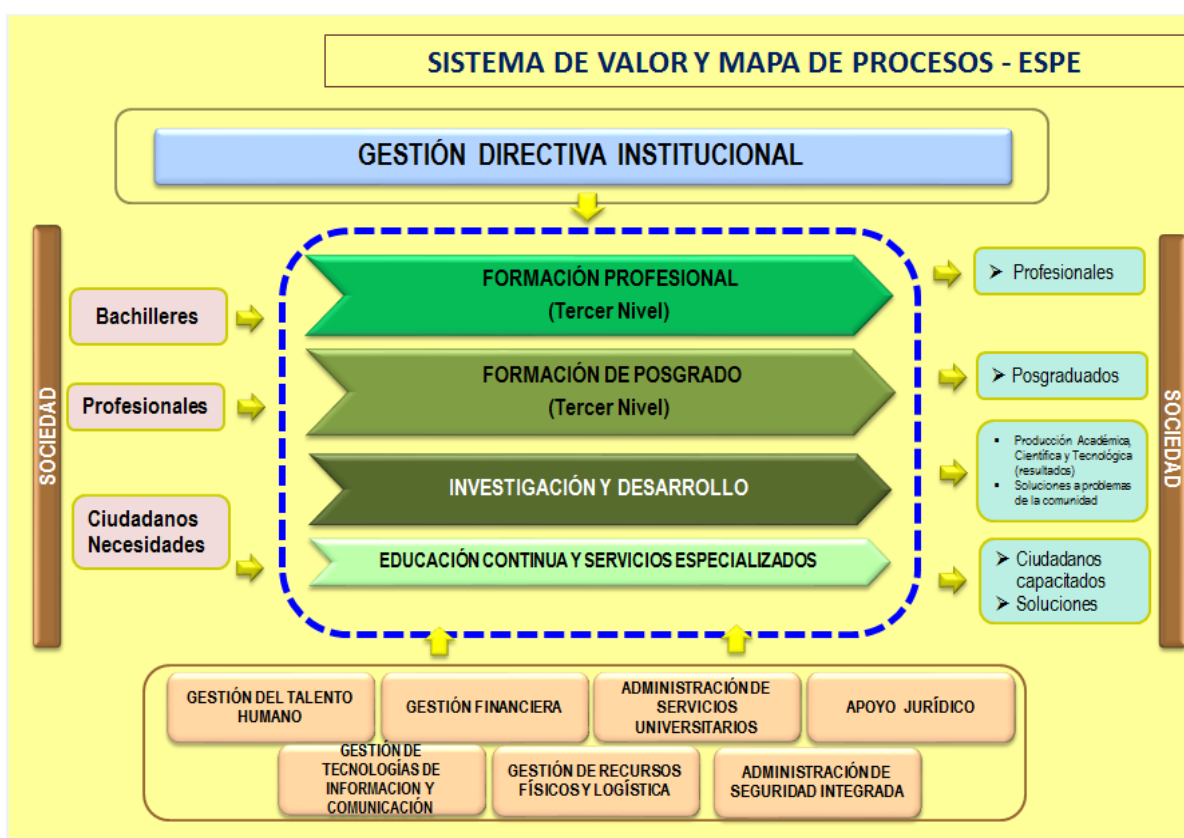



Figura 8. Ejemplo de mapa de procesos
Fuente: (Universidad de las Fuerzas Armadas "ESPE")

2.2.6.2. Caracterización de procesos

Según Tobón (2016) refiere a la caracterización de procesos como

Una herramienta en la que se identifica condiciones o elementos que hacen parte de un proceso tales como ¿Quién lo hace?, ¿Para quién o quienes lo hace?, ¿Por que se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Para que se requiere hacerlo?.

 ESPE <small>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBOTE</small>		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO:		CÓDIGO:	
TIPO DE PROCESO:		<small>CÓDIGO: GDI.3.1.02</small> <small>VERSIÓN: 1.0</small> <small>FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 22/03/18</small>	
OBJETIVO :		FECHA ACTUALIZACIÓN:	
RESPONSABLE DEL PROCESO :		PÁGINA:	
ALCANCE :			
PROVEEDORES		SUBPROCESOS	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
ENTRADAS		CLIENTES	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
REQUISITOS (LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS)		SALIDAS / PRODUCTOS / SERVICIOS	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
		POLÍTICAS INTERNAS	
		1.	
		2.	
		3.	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
1.			
2.			
3.			

MECANISMOS / RECURSOS				
TALENTO HUMANO		TECNOLÓGICOS		FÍSICOS
1.		1.		1.
2.		2.		2.
3.		3.		3.
4.		4.		4.
INDICADORES				
DENOMINACIÓN		FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
1.		1.		1.
2.		2.		2.
INSTRUCCIONES ACLARATORIAS				
SUBPROCESO		DESCRIPCIÓN		
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				

Figura 9. Ejemplo de caracterización de un proceso

Fuente: (Universidad de las Fuerzas Armadas "ESPE")

2.2.7. Flujogramas de procesos

Según Chiavenato (1993) define “es una representación gráfica de las secuencias de las actividades de un proceso que se enlazan mediante símbolos que detallan documentos, decisiones, tareas, inicio y fin del proceso”.

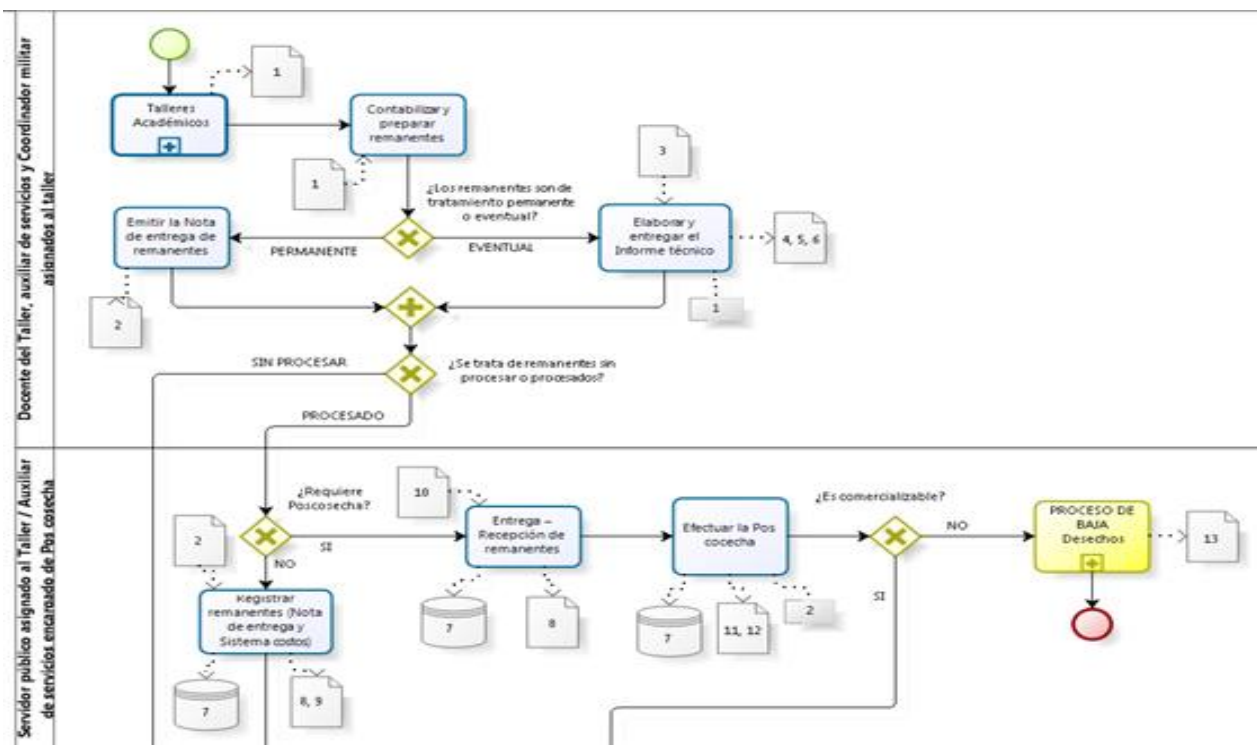


Figura 10. Ejemplo de flujograma
Fuente: (Universidad de las Fuerzas Armadas "ESPE")

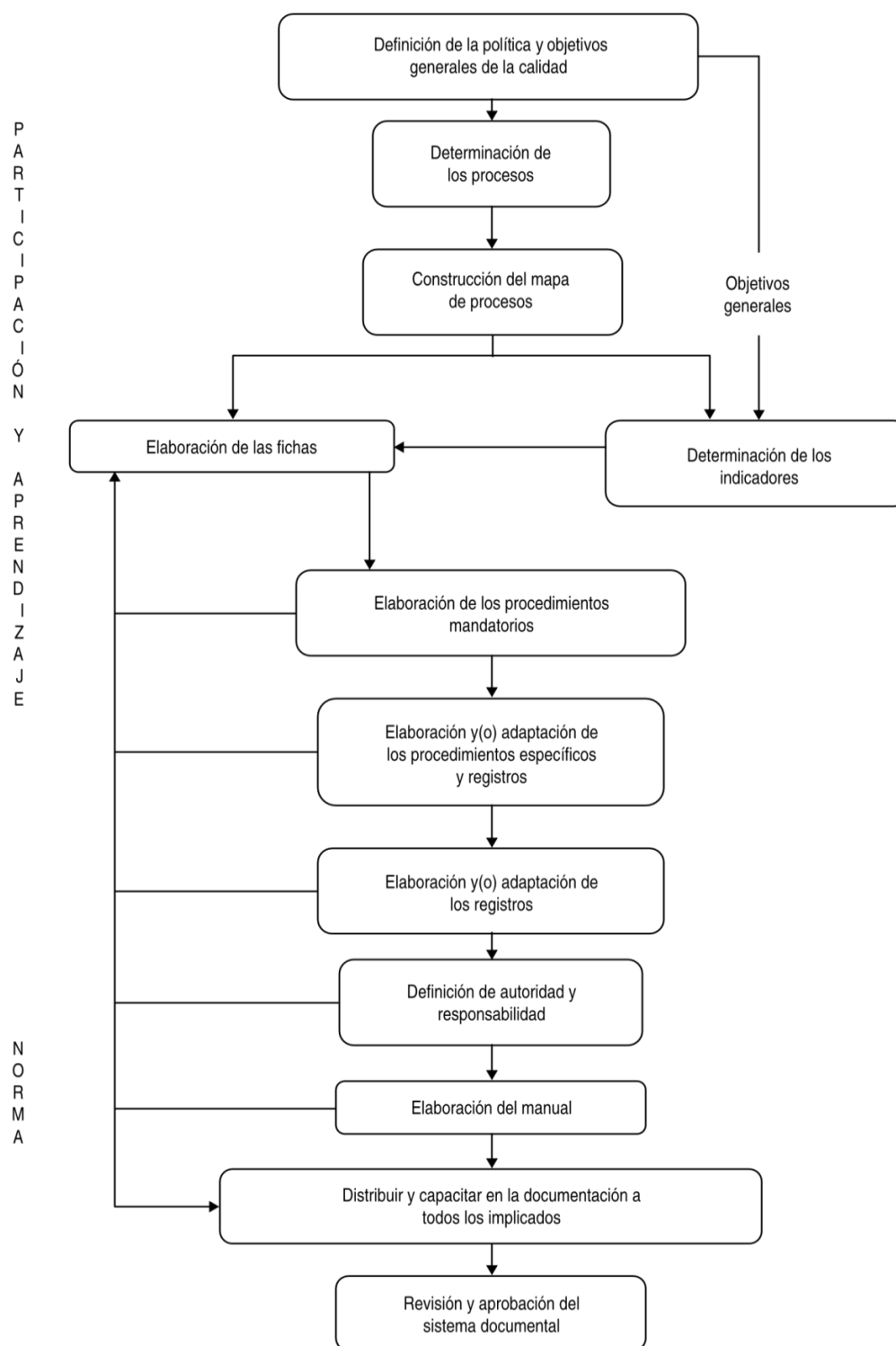


Figura 11. Documentación de un proceso

Fuente: (Nápoles, 2013)

2.2.8. Generalidades de un sistema de gestión de la calidad.

Las organizaciones en su ciclo de vida pasan por distintas transformaciones para responder a las necesidades de sus clientes, hoy en día se escucha mucho sobre las organizaciones que están en un constante aprendizaje sobre la capacidad de adaptarse al mundo real, son muy investigativas y su fuerza principal radica en el factor humano. Adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad es una estrategia que las organizaciones deberían aprovechar, ahora, como se administre el Sistema de Gestión de la Calidad es el diferenciador para incrementar la eficacia y eficiencia en la organización (Araujo, 2016).

La aplicabilidad de un SGC se da en todas las organizaciones sin importar su razón de ser, toda organización que quiera implementar un sistema de gestión de acuerdo con Muñoz (2012) debe tener claras las siguientes etapas:

Diagnosticar. - Es la etapa donde definimos la problemática que se va a resolver, ver los problemas vitales para que al resolverlos sea relevantes para la organización.

Planear. - Todo problema necesita ser analizado, se debe definir el alcance y quiénes estarán a cargo, la planeación permite tener un orden de cómo se van hacer las cosas.

Diseñar. - Es la creación del sistema, utilizando distintas herramientas que faciliten el entendimiento para su posterior aplicabilidad.

Implementar. - Es poner en práctica todo lo aprendido anteriormente, donde las cosas toman vida. La implementación es el punto más crítico de la aplicabilidad del SGC, cualquier error podría afectar en la medida de la satisfacción del cliente.

Validar. - La comprobación de los resultados obtenidos debe efectuarse continuamente para mejorar el sistema. (p. 32)

2.2.9. Beneficios de los sistemas de gestión de la calidad.

Para Delfin & Acosta (2016) la calidad para una organización es importante debido a que asegura el crecimiento empresarial de una manera eficiente y económica. Una empresa al ofertar bienes y servicios de alta calidad logra mantener clientes altamente satisfechos y leales a su oferta, por lo tanto, las principales ventajas que presenta la implementación de un SGC son:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Atención amable y oportuna a sus clientes.
- Efectividad en el desarrollo de procesos y calidad en los resultados.
- Cumplimiento de los objetivos, en apego a leyes y Normas vigentes.
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Integración del trabajo, en armonía enfocado a procesos.
- Adquisición de insumos de acuerdo a las necesidades.
- Identificación de las responsabilidades del personal.
- Logra mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente.
- Aumento de la productividad y eficiencia.
- Reducción de costos, mejora de la comunicación, cultura organizacional y satisfacción en el trabajo.
- Una ventaja competitiva y un aumento de las oportunidades de venta. (Fuentes, 2012)

2.2.10. Norma ISO 9001

La ISO 9001 es una Norma internacional que se aplica a los SGC y que se centra en todos los elementos de administración de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC, esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas del mundo, los sistemas de gestión están pensados para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización y tienen como finalidad establecer y alcanzar unos objetivos definidos. Las organizaciones que los ponen en marcha obtienen numerosas ventajas de su aplicación (International Organization for Standardization, 2018).

ISO como tal es una red mundial que identifica cuáles Normas internacionales son requeridas por el comercio, los gobiernos y la sociedad; las desarrolla conjuntamente con los sectores que las van a utilizar; las adopta por medio de procedimientos transparentes basados en contribuciones nacionales proveniente de múltiples partes interesadas; y las ofrece para ser utilizadas a nivel mundial (Organisation Internationale de Normalisation, 2018).

2.2.11. Matriz de correlación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 – 9001:2015

Tabla 2

Matriz de correlación de requisitos

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
4. Gestión de la Calidad	4. Sistema de Gestión de Calidad
4.1 Requisitos Generales	4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Gestión de la calidad y sus procesos
4.2 Requisitos de la documentación	7.5 Información documentada
4.2.1 Documentación del SGC	7.5.1 Generalidades
4.2.2. Manual de la calidad	4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad 7.5.1 Generalidades 4.4 Gestión de la calidad y sus procesos
4.2.3 Control de los documentos	7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada.
4.2.4 Control de los registros	7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada.

Fuente: (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

(Norma Internacional ISO 9001, 2015)

Tabla 3*Matriz de correlación de requisitos*

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
5. Responsabilidad de la Dirección	5. Liderazgo
5.1 Compromiso de la Dirección	5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 Generalidades del SGC
5.2 Enfoque al cliente	5.1.2 Enfoque al cliente
5.3 Política de calidad	5.2 Política de la calidad 5.2.2 Comunicación de la política de calidad
5.4 Planificación	6. Planificación
5.4.1 Objetivos de la calidad	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
5.4.2 Planificación del SGC	6. Planificación para el sistema de gestión de la calidad 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	5. Liderazgo 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización
5.5.3 Comunicación interna	7.4 Comunicación
5.6 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la Dirección
5.6.1 Revisión por la Dirección- Generalidades	9.3.1 Generalidades
5.6.2 Información para la revisión	9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
5.6.3 Resultados de la revisión	9.3.3 Salida de la revisión por la dirección

Fuente: (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

(Norma Internacional ISO 9001, 2015)

Tabla 4*Matriz de correlación de gestión de recursos*

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
6. Gestión de Recursos	7. Apoyo 7.1 Recursos
6.1 Provisión de recursos	7.1.1 Generalidades 7.1.2 Personas
6.2 Recursos humanos	7.2 Competencia
6.2.1 Recursos humanos – Generalidades	
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia
6.3 Infraestructura	7.1.3 Infraestructura
6.4 Ambiente de trabajo	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Fuente: (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

(Norma Internacional ISO 9001, 2015)

Tabla 5*Matriz de correlación de realización del producto*

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
7. Realización del producto	8. Operación
7.1 Planificación de la realización del producto	8.1 Planificación y control operacional
7.2 Procesos relacionados con el cliente	8.2 Requisitos para productos y servicios
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y

CONTINUA

producto	servicios
7.2.3 Comunicación con el cliente	8.2.1 Comunicación con el cliente
7.3 Diseño y desarrollo	8.5 Producción y prestación del servicio
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios 8.3.1 Generalidades 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
7.3.3 Resultados de diseño y desarrollo	8.3.5 Elementos de salida para el diseño y desarrollo
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo 8.5.6 Control de los cambios
7.4 Compras	8.4 Control de productos y servicios suministrados externamente
7.4.1 Proceso de compras	8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y alcance del control de provisión externa
7.4.2 Información de las compras	8.4.3 Información para proveedores externos
7.4.3 Verificación de los productos/servicios comprados	8.6 Liberación de productos y servicios
7.5 Producción y prestación de servicio	8.5 Producción y provisión del servicio
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

CONTINUA



7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
7.5.3 Identificación y trazabilidad	8.5.2 Identificación y trazabilidad
7.5.4 Propiedad del cliente	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
7.5.5 Preservación del producto	8.5.4 Preservación
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Fuente: (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

(Norma Internacional ISO 9001, 2015)

Tabla 6

Matriz de correlación de mediación, análisis y mejora

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
8. Medición, análisis y mejora	9. Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
8.1 Generalidades	9.1.1 Generalidades
8.2 Seguimiento y medición	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
8.2.1 Satisfacción del cliente	9.1.2 Satisfacción del cliente
8.2.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	9.1.1 Generalidades
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	8.6 Liberación de productos y servicios
8.3 Control del producto no conforme	8.7 Control de las salidas no conformes
8.4 Análisis de datos	9.1.3 Análisis y evaluación
8.5 Mejora	10. Mejora
8.5.1 Mejora continua	10.1 Generalidades 10.3 Mejora continua

CONTINUA



8.5.2 Acción correctiva	10.2 No conformidad y acción correctiva
8.5.3 Acción preventiva	6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades

Fuente: (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

(Norma Internacional ISO 9001, 2015)

2.2.12. Estructura Norma ISO 9001:2015

Tras la publicación en 2012 del Anexo SL (Estructura de alto nivel), todas las Normas ISO que estén siendo elaboradas o sometidas a revisión tendrá la misma estructura. Así lo señala ISOTools, (2018) con esta “Estructura de Alto Nivel” la integración entre los diferentes Sistemas de Gestión ISO se verá favorecida, logrando que los tiempos y recursos invertidos en su gestión se reduzcan a niveles considerables.

La estructura de la nueva ISO 9001:2015 incluye dos nuevos capítulos que conforman la planificación y la evaluación del desempeño:

1. Alcance
2. Referencias Normativa
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte

8. Operación
9. Evaluación del Desempeño
10. Mejora

2.2.13. La evaluación. Conceptos generales. Indicadores de los SGC

Para términos generales, según Muñoz F (2018) se entiende a la evaluación de los SGC como un proceso mediante el cual se obtiene un valor jurídico o la apreciación del sistema de calidad en una empresa, de una actividad, de un proceso o de sus resultados. Es así que Martínez (2007) describe la evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas estableciendo criterios eficaces para valorar el éxito determinando el grado hasta donde el servicio o la actividad cumple con su fines y objetivos establecidos.

Como se menciona en el artículo “*Evaluación de los sistemas de gestión de calidad en los programas de Ingeniería Industrial de Barranquilla*” descrito por Fontalvo, Vergara, y Mendoza (2010) presentan los resultados asociados con la evaluación de los sistemas de gestión de la Calidad de los programas de Ingeniería Industrial de Barranquilla. Inicialmente se identifican las diferentes variables y categorías asociadas con los sistemas y el referente internacional, con lo cual se procedió a realizar un instrumento considerando los requisitos de la Norma ISO. Posteriormente se evalúan los programas con el instrumento en mención para finalmente analizar y tabular dicha información. Para esta investigación se tuvieron como referentes teóricos la Norma ISO 9001 y referentes conceptuales asociados con los SGC en los programas académicos de educación superior.

2.2.14. Implementar la evaluación del desempeño de los SGC según ISO 9001

Mediante la implementación de una evaluación del desempeño según ISO se puede llegar a conocer si un SGC funciona o no de manera correcta.

Así la Escuela Europea de Excelencia, (2018) explica:

Permite determinar si existe la necesidad de introducir cambios en el sistema evaluado para cumplir con los requisitos exigidos por la Norma. La evaluación del desempeño es uno de los aspectos de mayor relevancia dentro de la Norma ISO 9001. Es así que en la última revisión 2015, esta Norma se ha visto en la necesidad de reforzar este tema de evaluación en todos los procesos, el cual entra a la fase de comprobación, del famoso ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) en el cual se basa este estándar.

Dentro de la cláusula de ISO 9001 que recoge la evaluación del desempeño establecen todos los aspectos necesarios para realizar dicha evaluación del desempeño de nuestro SGC y garantizar que los procesos cumplan con los requisitos establecidos.

2.2.15. Rentabilidad

El concepto de rentabilidad es de extenso uso en el lenguaje económico y durante mucho tiempo se ha venido considerando como el único objetivo de la actividad empresarial, el mismo que ha sido usado como el indicador más importante para cuantificar el éxito de una organización sin importar el sector económico del cual proviene. También se ha llegado a determinar que es uno de los factores donde se ve reflejado la satisfacción de las partes interesadas.

Para Medina y Gil (2014) consideran:

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

A esto Zamora (2011) acota:

Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

En contexto a lo que mencionan los autores del párrafo precedente podemos acotar que la rentabilidad es el resultado de un proceso económico en el cual se relacionan los ingresos y los costos que provienen del uso de los activos de la compañía en actividades productivas y que aplican a todos los sectores económicos ya sean sociedades o personas naturales.

$$ROA \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Activos Totales}}$$

2.2.16. Impacto de la calidad en la rentabilidad

El estudio realizado por Pivka en el año 2004, propone un modelo de auditoria gerencial del valor agregado de la Norma ISO 9000, esto como mecanismo para medir el impacto de la calidad en la rentabilidad. Pivka afirma que el cumplimiento de los requisitos establecidos en los estándares de la ISO 9001, no ayuda a las compañías por sí solo a alcanzar una mayor rentabilidad. Para que ISO 9000 genere valor agregado en las organizaciones se debe combinar la gestión del sistema de la calidad con la intervención y auditoria gerencial enfocada estratégicamente en la competitividad (Forero, Bohorquez, & Lozano, 2008).

2.3. Fundamentación conceptual

Evaluación de un SGC. - Es una evaluación de tipo regular, metódica y formalizada realizada por la alta dirección, en cuanto al estado y la adecuación del sistema de calidad con la política y los objetivos de calidad.

ISO 9001.- Es una norma del Sistema de Gestión de la Calidad que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que permita administrar y mejorar sus productos y servicios. (Universidad Continental, 2017)

Diagnóstico del SGC. – “Es un análisis que se realiza a través de herramientas, tiene como propósito identificar las áreas deficientes de los procesos de la empresa el mismo que permite conocer mejor a la organización al identificar necesidades y proponer recomendaciones” (ISO, 2008).

Indicador de gestión. – “Es una herramienta para el sistema de gestión de la calidad que orienta a la organización hacia el mejoramiento continuo, para brindar información permanente y oportuna sobre el desempeño de las actividades y la eficiencia de los recursos” (Aguilar & Landazabal, 2010).

Cliente. – “Es una organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo” (ISO, International Organization for Standardization, 2015).

No conformidad. – “Es el incumplimiento total o sistemático de algún requisito de la norma o sistema de calidad que se toma como referencia, de la legislación aplicable al producto o servicio u otro requisito que la organización suscriba formalmente” (Minondo, 2018).

Eficiencia. – “Es operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada” (Da Silva, 2003).

Eficacia. – “Es alcanzar los objetivos mediante la optimización de recursos” (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2008).

Calidad. – “Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con requisitos” (Cubillos y Rozo, 2012).

Sistema de Gestión de Calidad. – De acuerdo a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (2018) define:

Es un conjunto de procedimientos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de recursos determinados. Un SGC debe funcionar de forma que genere la confianza necesaria en los servicios que realmente satisfacen las necesidades y expectativas del cliente, haciendo más énfasis en la prevención de los problemas que en su detección. (p. 32).

Norma ISO. – Así también Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (2018) explica

De la traducción al español del ISO viene de la palabra griega ISOS que significa “igual” o “uniforme”, dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de Normas para la manufactura y el comercio.

Rentabilidad Empresarial. – Para Sánchez (2017) refiere:

El análisis de la rentabilidad de las organizaciones consiste en un estudio de los resultados económicos de las empresas, mediante la evaluación de los procesos internos y la determinación de parámetros para conocer si la actividad de la empresa es eficiente. Es así que, la rentabilidad pone en relación las variables de beneficios, ventas, activos, recursos propios y que se obtienen los siguientes indicadores: rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

Certificación: “Es una actividad mediante la cual un organismo especializado, independiente de las partes interesadas, proporciona una garantía escrita de que un producto, proceso o un servicio está conforme a las exigencias especificadas en la Norma” (ISO, International Organization for Standardization, 2015).

Proceso: “Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (ISO, International Organization for Standardization, 2015).

Auditoría: “Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios” (ISO, International Organization for Standardization, 2015).

Mejora continua: “Es una actividad recurrente para mejorar el rendimiento de una organización” (ISO, International Organization for Standardization, 2015).

Satisfacción del cliente: “Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas” (ISO, International Organization for Standardization, 2015).

2.4. **Fundamentación legal**

De acuerdo a la adaptación de la Normalización internacional citado en ISO Tools (2018) se menciona que, la Norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015. Fue necesario comenzar con los trabajos de transición, indicando que no fue una tarea fácil. La nueva ISO 9001 2015 trajo cambios muy importantes, aunque el más destacado fue la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los SGC. Aunque es una técnica Normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC. La Norma ISO 9001 versión 2015 ya puede ser implantada en una organización, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008 o versiones anteriores.



Figura 12. Cronología de la Norma ISO 9001 Recorrido hasta su publicación
Fuente: (International Organization for Standardization, 2018)

Los requisitos para la aplicación y aprobación de una certificación internacional, en las empresas de estudio, son: el seguimiento, medición, análisis y evaluación, menciona que la primera sub-sección dentro del proceso de implementar la evaluación del desempeño según ISO 9001, implica realizar un estricto procedimiento en la evaluación de los SGC. En primer lugar, se debe determinar los elementos clave a medir dentro de los diferentes procesos y una vez identificados, definir cómo medirlos y cuándo. Solo después de haber tomado las anteriores decisiones, se procede a definir cuándo analizar y evaluar tales mediciones obtenidas. El análisis y medición de los datos recopilados son aspectos esenciales del proceso de implementar la evaluación del desempeño según ISO 9001. Puesto que, si no se lleva a cabo, no tendrá validez alguna los seguimiento y recogida de datos sobre el funcionamiento de los procesos. Realizando todo esto, se puede tener un seguimiento y control de los elementos considerados críticos dentro

del proceso a estudiar, a fin de evaluar si presentan un correcto funcionamiento. (Lizarzaburu, 2016)

2.4.1. Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

En el Registro Oficial Suplemento 26 con fecha del 22 de febrero del 2007, en su última modificación del 09 de junio del 2014, menciona en el artículo 1 que esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, destinado a:

Regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en esta materia.

Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas.

Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2014)

El sistema ecuatoriano de la calidad está estructurado por:

Comité Interministerial de la Calidad.- Entre las funciones importantes es: aprobar el Plan Nacional de Calidad, implantar las políticas para las importaciones, conocer los resultados

del INEN y organismos de acreditación, desarrollo y ajuste de política, impulsar actividades de formación, asesoría para el cumplimiento de las funciones de la calidad.

Instituto Ecuatoriano de Normalización- INEN.- Se le atribuye las funciones de organismo técnico nacional competente, procedimientos de la evaluación de la conformidad, planes de trabajo, programas orientados a promover la calidad, plan nacional de Normalización que apoya a reglamentos técnicos para productos, prestar servicio técnico en sus áreas, homologar, adaptar Normas internacionales.

Organismo de Acreditación Ecuatoriana-OAE.- Tiene la facultad de acreditar en concordancia con los lineamientos internacionales, cumplir las funciones del organismo técnico nacional, ejercer la representación internacional en materia de acreditación de acuerdo a su reconociendo mutuo, coordinar con el sector regulado, como el sector privado, supervisar a las entidades acreditadas, promover la acreditación de evaluación de la conformidad en todos los ámbitos científicos y tecnológicos.

Además, es preciso mencionar la implantación de una reglamentación técnica el cual comprende en la elaboración, adopción y aplicación de los lineamientos necesarios para precautelar los objetivos relacionados con la seguridad, la salud de la vida humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente y protección del consumidor contra prácticas engañosas.

La ley también establece en su Art. 52 a las acciones u omisiones que puedan acarrear infracciones, responsabilidades de carácter civil o penal y será evaluado por las siguientes causales:

- i. La gravedad del daño
- ii. Grado de participación y el beneficio obtenido de ella
- iii. La intencionalidad de la infracción
- iv. La reincidencia. (Sistema Ecuatoriano La Calidad, 2014)

CAPÍTULO III

3. Metodología de la investigación

3.1. Modalidad de la investigación

La modalidad de la presente investigación es documental, como se observó en el marco teórico y en la que se basó la mayor parte del trabajo, en el cual Según Baena (1985), la investigación documental, es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de: lectura, crítica de documentos, materiales bibliográficos, bibliotecas, centros de documentación y bases de datos que fueron proporcionadas por las empresas.

También se le atribuye la modalidad In situ o de campo, que de acuerdo a la expresión latina equivale en el sitio, es decir que se realizará parte de esta investigación en las empresas en estudio, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, según las variables del análisis de las mismas.

El presente estudio se acoge a la modalidad descriptiva, de acuerdo a la unidad de variables planteadas ya que, una vez obtenido el estudio pertinente se procederá a describir el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, así como evaluar el impacto en la rentabilidad de las empresas Purifluidos Cía. Ltda., y ATU Artículos de Acero S.A.

3.2. Tipología de la investigación

Debido a las distintas clases de métodos y tipos de investigación e incluso en la confusión de conceptos, para esta investigación se considera oportuno proponer las siguientes tipologías:

3.2.1. Por su finalidad: Aplicada

El tipo de investigación de acuerdo a su finalidad, es aplicada debido a que se utilizan referentes teóricos sobre la calidad, con el propósito de realizar la evaluación del SGC, buscando generar oportunidades de mejora y satisfacción del cliente en las empresas objeto de estudio.

3.2.2. Por las fuentes de investigación: Mixto

El tipo de la investigación es mixta, porque involucra la investigación documental y la Investigación In Situ (de campo).

3.2.3. Por el control de las variables: No experimental

El presente trabajo investigativo por el control de variables es de tipo no experimental, ya que no existe una manipulación en las variables de estudio, solo se busca analizar su comportamiento actual.

3.2.4. Por el alcance: Correlacional

El trabajo de investigación tiene un alcance correlacional ya que mide la relación entre las variables. La evaluación de la Norma ISO 9001:2015 permite incrementar la rentabilidad de las empresas en estudio mediante la identificación de oportunidades de mejora.

3.2.5. Hipótesis

Hi. La aplicación de una Auditoría ISO 9001:2015 al Sistema de Gestión de Calidad, permitirá determinar oportunidades y acciones de mejora cuya aplicación asegurará la rentabilidad de Purifluidos Cía. Ltda., y ATU Artículos de Acero S.A.

Ho. La aplicación de una Auditoría ISO 9001:2015 al Sistema de Gestión de Calidad, no permitirá determinar oportunidades y acciones de mejora cuya aplicación podría asegurar la rentabilidad de Purifluidos Cía. Ltda., y ATU Artículos de Acero S.A.

3.2.6. Instrumentos de recolección de información

Son recursos utilizados con la finalidad de obtener información resumida que permiten avanzar en el desarrollo de la investigación de un proyecto y determinar la relación entre sus variables propuestas; a continuación, se enlistan los instrumentos más relevantes para este proyecto:

Entrevista. – “La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa y cuantitativa para recabar datos. Se define como un diálogo en el cual se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar” (Díaz, Torruco, Martínez, y Varela, 2013).

Observación. – “Es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (Bernal, 2010).

Lista de verificación.- “Son listados de control, de chequeo, hojas de verificación y formatos generados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de manera sistemática” (ISOTools, 2018).

Papeles de trabajo de auditoría. – Para Altamirano (2012) describe:

Son un grupo de documentos elaborados por el Auditor para realizar el proceso de evaluación de una Auditoría y sirven fundamentalmente para recopilar información suficiente y competente del trabajo; además de soportar el dictamen, las conclusiones y recomendaciones del informe final.

3.2.7. Procedimiento para recolección de datos

Técnica documental. – “Es un procedimiento que permite la recopilación de la información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos” (Ferrer, 2010).

Técnica de campo. – “Es un procedimiento que permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva” (Ferrer, 2010).

CAPÍTULO IV

4. Análisis situacional

4.1. Análisis interno.

El análisis interno se basa en el enfoque de variables que habitualmente forman el todo de una institución; las mismas suelen ser observadas por la organización, lo que significa que su conducta puede ser predecible, admitiendo la toma de decisiones y ejecución de acciones enmendadoras para encauzar el adecuado funcionamiento de una empresa y de esta manera lograr conseguir los objetivos planteados.

Para la elaboración de un análisis interno es trascendental considerar variables como: las funciones de cada área de trabajo, sus procesos, el personal responsable que interviene en las operaciones, recursos tecnológicos, físicos, materiales, económicos; es decir factores que pueden ser directamente influenciados por la empresa.

Este estudio interno que se ejecuta en las organizaciones permite identificar oportunidades y fortalezas, las mismas que mediante su análisis permite diseñar estrategias que contribuyan a mejorar los productos y servicios ofertados, además se puede identificar posibles amenazas y debilidades para contrarrestarlas y reducirlas.

A continuación, el mapa de procesos de la empresa Purifluidos Cía. Ltda., y ATU Artículos de Acero S.A en el cual se evidencia las interacciones de los procesos de cada uno de los departamentos que conforman:

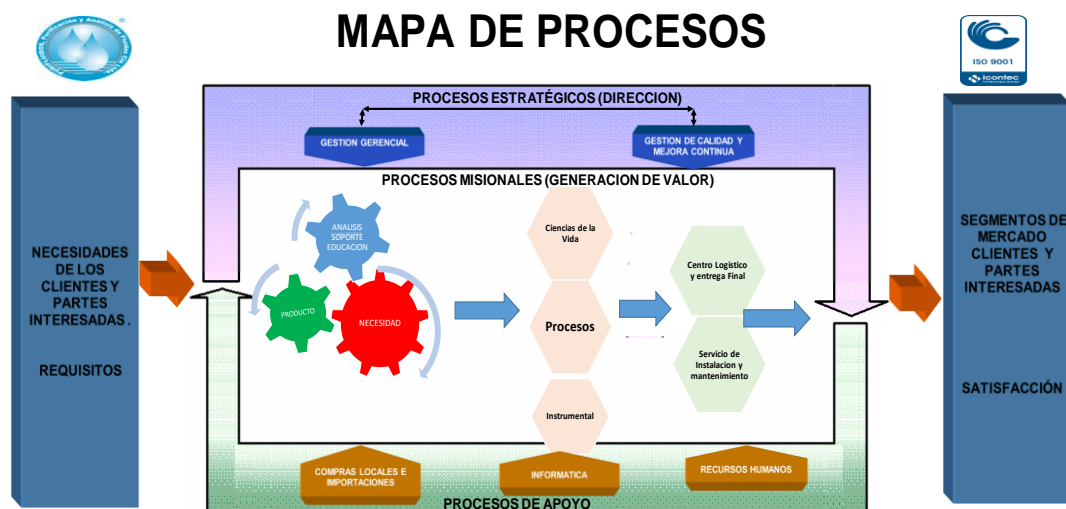


Figura 13. Mapa de procesos Purifluidos Cía. Ltda.
Fuente: (Purifluidos, 2018)

En el gráfico anterior se puede evidenciar la interacción de procesos de la empresa Purifluidos Cía. Ltda., en los procesos estratégicos se encuentra la Gestión Gerencial y la Gestión de calidad y mejor continua, dentro de los procesos misionales de la compañía identificamos que en base a las necesidades de sus clientes dan soporte a sus requerimientos con los procesos de Ventas, Servicio Técnico, Centro Logístico y entrega final siendo estos los procesos más importantes generadores de valor, con sus procesos de apoyo y el aporte de todos sus departamentos logran la satisfacción de las partes interesadas y mantienen el mercado existente.

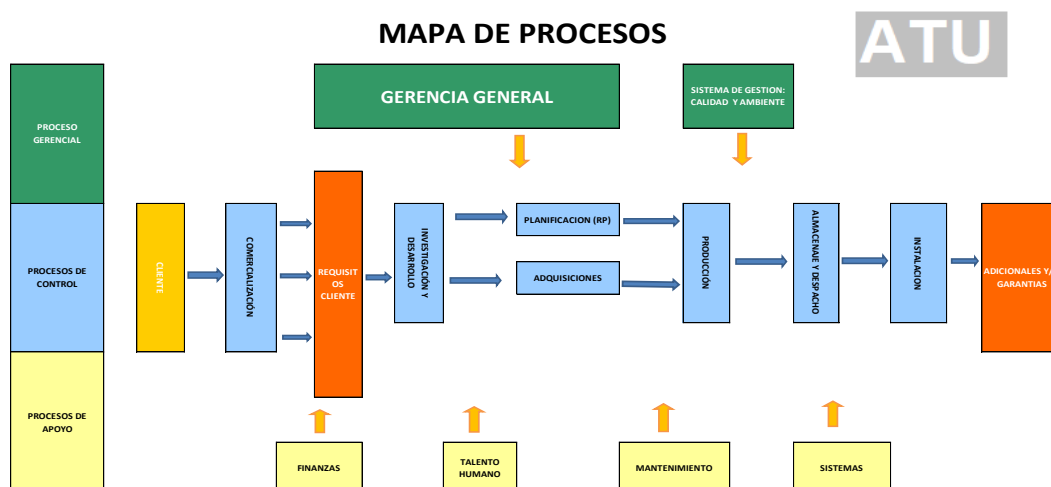


Figura 14. Mapa de procesos ATU Artículos de Acero S.A
Fuente: (ATU Artículos de Acero S.A, 2018)

En el mapa de proceso anterior se puede observar el flujo de trabajo que tiene definida la Empresa ATU Artículos de Acero, S.A. para cuando un cliente compra los productos y servicios que oferta la organización; este procedimiento inicia con el área Comercial ya que es el equipo encargado de recibir los pedidos y generar el presupuesto conjuntamente con el área de Finanzas, una vez acordada la negociación, se ejecuta la planificación financiera, proceso productivo y aplicación de estándares de calidad, hasta llegar a la instalación y entrega del producto con su respectiva garantía.

4.1.1. Manual de calidad de Purifluidos Cía. Ltda.

El Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos del SGC, describe y perfila los campos de autoridad, las relaciones y los deberes del personal responsable

del desempeño de la empresa.

Purifluidos Cía. Ltda. Establece y conserva dentro de su marco del SGC un Manual de Calidad que incluye:

- Alcance de cada uno de los procesos inmersos en la comercialización y distribución de productos para análisis físico químico.
- Procedimientos escritos y documentados de cada una de las áreas
- Descripción de procesos determinando sus entradas y salidas respectivas.

4.1.1.1. Política de calidad

Interactuar en los procesos productos de los clientes gestionando con calidad todos nuestros productos y servicios, proporcionando respaldo eficaz y oportuno, estableciendo con los usuarios lazos de comunicación dinámicos, disponiendo de recurso humano competente y comprometido por un íntegro desempeño, y desarrollando óptimos procesos con enfoque a su permanente mejoramiento. El quehacer de Purifluidos, Purificación y Análisis de Fluidos Cía. Ltda., en todo momento y bajo toda circunstancia, es contribuir con el bienestar de sus colaboradores, accionistas, proveedores y con la sociedad en general, actuando en coherencia con la responsabilidad social empresarial que se ha trazado. (Purifluidos Cía Ltda, 2018)

4.1.1.2. *Objetivos de calidad*

Entre los objetivos de calidad, podemos mencionar:

- Cumplir compromisos de ventas de los proveedores que satisfagan nuestros objetivos internos de ventas con el fin de obtener un crecimiento de dos dígitos.
 - Cumplir con los mantenimientos preventivos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante para garantizar la operatividad de los equipos en manos del cliente.
 - Mantener durante el almacenamiento y entrega de insumos todas las especificaciones del fabricante para garantizar la conformidad de los mismos.
 - Instalar equipos de acuerdo a estándares del fabricante y mantenerlos operativos.
- (Purifluidos Cia Ltda, 2018)

4.1.2. Manual de calidad de ATU Artículos de Acero S.A.

Define el alcance del SGC, la misión, visión, política de calidad, responsabilidad y autoridad, los procesos del sistema de gestión y su interacción; y por último la referencia de los procedimientos generales u obligatorios requeridos por la Norma ISO 9001.

- Procedimiento para elaborar normas internas de la Empresa
- Procedimiento general para el control de documentos y registros del SGC
- Procedimiento general para realizar auditorías internas

- Procedimiento General para la mejora continua, acciones correctivas y acciones preventivas
- Procedimiento para control, revisión y disposición de producto no conforme.

4.1.2.1. Política de calidad

El Sistema de Calidad de ATU Artículos de Acero S.A está dirigido al logro de los siguientes principios que constituyen la política de calidad:

- Suministrar muebles de óptima calidad que satisfagan las necesidades del cliente al más alto grado.
- Obtener una posición de liderazgo en el mercado ecuatoriano e internacional basados en la calidad y excelencia del servicio al cliente.
- Trabajamos en la mejora continua de nuestros procesos y en el desarrollo integral de nuestro personal.
- Convertir a los proveedores en aliados estratégicos.
- Proteger al medio ambiente.
- Generar un ambiente de trabajo seguro.

4.1.2.2. Objetivos de calidad

- Alimentar la solidaridad, el respeto y la confiabilidad

- Mantener proveedores que satisfagan la calidad de la materia prima
- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Excelente almacenamiento, resguardando los productos hasta su entrega.

4.1.3. Análisis e identificación de productos críticos

La matriz de priorización es una herramienta que se utiliza para establecer prioridades en toma de decisiones, tareas, actividades o temas, en base a criterios de ponderación. La matriz propone una serie de variables y criterios para priorizar una serie de temas estratégicos de forma simple y flexible (Medina, Ortiz, Franco, & Aranzazú, 2010).

Tabla 7
Matriz de priorización de procesos Purifluidos Cía. Ltda.

Procesos	Gestión Gerencial	SGC	Comercial	Centro logístico y entrega final	Servicio de instalación y mantenimiento.	Compras locales e importaciones	Informática	RRHH
¿Este proceso es necesario, para la comercialización de productos?	3.4	4	4.6	4.9	4	4.5	3	3
¿Si se mejora este proceso, mejorará la rentabilidad de la empresa?	3.9	4.5	4.5	4.3	4	4	3	3.8
¿Si se mejora este proceso, se mejorará el tiempo de atención al cliente?	3	4.5	4.7	4.5	4.3	4.5	4	3.5
¿Si se mejora este proceso, se tendrá una disminución de costos?	3.2	3	3.5	4.9	3	3	3	4.5
¿Si se mejora este proceso, se disminuirá los re procesos de actividades?	3.6	4.5	4.5	4	4.2	4.4	3.5	3.5
¿Este proceso es necesario para mejorar la calidad del producto o servicio final?	3.2	4.5	4	4.1	3.8	3.7	3.6	3.5
¿Este proceso se adapta fácilmente al cambio?	3	3.8	4.3	4.5	4.2	4	4	4.1
¿Si mejoramos este proceso, garantizará un mayor cumplimiento ante el consumidor?	3.1	3.9	4.8	4.7	4.3	4.5	3.8	4.5
¿Este proceso aporta a la innovación para obtener mejores resultados?	3.6	4	4.7	4	4.1	4	4.9	4
¿Si realizo evaluación periodicas a este proceso, mejorará en el producto final?	3.4	4.3	4.9	4.1	4.5	4.2	3.8	3
Suma	33.4	41	44.5	44	36.3	40.8	36.6	37.4

Una vez estudiado los procesos de la compañía Purifluidos Cía. Ltda., mediante la evaluación de la matriz de priorización se identificaron los procesos más importantes de la compañía mediante la ponderación en el rango de 1-5, donde 1 es menor prioridad y 5 es el grado de prioridad más importante. Una vez obtenidos los resultados, esta investigación se enfocó en los procesos de mayor importancia.

Por otro lado, también a continuación, se presenta el análisis de procesos mediante el Diagrama de Pareto, tomando en cuenta que el criterio de esta técnica es 80-20, es decir que el 20% de los problemas puede ser la consecuencia del otro 80%. Se utilizará como variable de análisis el número de re-procesos evaluados.

Tabla 8

Cantidad de reprocesos evaluados de la empresa Purifluidos Cía. Ltda.

PROCESOS	Reproceso Evaluados	Total Acumulado	Porcentaje Parcial (%)	Porcentaje acumulado (%)
Comercial	180	180	28	28
SGC	160	340	25	53
Centro logístico y entrega final	122	463	19	72
Compras locales e importaciones	60	523	9	82
Gestión Gerencial	36	559	6	87
Servicio de instalación y mantenimiento.	30	589	5	92
RRHH	27	616	4	96
Informática	25	641	4	100
TOTAL	641		100	

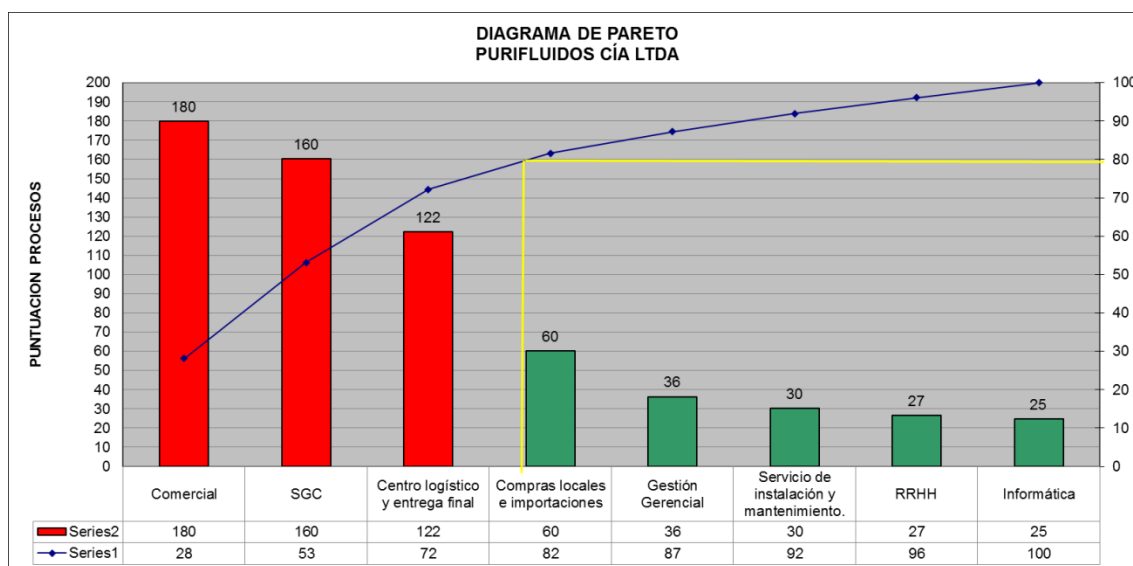


Figura 15. Resultados obtenidos al aplicar el Diagrama de Pareto
Elaborado por: Tabata Solange Cando Coca - Milton David Velasco Panchi

Una vez analizado el Diagrama de Pareto y comparado con los resultados de la matriz de priorización de la compañía Purifluidos Cía. Ltda., se llegó a la siguiente conclusión; los procesos de mayor importancia que serán objeto de análisis corresponden a las siguientes áreas: Calidad, Compras y Cadena Logística, dado que son estos los procesos de mayor incidencia dentro de la compañía y pueden ser causales para el incumplimiento de objetivos y los propósitos de rentabilidad.

A continuación, se presenta la matriz comparativa entre la variable de análisis del Diagrama de Pareto vs lo resultados de la Matriz de Priorización de procesos de la empresa Purifluidos Cía. Ltda.:

Tabla 9*Matriz comparativa variable de Pareto vs resultados de la Priorización.*

Procesos	Diagrama de Pareto	Procesos	Matriz de priorización	Proceso a auditar
Comercial	180	Comercial	45	1
SGC	160	Centro logístico y entrega final	44	2
Centro logístico y entrega final	122	SGC	41	3
Compras locales e importaciones	60	Compras locales e importaciones	41	
Gestión Gerencial	36	RRHH	37	
Servicio de instalación y mantenimiento.	30	Informática	37	
RRHH	27	Servicio de instalación y mantenimiento.	36	
Informática	25	Gestión Gerencial	33	

Aplicando la misma evaluación de la matriz de priorización se identificó los procesos de mayor importancia dentro del flujo de trabajo de la empresa manufacturera, ATU Artículos de Acero S.A., mismas que permitirán determinar los procesos a analizar en esta investigación.

A continuación, se presenta la Matriz de priorización ATU Artículos de Acero S.A.

Tabla 10.
Matriz priorización ATU Artículos de Acero S.A.

Criterio de priorización	Procesos													
	PROCESO GERENCIAL	SGI	VENTAS	DISEÑO Y DESARROLLO	PLANIFICACION	ADQUISICIONES	BODEGAS	PRODUCCION	FINANZAS	SISTEMAS	MANTENIMIENTO	TALENTO HUMANO	SERVICIO AL CLIENTE	
¿Este proceso es necesario, para la comercialización de productos?	3	3	4.7	4.2	4.5	4.7	4	4.8	3.5	3.9	3.5	3	4.8	
¿Si se mejora este proceso, mejorará la rentabilidad de la empresa?	3.5	3.7	4.6	4.6	3.9	4.6	3.5	4.9	3.6	4.2	4.5	4.8	4.6	
¿Si se mejora este proceso, se mejorará el tiempo de atención al cliente?	3.7	4.2	4.5	3.7	4.2	4.8	3.8	4.6	4.5	4.3	3.8	3.6	4.8	
¿Si se mejora este proceso, se tendrá una disminución de costos?	3	4.3	3.8	3.5	3.5	4.6	4.1	4.9	3.9	3.8	4.5	3.8	3	
¿Si se mejora este proceso, se disminuirá los re procesos de actividades?	3	4.5	4.6	4.2	3.5	4.8	4.2	4.7	3.5	4.1	3.9	4.5	3.6	
¿Este proceso es necesario para mejorar la calidad del producto o servicio final?	4	4	4.5	4.8	4.1	4.6	3.5	4.8	3.5	3.8	3.8	4	4.2	
¿Este proceso se adapta fácilmente al cambio?	4	3.6	3.9	4.3	3.9	4.5	3.6	4.6	3.9	4.2	3.5	3.5	3	
¿Si mejoramos este proceso, garantizará un mayor cumplimiento ante el consumidor?	3.8	3.9	4.7	3.6	4.5	4.8	3.9	4.9	3.8	4	3.9	3.8	4.5	
¿Este proceso aporta a la innovación para obtener mejores resultados?	3.7	4.1	3.7	4.8	4.3	4.1	4.2	4.6	4.5	3.8	3.9	3.9	3.9	
¿Si realizo evaluación periodicas a este proceso, mejorará en el producto final?	4	4.5	3.6	3.5	4	4.7	3.1	4.8	4.4	3.9	4.2	4	4.9	
Suma	35.7	39.8	38.1	41.2	40.4	46.2	37.9	47.6	39.1	40	39.5	38.9	41.3	

Para mayor enfoque y determinación de qué proceso debe ser evaluado de la empresa ATU Artículos de Aceros, S.A. también se tomó en cuenta el Diagrama de Pareto, ya que es la herramienta más adecuada al propósito del proyecto, en resumen, esta herramienta, permite detectar problemas que sean más significativos que otros, en vista de que considera que los otros problemas menos relevantes, son subsecuencias de los primordiales.

Tabla 11*Cantidad de Reprocesos evaluados de la Empresa ATU Artículos de Acero S.A*

PROCESOS	Reprocesos Evaluados	Total Acumulado	Porcentaje Parcial (%)	Porcentaje acumulado (%)
PRODUCCION	195	195	27	27
ADQUISICIONES	190	385	26	54
SERVICIO AL CLIENTE	160	545	22	76
DISEÑO Y DESARROLLO	26	571	4	80
MANTENIMIENTO	20	591	3	82
PLANIFICACION	20	611	3	85
VENTAS	18	629	3	88
SISTEMAS	17	646	2	90
TALENTO HUMANO	15	661	2	92
FINANZAS	15	676	2	94
SGI	15	691	2	96
BODEGAS	14	705	2	98
PROCESO GERENCIAL	13	718	2	100
TOTAL	718		100	

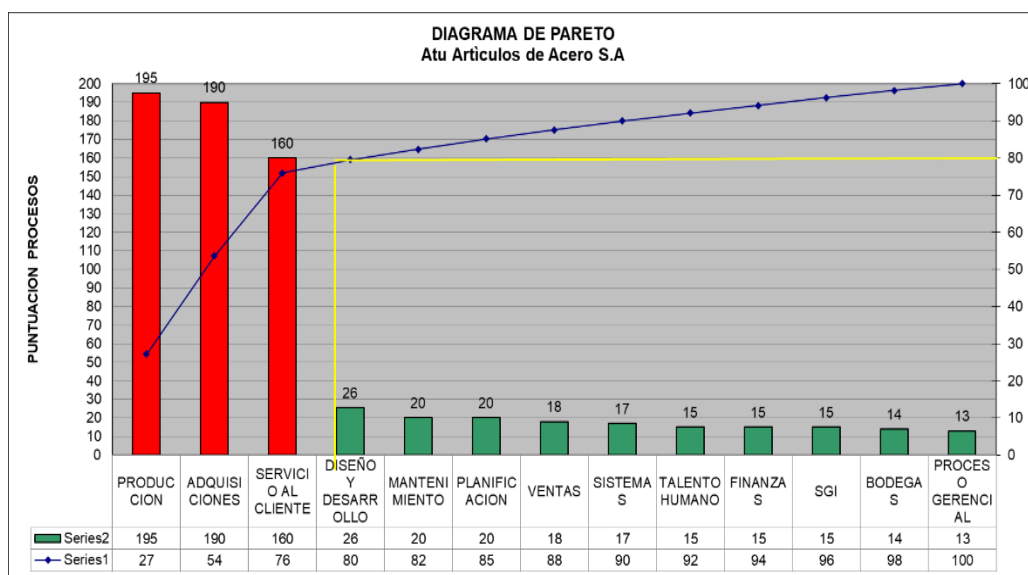


Figura 16. Resultados Obtenidos al aplicar el Diagrama de Pareto ATU
Elaborado por: Tabata Solange Cando Coca - Milton David Velasco Panchi

Así mismo, una vez analizado el Diagrama de Pareto y comparado con los resultados de la matriz de priorización de la compañía ATU Artículos de Acero S.A. se llegó a la siguiente conclusión; los procesos de mayor importancia que serán objeto de análisis corresponden a las siguientes áreas: Adquisiciones, producción y Servicio al Cliente, dado que son estos los procesos de mayor incidencia dentro de la compañía y pueden ser causales para el incumplimiento de objetivos y los propósitos de rentabilidad.

A continuación, se presenta la matriz comparativa entre la variable de análisis del Diagrama de Pareto vs lo resultados de la Matriz de Priorización de procesos de la empresa ATU Artículos de Acero S.A.

Tabla 12*Matriz Variable de Pareto vs resultados de la Priorización.*

Procesos	Diagrama de Pareto	Procesos	Matriz de priorización	Proceso a auditar
PRODUCCION	195	PRODUCCION	48	1
ADQUISICIONES	190	ADQUISICIONES	46	2
SERVICIO AL CLIENTE	160	SERVICIO AL CLIENTE	41	3
DISEÑO Y DESARROLLO	25.5	DISEÑO Y DESARROLLO	41	
MANTENIMIENTO	20	PLANIFICACION	40	
PLANIFICACION	20	SISTEMAS	40	
VENTAS	18	SGI	40	
SISTEMAS	17	MANTENIMIENTO	40	
TALENTO HUMANO	15	FINANZAS	39	
FINANZAS	15	TALENTO HUMANO	39	
SGI	15	VENTAS	38	
BODEGAS	14	BODEGAS	38	
PROCESO GERENCIAL	13	PROCESO GERENCIAL	36	

4.1.4. Caracterización de procesos Purifluidos Cía. Ltda.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO:	VENTAS			CÓDIGO:	CÓDIGO: VTAS-001
TIPO DE PROCESO:	<input type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> Valor <input type="checkbox"/> Apoyo			FECHA ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 1.0 FECHA ÚLTIMA
OBJETIVO :	Cumplimiento del objetivo de ventas asesorando al cliente de manera personalizada en la identificación adecuada de sus necesidades y proponiendo la solución acorde a sus requerimientos para poder alcanzar el cumplimiento de las metas de ventas			PÁGINA:	N/A 1/1
RESPONSABLE DEL PROCESO :	GERENTE DE VENTAS				
ALCANCE :	Desde la recepción de la OC del cliente hasta la entrega del producto final al cliente.				
PROVEEDORES		SUBPROCESOS		CLIENTES	
1. Proveedores del exterior		1. Control de cumplimiento del presupuesto de ventas		1. Facturación	
2. Clientes		2. Generar requisiciones de compras		2. Cliente	
3. Logística		3. Planificar visitas a clientes		3.	
4. Entes de control		Planificar actividades de capacitación a clientes internos y externos		4.	
ENTRADAS		5. Elaboración de cotizaciones y proyectos de las instituciones privadas y públicas		SALIDAS / PRODUCTOS / SERVICIOS	
1. OC del cliente		6. Establecer estrategias de marketing para ventas		1. Cotización al cliente	
2. Reportes ATC		7. Revisión del stock de productos.		2. Mantener un control con el cumplimiento de ventas mensuales	
Reporte Clickview		8. Conocer la normatividad del cliente de acuerdo al mercado.		3. Venta	
4. Solicitud de cotización de clientes				4. Proyectos con entidades públicas y privadas	
REQUISITOS (LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS)			POLÍTICAS INTERNAS		
1. Manual de Calidad			1. Presupuesto de ventas		
2. Flujo del proceso			2. Reglamento Interno		
3. Ley Orgánica de Contratación Pública			3.		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
1. Presupuestos mensuales y anuales					
2. Requisiciones					
3. Cotizaciones					
MECANISMOS / RECURSOS					
TALENTO HUMANO		TECNOLÓGICOS		FÍSICOS	
1. Asesores Comerciales		1. Recursos tecnológicos		1. Inventario	
2. Gerentes de producto		2. Software		2. Suministros de oficina	
3. Asistente Comercial		3. Equipos de comunicación		3.	
4.		4.		4.	
INDICADORES					
DENOMINACIÓN		FÓRMULA		PERIODICIDAD	
1. Cumplimiento de presupuesto		1. % de cumplimiento de metas económicas		Mensual y Anual	
2. Visitas efectivas realizadas		2. % de visitas efectivas (por definir metodología)		Mensual	
		META			
		1. 100%			
		2. 95%			
INSTRUCCIONES ACLARATORIAS					
SUBPROCESO		DESCRIPCIÓN			
Facturación		Facturación de la OC al cliente			
Gestión de cartera		Recuperación de cartera			
Compras e importaciones		Elaboración de la requisición para importación y compras locales			
Logística		Coordinación de la entrega de los productos al cliente final			
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN					
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha	
Elaborado por:	Tabata Solange Cando Coca - Milton David Velasco Panchi	Audidores Externos			
Revisado por:	Luis Miguel Ortega	Supervisor			
Aprobado por:	Maritza Cárdenas	Gerente de Línea de Biociencia			

Figura 17 Caracterización de los Procesos Ventas



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	LOGISTICA		CÓDIGO:	CODIGO: CL 001
TIPO DE PROCESO:	<input type="checkbox"/> Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/> Valor	<input type="checkbox"/> Apoyo	VERSIÓN: 1.0
OBJETIVO :	Planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de productos, así como la información asociada desde el punto de origen hasta el de consumo a fin de		FECHA ACTUAL:	N/A
RESPONSABLE DEL PROCESO :	JEFE ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTROL DE CALIDAD			
ALCANCE :	El proceso esta delimitado desde el despacho de bodega hasta la entrega final del producto en el lugar de destino.			
PROVEEDORES		SUBPROCESOS		CLIENTES
1. Proveedores		1. Gestión del transporte, almacenaje, embalaje y manipulación de equipos para la distribución.		1. Punto de Venta
2. Centros de producción		2. Gestión de la cadena de abastecimiento		2. Servicio al cliente
3. Vendedores		3. Medición del nivel de cumplimiento del despacho y el nivel de servicio.		3. Distribuidor, Servicios Logísticos
4. Fabricantes y Comercializadores		4. Programación y control de Inventarios		4.
ENTRADAS		5. Fortalecimiento y actualización en técnicas logísticas		SALIDAS / PRODUCTOS / SERVICIOS
1. Cadena de suministro		6. Gestión de materiales y equipos entre los puntos de		1. Rotación de Inventario
2. Operaciones logísticas		7. Gestión de materiales en los puntos de consumo		2. Despachos, entregas y distribución
3. Recepción de pedidos		8. Procesamiento de pedidos y gestiona de las devoluciones del cliente		3. Comercialización
4. Almacenamiento				4. Transporte de mercancías y equipos vendidos
REQUISITOS (LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS)			POLÍTICAS INTERNAS	
1.- ISO 9001:2015			1. Política de abastecimiento producto.	
2.			2. Indicadores de medición de la gestión logística	
3.			3. Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
1. Kardex Inventario				
2. Guías de Remisión				
3. Actas de entrega y recepción				
MECANISMOS / RECURSOS				
TALENTO HUMANO		TECNOLÓGICOS		FÍSICOS
1. Jefe de Logística		1. Sistema informático de programación de procesos logísticos		1. Inventarios
2. Personal de logística		2. Equipos de Computación		2. Infraestructura
3. Personal de Empaque		3. Sistema de programación y control de Inventarios		3. Montacargas
4. Transportistas		4.		4. Transporte
INDICADORES				
DENOMINACIÓN		FÓRMULA		PERIODICIDAD
1. Nivel de cumplimiento despachos		1. N° despachos cumplidos / Total despachos		1. Mensual
2. Porcentaje de costo de fletes		2. Costo transporte / Costo total producto		2. Semestral
3. Rotación de mercancías		3. Ventas promedio / Inventario		3. Mensual
4. Tiempos de entrega		4. Lineamiento establecido en la Política Interna		4. Diario
4. Volumen de Compra		5. Valor Compras / Total Ventas		2. Mensual
INSTRUCCIONES ACLARATORIAS				
SUBPROCESO		DESCRIPCIÓN		
Coordinación Operarios		Segregación de funciones del Personal		
Manejo de inventario		Control del Inventario		
Devolución de productos defectuosos.		Gestión con proveedores por devolución de productos defectuosos		
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tabata Solange Cando Coca - Milton David Velasco Panchi	Audidores Externos		
Revisado por:	Luis Miguel Ortega	Supervisor		
Aprobado por:	Ing Rubén Díaz	Jefe de Logística		

Figura 18 Caracterización de los Procesos Logística



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	GERENCIA DE CALIDAD		CÓDIGO:	CÓDIGO: SGC-001
TIPO DE PROCESO:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Valor <input type="checkbox"/> Apoyo		FECHA ACTUAL:	N/A
OBJETIVO :	Implementar y mantener el SGC en la compañía para poder ofertar productos y servicios de calidad a sus clientes, mantener personal altamente calificado que puedan dar soluciones efectivas a los clientes de Purifluidos.		PÁGINA:	1
RESPONSABLE DEL PROCESO :	JEFE DE DEPARTAMENTO SGC			
ALCANCE :	El proceso esta delimitado desde la implementación de la Norma ISO 9001:2015 hasta su caducidad.			
PROVEEDORES		SUBPROCESOS		CLIENTES
1. Todos los procesos de la compañía		1. Elaboración de mapa de procesos de acuerdo a los procesos de la compañía		1. Todos los procesos de la compañía
2. Proveedores nacionales y Extranjeros		2. Gestión para la implementación de la Norma ISO 9001:2015		2. Proveedores nacionales y extranjeros
3. Clientes		3. Medición de cumplimiento de procesos mediante indicadores		3. Clientes
4.		4. Manjear quejas y recomendaciones de los clientes		4.
ENTRADAS		5. Fortalecimiento y actualización de descripciones de procesos		SALIDAS / PRODUCTOS / SERVICIOS
1. Fujos de procesos de cada area		6. Elaboración de oitia de calidad, objetivos de calidad		1. Caracterización de procesos
2. Descripción de procesos		7. Capacitación al personal sobre la Norma y la calidad		2. Mapa de procesos
3. Solicitud de quejas de clientes				3. Certificado de Norma ISO 9001:2015
REQUISITOS (LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS)		POLÍTICAS INTERNAS		
1.- ISO 9001:2015		1. Política de calidad		
2. Reglamento de Salud y Seguridad ocupacional		2. Indicadores de medición de los procesos		
3. Manual de Calidad		3. Reglamento Interno		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
1. Carpeta de SGC con toda la documentación de cada area				
2. Cumplimiento de los requisitos de la Norma SGC				
3. Auditoría Interna				
MECANISMOS / RECURSOS				
TALENTO HUMANO		TECNOLÓGICOS		FÍSICOS
1. Todo el personal		1. Sistema informatico de programación de procesos logísticos		1. Infraestructura
2.		2. Equipos de Computación		2.
3.		3. Sistema de programación		3.
4.		4.		4.
INDICADORES				
DENOMINACIÓN		FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
1. Tiempo de adquisición de la certificación ISO		1. Tiempo de transición de la Norma ISO 9001: 2008 / 9001:2015	1. Menor tiempo en días	1. Mensual
2. Medición de indicadores de cada proceso		2.	2. 100% de cada proceso	2. Mensual
3.		3.	3.	3.
INSTRUCCIONES ACLARATORIAS				
SUBPROCESO		DESCRIPCIÓN		
Gerencias de Ventas		Proceso Misional que debe cumplir con los requisitos de la Norma		
Logística		Proceso Misional que debe cumplir con los requisitos de la Norma		
Servicio Tecnico		Proceso Misional que debe cumplir con los requisitos de la Norma		
APROBACIÓN				
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tabata Solange Cando Coca - Milton David Velasco Panchi	Audidores Externos		
Revisado por:	Ing Carlos Ñacato	Supervisor		
Aprobado por:	Ing .Luis Miguel Ortega	Gerencia General		

Figura 19. Caracterización de los Procesos de Gerencia de Calidad

4.1.5. Caracterización de ATU Artículos de Acero, S.A.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

ATU

NOMBRE DEL PROCESO:	ADQUISICIONES		CÓDIGO:	CÓDIGO: ATU CP001 VERSIÓN: 1.0 FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 01/11/18
TIPO DE PROCESO:	<input type="checkbox"/> Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/> Valor	<input type="checkbox"/> Apoyo	
OBJETIVO :	Cumplir con la relación de compras v.s. ventas. Cumplir con el abastecimiento para la producción y demanda del mercado		FECHA ACTUALIZACIÓN :	N/A
RESPONSABLE DEL PROCESO :	JEFE DE ADQUISICIÓN Y LOGÍSTICA		PÁGINA:	1
ALCANCE :	Comprar y planificar la fabricación de muebles según los requerimientos del cliente, en los plazos establecidos, optimizando recursos sin bajar la calidad del producto.			

PROVEEDORES	SUBPROCESOS	CLIENTES	
1. Proveedor Materia Prima	1. Compras de Productos Nacionales	1. Clientes internos y externos	
2. Proveedor Compras Locales	2. Compras de Productos Importados	2. Procesos Area de producción y despacho.	
3. Proveedor del Exterior	3. Seguimiento ordenes de requisición	3. Procesos Area de Investigación y Desarrollo	
4. Area de Producción y Planificación Financiera	4. Registro y Conciliación de Facturas	4. Control Interno de Gestión.	
ENTRADAS		SALIDAS / PRODUCTOS / SERVICIOS	
1. Política y Objetivos de Calidad	5. Selección y Creación de Proveedores	1. Cumplimiento Plan Anual de Adquisiciones.	
2. Necesidades de Contratación.	6. Manejo de Personal	2. Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios.	
3. Requisiciones de compra de bienes y servicios	7. Analisis de riesgos e indicadores de cumplimiento	3. Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	
4. Colización y contrato de proveedores	8. Mantener comunicación permanente con los proveedores.	4. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	
REQUISITOS (LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS)		POLÍTICAS INTERNAS	
1.- ISO 9001:2015		1. Política de Compras	
2. Proceso de Licitación		2. Política de Proveedores	
3. Comercio Exterior		3. Procedimiento de compras y abastecimiento	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
1. Evaluación indicadores de Gestión.			
2. Mapa de proceso			
3. Orden de compras			
MECANISMOS / RECURSOS			
TALENTO HUMANO	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	
1. Gerente de Planificación y Logística	1. Equipo de Computación	1. Suministros de Oficina	
2. Jefe de Adquisiciones y Compras	2. Software contable y administrativo	2. Inventario	
3. Analista de Importaciones y Exportaciones	3.	3.	
4. Analista de Compras	4.	4.	
INDICADORES			
DENOMINACIÓN	FÓRMULA	META	
1. Seguimiento de monto de ordenes de compra colocadas	1. Compras Mensuales/Presupuesto anual	1. 95%	
2. Insuficiencia de adquisiciones	2. KPIS- tableros control	2. 100%	
PERIODICIDAD			
1. trimestral			
2. Mensual			
INSTRUCCIONES ACLARATORIAS			
SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN		
Plan de compras (modelo de click view, excel)	Cumplimiento eficaz del plan de compras		
Solicitud de Compra de Bienes y Servicios	Proceso Interno para formalizar el requerimiento de bien y servicios		
Facturas de Proveedores	Seguimiento proceso interno facturas de compras		

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tabata Solange Cando Coca - Milton David Velasco Panchi	Audidores Externos		
Revisado por:	Carlos Vinuesa	Supervisor		
Aprobado por:	Pablo Escobar	Gerente de Logística		

Figura 20. Caracterización de los Procesos de Adquisición

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

ATU

NOMBRE DEL PROCESO:	PRODUCCION	CÓDIGO:	CÓDIGO: ATU PP002 VERSIÓN: 1.0 FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 01/11/18
TIPO DE PROCESO:	<input type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> Valor <input type="checkbox"/> Apoyo	FECHA ACTUALIZACIÓN:	N/A
OBJETIVO:	Cumplir con el Indicador de Partes por hora hombre trabajado (Partes HHT) Cumplir con el Indicador de Armados por hora hombre trabajado (Armados HHT) Cumplir con el Indicador de Puntos hora hombre trabajado (Puntos HHT) Cumplir con el Indicador de Tablero hora hombre trabajado (Tablero HHT)	PÁGINA:	1
RESPONSABLE DEL PROCESO:	GERENTE DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN		
ALCANCE:	Fabricar muebles de acuerdo a los requerimientos del cliente a un menor costo, siendo eficaces y eficientes		

PROVEEDORES	SUBPROCESOS	CLIENTES	
1. Planeación y cotizaciones	1. Maquinado: Corte, maquinado, doblado y prensado de tol y tubos	1. Clientes	
2. Gestion y control de calidad	2. Armados suelda y pintura	2. Instaladores	
3. Bodega	3. Ensamblaje, de sillones, convencional, sistemas, rta y hogar	3. Punto de venta	
4.	4. Manejo de Personal	4.	
ENTRADAS	5. Gestionar y presupuestar los insumos y la producción en total.	SALIDAS / PRODUCTOS / SERVICIOS	
1. Ordenes de Producción	6. Programación maquinas de ensamblaje	1. Orden Despacho producto terminado	
2. Políticas y lineamientos generales de	7. Verificar cumplimiento de especificaciones en planta de producción	2. Producto terminado	
3. Material	8. Seguimiento repecesos	3. Muestras	
4.		4. Informes de producción	
	REQUISITOS (LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS)	POLÍTICAS INTERNAS	
	1.- ISO 9001:2015	1. Manual de la calidad	
	2. Ley del consumidor	2. Manual de proceso de producción	
	3.	3.	
	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	1. Ordenes de Producción		
	2. Informe de existencia de materiales		
	3. Informe de desperdicios		
	MECANISMOS / RECURSOS		
TALENTO HUMANO	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	
1. Gerente de Producción	1. Maquinaria	1. Materia Prima	
2. Supervisor de Producción	2. Herramientas	2. Insumos y suministros	
3. Personal producción	3. Softwares	3. Equipos de proteccion para el personal	
4. Supervisor control de calidad	4.	4.	
	INDICADORES	PERIODICIDAD	
DENOMINACIÓN	FÓRMULA	META	
1. Partes por hora hombre trabajado (Partes)	1. KPIS- Tableros de control	1. 100%	
2. Armados por hora hombre trabajado (Armados)	2. KPIS- Tableros de control	2. 100%	
3. Puntos hora hombre trabajado (Puntos HHT)	3. KPIS- Tableros de control	3. 100%	
4. Tablero hora hombre trabajado (Tablero HHT)	4. KPIS- Tableros de control	4. 100%	
	INSTRUCCIONES ACLARATORIAS		
SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN		
Empaque	Proceso en el cual se prepara el producto terminado para la entrega al cliente final		
Etiquetado	Proceso de referenciación del producto terminado		
Logística de entrega	Coordinación y entrega del producto terminado en el lugar de destino acordado con el cliente.		
	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Tabata Solange Cando Coca - Milton David Velasco Panchi	Audidores Externos	
Revisado por:	Ing Pablo Escobar	Supervisor	
Aprobado por:	Dante Burbano	Gerente de Producción	

Figura 21. Caracterización de los Procesos de Producción

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

ATU

NOMBRE DEL PROCESO:	ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO:	CÓDIGO: ATU AC003 VERSIÓN: 1.0 FECHA ÚLTIMA REVISIÓN: 01/11/18
TIPO DE PROCESO:	<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Valor <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo	FECHA ACTUALIZACIÓN:	N/A
OBJETIVO:	Atender con calidad y oportunidad las peticiones presentadas en la empresa por parte de los diferentes grupos de interés	PÁGINA:	1
RESPONSABLE DEL PROCESO:	JEFE DE MERCADEO		
ALCANCE:	Soporte al área comercial para canalizar todos los requerimientos por parte del cliente interno y externo.		

PROVEEDORES	SUBPROCESOS	CLIENTES
1. Clientes y usuarios	1. Planeación del proceso de Atención al Cliente	1. Clientes
2. Proceso de control Interno	2. Definir protocolos de atención al cliente	2. Usuarios
3.	3. Atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos	3.
4.	4. Medición de la satisfacción del cliente	4.
ENTRADAS	5. Seguimiento al proceso de Atención al cliente	SALIDAS / PRODUCTOS / SERVICIOS
1. Recepción quejas sugerencias y reclamos	6. Seguimiento a los sistemas de información y pagina web de la compañía	1. Satisfacción cliente y usuarios
2. Inicio tramite asignado	7. Generar mejoras al proceso	2. Resultado encuesta satisfacción del cliente
3. Matriz de indicadores de gestión	8.	3.
4. Buzón de sugerencias		4.
REQUISITOS (LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS)	POLÍTICAS INTERNAS	
1.- ISO 9001:2015	1. Política Atención al Cliente	
2. Comunicación con el cliente	2. Manual de calidad	
3.	3. Reglamento interno del empleado	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
1. Requerimientos documentados		
2. Procesos levantados		
3.		
MECANISMOS / RECURSOS		
TALENTO HUMANO	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS
1. Asistente de atención al cliente	1. Equipos de computación	1. Suministros de Oficina
2.	2. Pagina Web	2. Salas de atención al cliente
3.	3. Software administrativos	3.
4.	4. Equipos de comunicación	4.
INDICADORES		
DENOMINACIÓN	FÓRMULA	META
1. Oportunidades de mejora implementadas	1. # oportunidades aplicadas / # total de	1. 100%
2. Satisfacción del cliente y usuarios	2. # calificaciones en los rangos	2. 100%
2. N° oportunidades por semestre	3. # oportunidades identificadas	3. 100%
		PERIODICIDAD
		1. Semestral
		2. Semestral
		3. Semestral
INSTRUCCIONES ACLARATORIAS		
SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	
Comunicación de resultados	El proceso inicia con la recepción de una petición por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin y termina con la evaluación	

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Tabata Solange Cando Coca - Milton David Velasco Panchi	Audidores Externos		
Revisado por:	Ing Fernando Vasconez	Supervisor		
Aprobado por:	Ing Roberto Castagnoli	Gerente Comercial		

Figura 22. Caracterización de los Procesos de Atención al Cliente

4.1.6. Matriz FODA Purifluidos Cía. Ltda.

Después de haber realizado un diagnóstico interno de la compañía Purifluidos Cía. Ltda., se presenta las siguientes fortalezas, debilidades.

Tabla 13

Matriz FODA, Purifluidos Cía. Ltda.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Representación de marcas con calidad.	D1. Falta de trabajo en equipo y poco compromiso del personal.
F2. Óptimo soporte de los proveedores.	D2. Falta de campañas de marketing y posicionamiento del producto.
F3. Disponer de un Sistema de Gestión de Calidad	D3. Sobrecarga de actividades en las funciones asignadas.
F4. Alto grado de especialización técnico profesional (ventas-servicio).	D4. Baja capacidad de penetración comercial hacia el cliente.
F5. Disponibilidad de recursos físicos y económicos para ejecutar el trabajo.	D5. Falta de cubrimiento comercial de zonas a nivel nacional.
F6. Capacidad logística eficiente de cara al cliente.	D6. Falta de conocimiento técnico de portafolio de productos.
	D7. Falta de motivación de GP para apoyo a los ATC

Fuente: (Purifluidos Cía Ltda, 2018)

4.1.7. Matriz FODA ATU Artículos de Acero, S.A.

Tabla 14

Matriz FODA, ATU Artículos de Acero, S.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Cartera de clientes muy estables	D1. Tiempos de desarrollo de productos.
F2. Desarrollo de diseños propios o sugeridos por el comprador.	D2. Sistemas informáticos poco actualizados.
F3. Productos creados con materiales de buena calidad.	D3. Procesos internos deficientes.
F4. Capacidad de producción en grandes proyectos.	D4. La maquinaria excede su vida útil
F5. Cubrir el mercado a nivel nacional.	D5. Productos especiales adquiridos a un solo proveedor.
F6. Marca posicionada en el mercado.	

Fuente: (ATU Artículos de Acero, S.A., 2018)

4.2. Análisis externo

El análisis externo, conocido también como análisis del entorno, radica en la personalización y valoración de sucesos, cambios y tendencias que ocurren alrededor de la empresa y que están más allá de su control.

El análisis externo suele realizarse conjuntamente con el análisis interno al instante de planificar estrategias en una organización; no obstante, motivado a las continuas alteraciones en la que hoy en día vivimos expuestos, es necesario para que una empresa se mantenga

competitiva, revisar periódicamente esta labor. Son muchas las formas de efectuar un análisis externo. La más común es haciendo uso del modelo de las cinco fuerzas de Porter.

4.2.1. Cinco fuerzas de Porter.

De acuerdo con Cortes (2018) refiere

Michael Porter plantea una herramienta de las fuerzas competitivas para analizar la estrategia de una unidad de negocio utilizada para conocer lo atractiva que puede ser una estructura en la industria, las cinco fuerzas son competencia, proveedores, clientes, productos sustitutos y rivalidad entre competidores.



Diagrama de las 5 Fuerzas de Porter

Figura 23. Cinco Fuerzas de Porter
Fuente (Cortés, 2018)

A continuación, se citan las principales fuerzas de Porter aplicadas a las empresas investigadas.

4.2.1.1. Purifluidos Cía. Ltda.,

Poder de negociación de los clientes.- Purifluidos Cía. Ltda., se dedica a la comercialización y distribución de equipos para laboratorio, su interrelación con el cliente y su satisfacción es su objetivo principal.

Los clientes a los que proveen sus productos y servicios están enfocados a entidades públicas, privadas, personas naturales. Los factores de decisión que influyen en el cliente al momento de realizar la compra son:

- Precio.
- Diseño.
- Calidad.
- Fecha de Caducidad

Dentro de amplio mercado sus principales clientes son:

- Bebidas Arca Continental
- Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE”
- Laboratorios Acromax
- Laboratorios Indunidas
- Nestlé
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

- Tesalia

Competencia en el mercado.- Para Purifluidos Cía. Ltda., al ser distribuidores exclusivos de las marcas Millipore y Waters en el mercado ecuatoriano tiene como principal competencia las siguientes marcas que comercializan productos con similares características y a un precio inferior a las ya mencionadas.

- Whatman
- Agilent
- Pall

Amenazas de los nuevos entrantes.- Hoy en día y motivado a la globalización pueden entrar nuevos competidores esto es un elemento importante para medir la rentabilidad de un mercado. Esta facilidad o dificultad está determinada por las barreras de entrada. Las barreras pueden ser de muchos tipos y pueden dificultar o impedir la entrada de nuevos competidores. Estas barreras pueden ser naturales o creadas.

Poder de negociación de los proveedores.- La relación con los proveedores es de vital importancia para las empresas, constituyendo una serie de actividades encaminadas al buen relacionamiento con este grupo de interés. En el Ecuador, Purifluidos Cía. Ltda. es distribuidor autorizado de las marcas que se mencionan a continuación:

- Merck Millipore
- Waters Corporation
- Associates of Cape Cod
- Hamilton
- Aurora Instruments
- YMC
- Hanson Research

Amenazas de productos sustitutos.- Son aquellos productos o servicios que no son exactamente como el que la empresa oferta, pero pueden verse como una opción en la decisión de compra.

4.2.1.2. ATU Artículos de Acero S.A

Poder de negociación de los clientes.- ATU Artículos de Acero, S.A., se especializa en muebles de oficina a nivel nacional se dedica a la comercialización y distribución de los mismos, su interrelación con el cliente y su satisfacción es su objetivo principal. Sus principales clientes son:

- Empresas Privadas
- Instituciones Públicas
- Personas Particulares

- Constructoras
- Supermercados

Competencia en el mercado.- Para ATU Artículos de Acero, S.A., la competencia hoy en día es bastante fuerte, por eso es imprescindible sobresalir mediante estrategias que le permitan seguir afianzados con mayor fuerza en el mercado. Por tal motivo es importante que pongan en práctica los valores, la prioridad de satisfacer al cliente, la mejor reputación, relaciones transparentes, promover la mejora y entregar productos de primera calidad, así poder mitigar la competencia del mercado.

Entre los principales competidores del mercado para ATU Artículos de Acero S.A. se pueden encontrar:

Star Office

Prove Mueble Sillonería italiana

Prove Fabrica

Mobiliar

Confort Style

Muebles Ideal

Amenazas de los nuevos entrantes.- ATU Artículos de Acero, S.A., no está exento de esta amenaza, por lo tanto, debe fortalecerse y consolidarse mediante estrategias de atención personalizada. La amenaza de nuevos entrantes juega un papel importante en la organización y en los cambios de las industrias en el día de hoy. Esta visión de Porter permitió a muchas empresas

visualizar amenazas antes que se transformaran en una situación real. De acuerdo con el modelo de las 5 fuerzas de Porter, las amenazas cambian el ambiente competitivo e impactan directamente en las utilidades de la organización. Si hay una gran cantidad de amenazas de nuevos entrantes y bajas barreras de entrada, quiere decir que hay una alta probabilidad de que en el futuro se reduzcan las utilidades de la empresa. Esto se debe por que más competidores pelearan por la misma cuota de mercado. Las ventas se reducirán y los esfuerzos de marketing serán más caros lo que implica una seria amenaza para el precio y calidad del producto.

Poder de negociación de los proveedores.- Mantener las mejores relaciones con los proveedores que le permitan manejar excelente calidad y precios. Es importante para ATU Artículos de Acero S.A, conocer la calidad de la materia prima, así como los tiempos de entrega, de esta manera poder cumplir con las exigencias de los clientes. Sus principales proveedores son:

Empresa Durini S.A Edimca

Provefabrica S.A

Novopan S.A

D´ Kosina

Lamitech

Jayco

Amenazas de productos sustitutos.- Innovar e implementar nuevos diseños que permitan mantenerse y consolidarse en el mercado. Hoy en día para la distribución de muebles existen muchos productos sustitutos, tal es el caso de muebles de madera, mimbre, telas cueros, entre

otros. Por eso es importante mantener excelentes acabados y buenas negociaciones con los clientes.

4.2.2. Factor económico.

4.2.2.1. *Producto Interno Bruto (PIB).*

El Producto Interno Bruto (PIB), es la consolidación de todos los bienes y servicios que produce un país medidos en moneda local, derivados por empresas nacionales y extranjeras dentro del territorio nacional y que se reconocen en un período de tiempo anual.

Según estimaciones, del Banco Mundial, América Latina y el Caribe creció un 0,9 por ciento en 2017, después de dos años de contracción. Se espera que el crecimiento de la región se acelere a un 2 por ciento en 2018 y un 2,6 por ciento en 2019. De acuerdo con las previsiones, el fortalecimiento del consumo y la inversión privada, especialmente en países exportadores de productos básicos donde se impulsará el crecimiento. (Banco Mundial, 2018)

Varios organismos internacionales han proyectado que el Producto Interno Bruto (PIB) regional aumentará: un 2% según el Banco Mundial (BM); un 1,9% según el FMI y un 2,2% según la CEPAL.

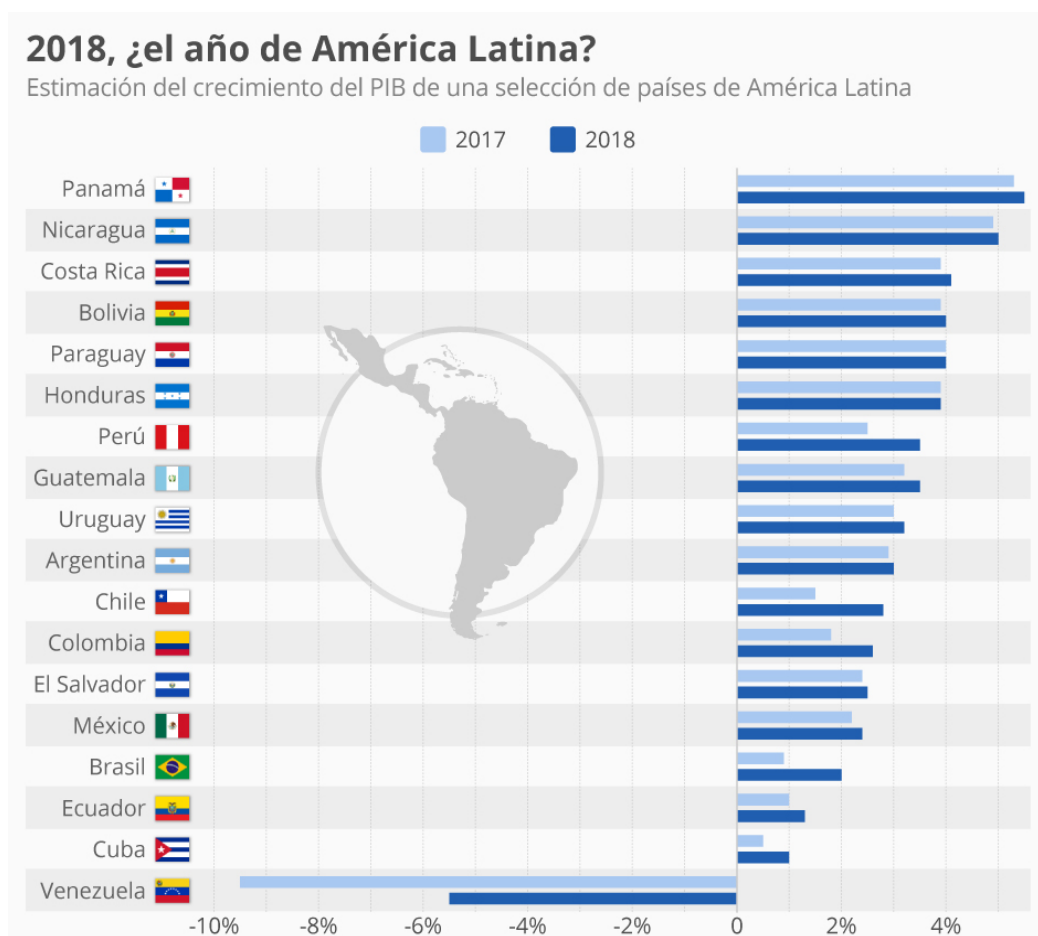


Figura 24. Balance preliminar de las Economías de América Latina y Caribe.
Fuente: CEPAL

Según el Banco Central del Ecuador (2018), estimó:

El Producto Interno Bruto (PIB) de la economía ecuatoriana, en el primer trimestre del año 2018, registró un crecimiento interanual de 1,9%, con relación al primer trimestre de 2017, y presentó una reducción de 0,7% con respecto al trimestre anterior. El resultado interanual del PIB se explica principalmente por el desempeño del sector no petrolero, que registró un

aumento de 2,7%. El Banco Central también manifestó que, en el segundo trimestre del año 2018, la economía creció 0,4% comparada con el primer trimestre.

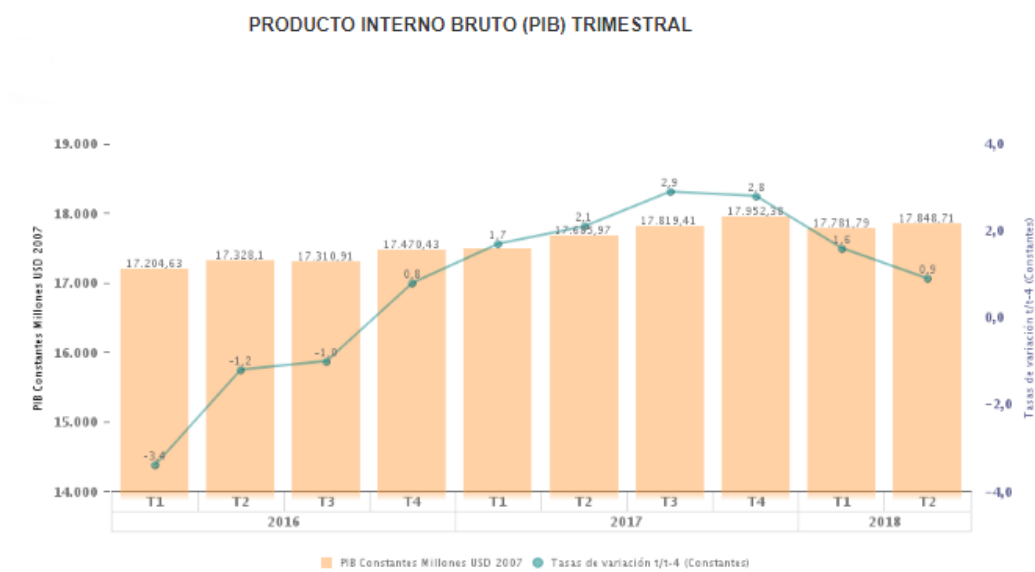


Figura 25. Producto Interno Bruto (PIB) Trimestral
Fuente: Banco Central de Ecuador

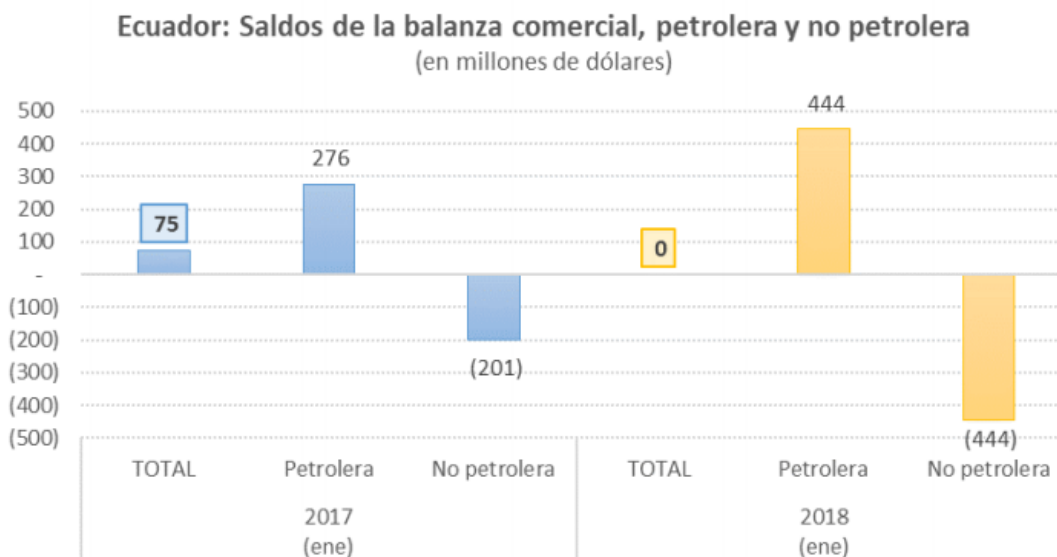


Figura 26. Saldos de la Balanza comercial, petrolera y no petrolera
Fuente: Banco Central de Ecuador

En líneas generales se puede observar que la economía de América Latina se encuentra en medio de una franca recuperación, luego de dos años de crecimiento negativo. Sin embargo, aún enfrenta riesgos y desafíos en el corto y largo plazo. Según estudios del CEPAL, los países de América Latina y el Caribe con más deuda externa pública los podemos ver en la siguiente gráfica:

Los países de Latinoamérica con más deuda externa pública

Cifras en miles de millones de dólares

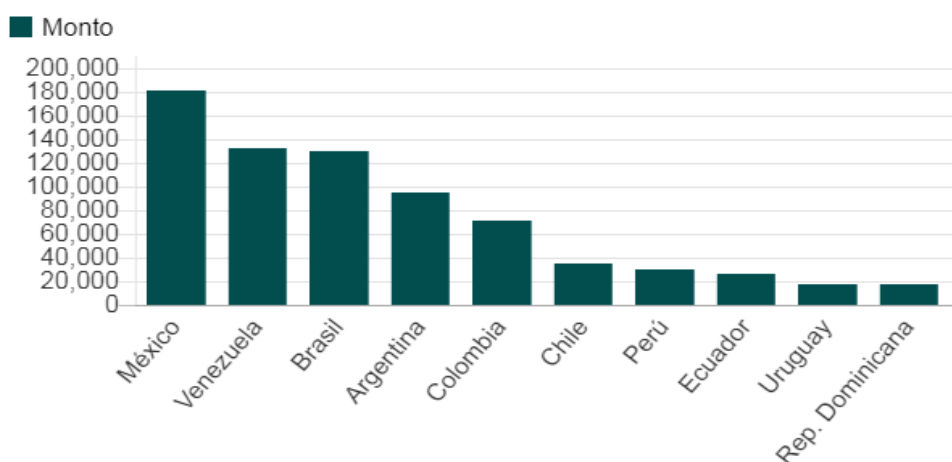


Figura 27. Países de Latinoamérica con más deuda externa pública

Fuente: CEPAL

Es importante recalcar que ATU Artículos de Acero S.A, es una empresa manufacturera, las empresas que pertenecen a este sector poseen la propiedad de incrementar el Producto Interno Bruto (PIB), pero para ello es necesario contar con la materia prima necesaria.

La manufactura es uno de los sectores más importantes para un país, permite la elaboración de productos con un mayor nivel de valor agregado, en los cuales existe buena capacidad de

diferenciación y, sobre todo, un menor nivel de volatilidad en los precios. El desarrollo de este sector fortalece al país, ya que más allá de lo mencionado, también genera fuentes de empleo calificadas y formales. De acuerdo al INEC (2018), a septiembre de 2017 esta actividad generó el 11% del empleo total del país.

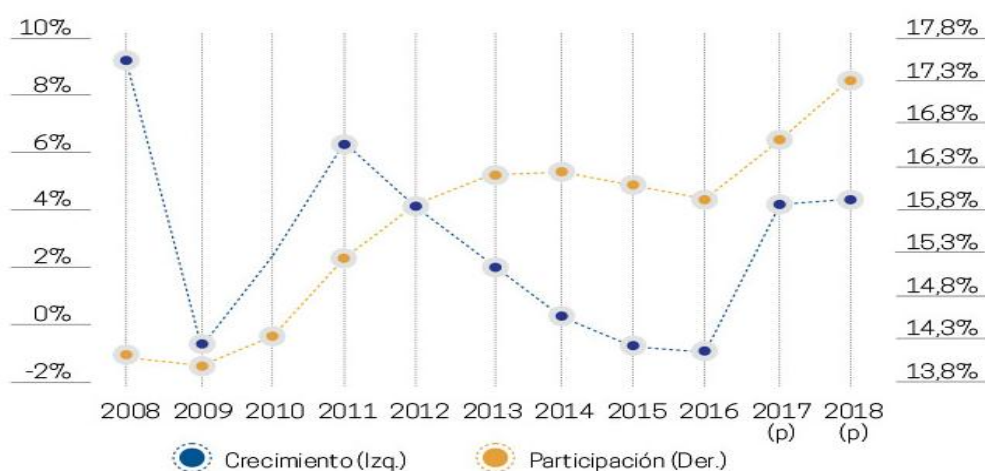


Figura 28. Evolución y Participación en el PIB de la industria Manufacturera
Fuente: Banco Central de Ecuador

El caso de Purifluidos Cía. Ltda., es una empresa que ofrece soluciones tecnológicas enfocadas a la investigación y desarrollo de laboratorios farmacéuticos, alimenticios entre otros, se puede catalogar como otros servicios y su participación en el Producto Interno Bruto (PIB), fue de 1,8, tal como se demuestra en la siguiente gráfica:

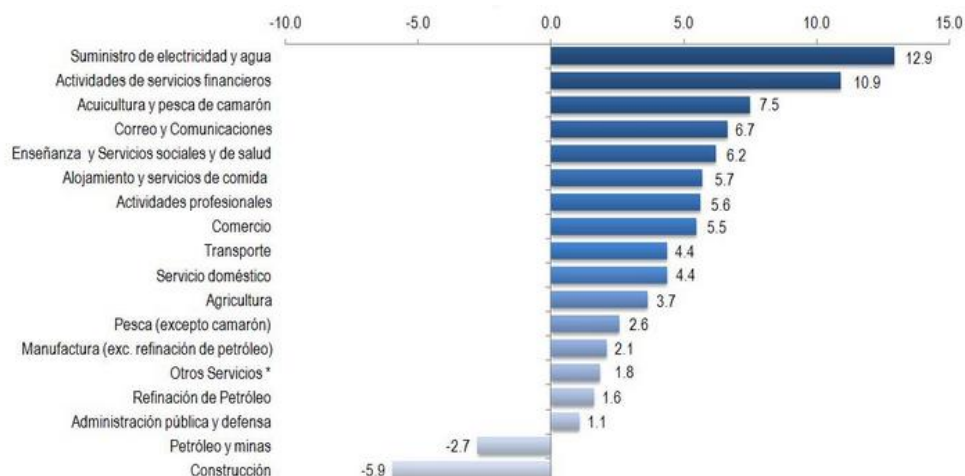


Figura 29. Valor Agregado Bruto por Industria

Fuente: Banco Central de Ecuador

4.2.2.2. Inflación.

Gutierrez & Moreno (2006) definen

Es el aumento continuo y sostenido en el nivel general de los precios de los bienes y servicios de una economía. Sin embargo, en sentido estricto, el alza de los precios es la consecuencia de la inflación. La inflación es el aumento del circulante (cantidad de dinero que maneja el país) sin un crecimiento correspondiente de bienes y servicios. Es el resultado del desequilibrio entre lo que una sociedad produce y lo que ella exige. (p. 4)

La inflación anual de precios de octubre de 2018, respecto a octubre 2017, alcanzó 0,33%; como referencia, en octubre 2017 fue del -0,09%. Finalmente, en octubre de 2018 el costo de la

Canasta Familiar Básica (CFB) se ubicó en USD 714,31, mientras que, el ingreso familiar mensual de un hogar tipo fue de USD 720,53, lo cual representa el 100,87% del costo de la CFB.



Figura 30. Inflación Anual Ecuador
Fuente: Índice de Precio al Consumidor (IPC)

En octubre del 2018, el Índice de Precios al Consumidor de Ecuador se ubicó en 105,45 IPC, lo que nos deja con una inflación mensual para el mismo mes de -0,05%, comparado con el mes de septiembre de 2018 que fue de 0,39%.

Como es de conocimiento el fenómeno de la Inflación es el alta sostenida de los precios y no solamente afecta a las dos industrias de estudio, sino de forma general, hasta los momentos Ecuador es un país que solo maneja un dígito de inflación, por tal motivo sus precios se conservan a lo largo del tiempo.

Índice de Precios al Consumidor y sus variaciones

Mes	Índice	Inflación Mensual	Inflación Anual	Inflación Acumulada
oct-17	105,10	-0,14%	-0,09%	-0,10%
nov-17	104,82	-0,27%	-0,22%	-0,38%
dic-17	105,00	0,18%	-0,20%	-0,20%
ene-18	105,20	0,19%	-0,09%	0,19%
feb-18	105,37	0,15%	-0,14%	0,34%
mar-18	105,43	0,06%	-0,21%	0,41%
abr-18	105,29	-0,14%	-0,78%	0,27%
may-18	105,09	-0,18%	-1,01%	0,09%
jun-18	104,81	-0,27%	-0,71%	-0,19%
jul-18	104,80	0,00%	-0,57%	-0,19%
ago-18	105,08	0,27%	-0,32%	0,08%
sep-18	105,50	0,39%	0,23%	0,47%
oct-18	105,45	-0,05%	0,33%	0,42%

Figura 31. Inflación Mensual

Fuente: Índice de Precio al Consumidor (IPC)

4.2.2.3. Importaciones.

Las importaciones es el compuesto de productos y servicios adquiridos por un país en región extranjera para su utilización en territorio nacional.

Según el Banco Central de Ecuador (2018), la Cuenta Corriente de la Balanza de Pagos presentó un superávit de USD 107,3 millones en el primer trimestre de 2018, revirtiendo los resultados alcanzados en los tres últimos trimestres del año pasado. Según los datos oficiales, el saldo de la Cuenta Corriente se debe principalmente al resultado positivo de la Balanza Comercial (exportaciones menos importaciones), ya que la Balanza de Servicios tuvo déficit.

En el primer caso, el valor de las exportaciones sumó USD 5 359,6 millones, mientras que las importaciones totalizaron 5 078,2 millones en el primer trimestre, lo que dejó un saldo positivo de USD 281,4 millones.

El ingreso por las ventas petroleras aumentó en USD 382,6 millones (23%), debido a la subida en el precio internacional del barril de crudo, que pasó de USD 43,9 por barril registrado en el primer trimestre de 2017 a USD 58,3 en el primer trimestre de este año, lo que equivale a un alza promedio de USD 14,4 por barril. Las exportaciones no petroleras también se incrementaron durante los tres primeros meses del 2018 en 4,4%, pasando de USD 3 054,4 millones a 3 189,3 millones. Los productos que aumentaron sus exportaciones fueron: banano, camarón, atún y pescado. El incremento de los precios de los principales productos de exportación en el mercado internacional contribuyó a este resultado.

Por su lado, las importaciones subieron en 17,5% con respecto al primer trimestre de 2017, pasando de USD 4 321,9 millones a USD 5 078,2 millones. Los rubros que aumentaron sus importaciones fueron: bienes de consumo (32,1%); combustibles y lubricantes (13,2%); materias primas (9,9%); y, bienes de capital (22,6%).

Los países que más invirtieron en el primer trimestre de 2018 en el Ecuador fueron: Holanda (USD 81,9 millones), Venezuela (USD 67,8 millones), Uruguay (USD 20,3 millones), Estados Unidos (USD 12,3 millones) y Perú (USD 12,0 millones). Las actividades “explotación

de minas y canteras”, “servicios prestados a las empresas”, la “industria manufacturera” y el “comercio” fueron las que mayor ingreso de recursos recibieron por este concepto.

Tanto la Empresa ATU Artículos de Acero S.A y Purifluidos Cía. Ltda., son importadores, de tal manera que influyen en la determinación de los indicadores de la Balanza de Pagos del país.

Ecuador: Importaciones totales, año 2018
(en millones de dólares)

	ene	ene	$\Delta\%$ 2017*-2018*	
	2017	2018	en USD	en %
Bienes de consumo	297	363	66	22,3%
Combustibles y lubricantes	290	337	47	16,0%
Materias primas	544	648	104	19,1%
Bienes de capital	349	455	106	30,5%
Diversos	5	3	(2)	-35,0%
IMPORTACIONES TOTALES	1.484	1.806	322	21,7%

Figura 32 Importaciones totales año 2018

Fuente: Banco Central de Ecuador

El Servicio Nacional de Aduanas en Ecuador (SENAE), es el órgano que se encarga de regular las importaciones y exportaciones en el Estado.

4.2.3. Factor social

Cuando se conversa de aspectos sociales, éstos se refieren a los impactos producidos por la empresa en las personas, principalmente en aquellas que trabajan en ella, y en las comunidades

donde opera. Una buena gestión de los recursos humanos de la empresa y su enroamiento en la comunidad mejora la competitividad de la misma, porque:

Permite la absorción y conservación del Capital Humano

Aumenta la calidad y productividad

Perfecciona la imagen de la organización

Favorece al progreso socioeconómico de la colectividad

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para Otero (2014) considera:

Es la aportación al desarrollo humano verosímil, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus trabajadores y sus familias, hacia la sociedad en general y hacia la colectividad local, en aras de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad. (p. 35)

El propósito primordial de la responsabilidad social empresarial es que el impacto positivo que causan estas prácticas en la sociedad se traduzca en una mayor competitividad y sostenibilidad para las empresas. Por lo tanto, ser responsable socialmente generará automáticamente más productividad, puesto que una mejora en las condiciones para los trabajadores optimizará también su eficacia. (Martínez Y. , 2014)

La responsabilidad social empresarial se enfoca, en tres inclinaciones: cuidado al medio ambiente, a las condiciones laborales de sus empleados y apoyo a las causas humanitarias.



Figura 33. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Fuente: (Martínez, 2014)

El Ecuador se diferencia por ser uno de los países más intervencionistas y donde la producción de riquezas es una de las más complejas de Latinoamérica. Existen discrepancias significativas del ingreso donde el 20% de la población más rica posee el 53,3% de la fortuna y el 91% de las tierras productoras. Por otro lado, el 20% de la población más pobre apenas tiene acceso al 4,2% de la riqueza y tiene en pertenencia solo el 0,1% de la tierra.

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), es la Red más importante de organizaciones comprometidas y que promueven la Responsabilidad Social en el Ecuador. Desde el 2005, su trabajo se ha caracterizado por promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y

apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad más justa y sostenible.

CERES, es una organización privada sin fines de lucro que privilegia el intercambio de experiencias entre los diversos actores de la sociedad, el diálogo constructivo, así como la construcción de capacidades que permitan fortalecer la gestión socialmente responsable de las empresas. (EULAC, 2015)

En la actualidad CERES está conformada por más de 50 organizaciones, empresas públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil y entidades educativas, todas ellas reconocidas por su trabajo enfocado en el desarrollo sustentable y la incorporación de la RSE como parte de su modelo de gestión.

Tanto ATU Artículos de Acero S.A como Purifluidos Cía. Ltda., se comprometen con la Responsabilidad Social del país, a través de los valores de sus empresas, se debe tener en cuenta que ambas contribuyen en el bienestar de sus trabajadores, sabiendo que el capital humano es su pieza primordial.

4.2.4. Factor tecnológico.

Para Moralde (2004) menciona:

La unificación entre tecnología y negocio es un elemento clave para la competencia de las empresas. Es decir, la tecnología aplicada al perímetro empresarial escasea de sentido si no se considera como un instrumento integrado en los procesos de la organización. Las empresas deben adoptar, por tanto, una política innovadora, donde la tecnología juegue un papel estratégico en el diseño de los modelos de negocio, para convertirse en entidades competitivas, ágiles y eficaces. De esta forma, deben transformarse en organizaciones capaces de reaccionar y poder adaptarse ante cualquier cambio interno o de su entorno competitivo.

Conversar de tecnología en estos instantes es, de hecho, hablar de cambio y transformación. En la tradición del sector tecnológico y de su aportación a las empresas podían distinguirse, hasta ahora, dos grandes etapas: La primera, iniciada en la década de los 60, nace con la aparición del gran ordenador central, el “mainframe” y el comienzo de la introducción de las tecnologías de la información en la empresa, como herramienta de automatización de sus procesos administrativos. En esta etapa, las empresas automatizan sus procesos de contabilidad, sus procesos de nóminas, sus procesos de facturación. Y eso generó un valor enorme, pero no estratégico. Luego, en la década de los 80, asistimos a la segunda gran era del sector de las tecnologías de la información, con la irrupción del computador personal, del PC. Con esta nueva herramienta, las empresas consiguen mejoras de productividad personal y departamental. Pero aún las tecnologías de la información seguían sin provocar en las empresas ningún replanteamiento profundo en su modo de actuar y pensar. A lo largo de la última década, sin embargo, factores como la convergencia entre informática, comunicaciones y el desarrollo de Internet, nos han situado a las puertas de un nuevo tiempo tecnológico. Se abre, en esta década, la posibilidad ya no sólo de utilizar la

tecnología como medio para obtener mejoras incrementales y hacer las cosas cada vez mejor, sino como medio para hacer las cosas de manera sustancialmente distinta. La posibilidad de reinventar y transformar.

Las empresas ecuatorianas a través de los años han invertido más en Tecnología, Información y Comunicación (TIC), ya que como es de conocimiento deben modernizarse y no quedarse atrás con toda la tecnología que nos invade actualmente.

Según el INEC, en el 2015, el 66,7% de las empresas objeto de su estudio, invierten en TIC. De este porcentaje, el 24,6% corresponden a empresas de manufactura.

Porcentaje de empresas que realizan inversión en TIC, según sector económico

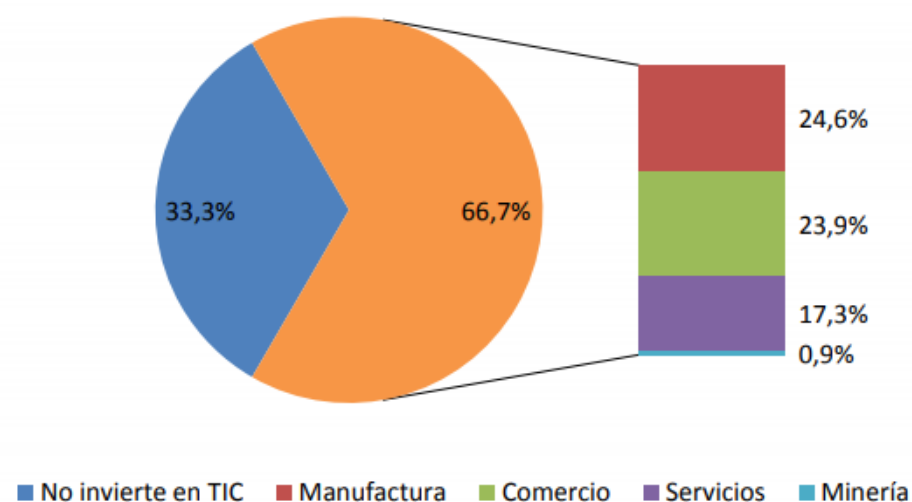


Figura 34. Empresas que realizan inversión en TIC

Fuente: INEC

Tabla 15
Oportunidades y Amenazas

Purifluidos Cía. Ltda.	
OPORTUNIDADES	AMENZAS
O1. Poder llegar a clientes nuevos con un nuevo portafolio	A1. Pérdida de distribución exclusiva del portafolio Millipore.
O2. Bajo conocimiento del cliente en metodología	A2. Precios bajos de la competencia
O3. Representaciones exclusivas de productos de frecuente importación	A3. Competencia con portafolios más completos
O4. Consolidarnos como proveedores de microbiología	A4. Cambio constante de políticas arancelarias
O5. Poseer certificación ISO 9001:2008	A5. Política de incremento en los días de pago por parte del cliente
O6. Exigencia de las normativas del mercado para cumplir las regulaciones	

Fuente: (Purifluidos Cía Ltda, 2018)

Tabla 16
Oportunidades y Amenazas

ATU Artículos de Acero S.A.	
OPORTUNIDADES	AMENZAS
O1. Conocimiento y experiencia en el mercado.	A1. Cambio en la demanda de productos
O2. Crecimiento en la demanda de mobiliario	A2. Cambios políticos y socioculturales.
O3. Crecimiento en el mercado generado por el boom de la construcción y mobiliario público.	A3. Competencia empresas locales especializadas.
O4. Exportación a países latinoamericanos.	A4. Presencia internacional en el mercado.
O5. Expansión de tecnología en producción.	A5. Empresas de diseños internacionales.
O6. Fusión y expansión en el mercado.	A6. Cambio constante en reformas tributarias y del comercio.

Fuente: (ATU Artículos de Acero, S.A., 2018)

CAPÍTULO V

5. Evaluación del sistema de gestión de la calidad

5.1. Etapa I: Planificación y programación de la auditoria

Plan global de auditoria

5.1.1. Objetivo de la auditoría empresa Purifluidos Cía. Ltda.

Evaluar la conformidad de los procesos de los departamentos Ventas, Calidad y Cadena de Logística de la empresa Purifluidos Cía. Ltda., con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

5.1.2. Alcance

La ejecución de la Auditoría se realizará en el periodo comprendido entre el 19 de noviembre de 2018 y el 21 de noviembre del 2018 en los procesos de:

- Proceso Ventas
- Proceso Departamento de Calidad
- Proceso Cadena de Logística

Tabla 17
Equipo de Auditoría

Cargo	Nombres
Auditor:	Tabata Cando
Auditor:	David Velasco

5.1.3. Base Legal

Normativa legal

- Reglamento Interno de la Compañía Purifluidos Cía. Ltda.
- Manual de Calidad

Normativa externa

- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Aduanas
- Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado

Norma ISO 9001:2015

Tabla 18

Norma ISO 9001:2015

REF.	REQUISITOS ISO 9001:2015	Proceso	Proceso	Proceso
		Ventas	Logística	SGC
10.	Mejora			
10.1	Generalidades	x	x	
10.2	No conformidad y acción correctiva			
10.3	Mejora continua	x	x	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	x		x
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	x		x
4.3	Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad			x
4.4	Gestión de la calidad y sus procesos	x	x	x
5.	Liderazgo			x
5.1	Liderazgo y compromiso		x	x
5.1.2	Enfoque al cliente	x	x	
5.2	Política de la calidad			x
5.2.2	Comunicación de la política de calidad		x	x
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización			x
6.1	Acciones para tratar riesgos y oportunidades		x	
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			x
7.1.3	Infraestructura		x	
7.2	Competencia			x
7.4	Comunicación		x	
7.5	Información documentada			x

CONTINUA



7.5.2	Creación y actualización		x	
8.1	Planificación y control operacional	x	x	
8.2.1	Comunicación con el cliente	x	x	
8.2.2	Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios	x		
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		x	x
8.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	x	x	
8.5.2	Identificación y trazabilidad	x	x	x
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	x	x	
8.5.4	Preservación	x	x	x
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	x	x	
8.5.6	Control de los cambios	x		x
8.6	Liberación de productos y servicios	x	x	x
8.7	Control de las salidas no conformes	x	x	x
9.1.1	Generalidades	x	x	
9.1.2	Satisfacción del cliente	x		x
9.1.3	Análisis y evacuación	x	x	x
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	x		
7.1.5.1	Recursos de seguimiento y medición generalidades	x		x
7.1.5.2	Recursos de seguimiento y medición trazabilidad de las mediciones		x	x
8.2.3.1	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	x		
10.2.1	No conformidad y acción correctiva	x	x	
10.2.2	No conformidad y acción correctiva	x	x	

5.1.4. Cronograma de Auditoría

Tabla 19

Cronograma de Auditoría



PURIFLUIDOS CIA LTDA
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA



Nº	Detalle	Responsable	Fecha inicial	Fecha finalización	Tiempo estimado	Auditor
1	Auditoría proceso de Gestión de la Calidad	Ing. Carlos Ñacato	19/11/2018	19/11/2018	4H00	D. Velasco y T. Cando
2	Auditoría proceso de Ventas	Ing. Maritza Cárdenas	19/11/2018	19/11/2018	5H00	D. Velasco y T. Cando
3	Auditoría proceso Cadena de Logística	Sr Rubén Díaz	20/11/2018	20/11/2018	5H00	D. Velasco y T. Cando
Elaborado Por: David Velasco, Tabata Cando					Fecha: 18-11-2018	

5.1.5. Programa de auditoria

Tabla 20

Proceso de gestión de la calidad



PURIFLUIDOS CIA LTDA
PROGRAMA DE AUDITORIA
PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PA - P
1/3

Fecha: 19-11-2018		Código Ref. P- GC01	
Objetivo: Evaluar el proceso de Gerencia de la Calidad validando que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y a la documentación del SGC.			
Nº	Procedimiento	Responsable	Tiempo
1	Dar a conocer la evaluación del proceso de SGC al Gerente General	D. Velasco y Tabata	De 8 a 8:15 a.m.
2	Evaluación a través de la aplicación de un check list al responsable del proceso	D. Velasco y Tabata	De 8:15 a 9 a.m.
3	Identificación de conformidades y no conformidades del proceso auditado	D. Velasco y Tabata	De 9 a 9:30 a.m.
4	Establecer las oportunidades de mejora que se presenten en la evaluación	D. Velasco y Tabata	De 9:30 a 10 a.m.
5	Identificar acciones correctivas para mejorar los resultados esperados del proceso enfocado a la rentabilidad	D. Velasco y Tabata	De 10 a 12:30 a.m.
6	Elaboración de informe de auditoría	D. Velasco y Tabata	De 12:30 a 13:30 p.m.
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 19-11-2018	

Tabla 21
Proceso de ventas



PURIFLUIDOS CIA LTDA
PROGRAMA DE AUDITORIA
PROCESO DE VENTAS

PA - P
2/3

Fecha: 19-11-2018

Código Ref. P-

V01

Objetivo: Evaluar el proceso Ventas validando que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y a la documentación del SGC.

Nº	Procedimiento	Responsable	Tiempo
1	Dar a conocer la evaluación del proceso de Ventas al Gerente Comercial	D. Velasco y Tabata	De 8 a 8:15 a.m.
2	Evaluación a través de la aplicación de un check list al responsable del proceso	D. Velasco y Tabata	De 8:15 a 9 a.m.
3	Identificación de conformidades y no conformidades del proceso auditado	D. Velasco y Tabata	De 9 a 9:30 a.m.
4	Establecer las oportunidades de mejora que se presenten en la evaluación	D. Velasco y Tabata	De 9:30 a 10 a.m.
5	Identificar acciones correctivas para mejorar los resultados esperados del proceso enfocado a la rentabilidad	D. Velasco y Tabata	De 10 a 12:30 a.m.
6	Elaboración de Informe de Auditoría	D. Velasco y Tabata	De 12:30 a 13:30 p.m.

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 19-11-2018

Tabla 22*Proceso de cadena de logística*

PURIFLUIDOS CIA LTDA
PROGRAMA DE AUDITORIA
PROCESO DE CADENA DE LOGÍSTICA

PA - P 3/3

Fecha: 20-11-2018**Código Ref. P-L01**

Objetivo: Evaluar el proceso de Cadena Logística validando que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y a la documentación del SGC.

N°	Procedimiento	Responsable	Tiempo
1	Dar a conocer la evaluación del proceso de Cadena Logística al jefe Administrativo	D. Velasco y Tabata	De 8 a 8:15 a.m.
2	Evaluación a través de la aplicación de un check list al responsable del proceso	D. Velasco y Tabata	De 8:15 a 9 a.m.
3	Identificación de conformidades y no conformidades del proceso auditado	D. Velasco y Tabata	De 9 a 9:30 a.m.
4	Establecer las oportunidades de mejora que se presenten en la evaluación	D. Velasco y Tabata	De 9:30 a 10 a.m.
5	Identificar acciones correctivas para mejorar los resultados esperados del proceso enfocado a la rentabilidad	D. Velasco y Tabata	De 10 a 12:30 a.m.
6	Elaboración de Informe de Auditoría	D. Velasco y Tabata	De 12:30 a 13:30 p.m.

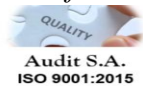
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando**Fecha: 20-11-2018**

5.2. Etapa II. Ejecución de la auditoría

5.2.1. Lista de verificación

Tabla 23

Lista de Verificación Departamento de Calidad



PURIFLUIDOS CIA LTDA
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE CALIDAD
PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Fecha: 19-11-2018

Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf	No Conf.	Observaciones
4.1	Se determina situaciones internas y externas que contribuyen al logro de los objetivos propuestos por la organización	Existe controles preventivos que ayudan a controlar y mitigar las situaciones internas y externas de la organización	x		
4.2	Se conocen los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y al proceso que los afecte.	Existe un manual de manipulación y empaque de los productos acorde a las exigencias del mercado y a los requerimientos del cliente.	x		
4.3	Mantienen información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad	Existe un registro de la documentación que comprende el SGC basado en los requisitos de la ISO 9001:2008 en el cual no se define claramente sus objetivos empresariales y de calidad.		x	Existe un Manual de Calidad desactualizado en el cual no se determina claramente los objetivos de calidad que aportan al correcto desenvolvimiento de los procesos de la empresa y generan reprocesos todo esto debido a que sus procesos están enfocados en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 sin considerar el cumplimiento de los procesos vigentes.
4.4	Mantienen información documentada para apoyar la operación de sus procesos y alcanzar el cumplimiento de los indicadores de desempeño.	Existe Manual de Calidad para poder desarrollar los procesos de la organización y los cuales se miden a través de indicadores de desempeño para verificación del cumplimiento de los mismos.	x		
4.4	Existe información documentada que permita tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado	Existe una planificación estructurada para cada proceso	x		
5	Mantienen información documentada que la organización determina como necesaria para cumplir con lo establecido en la política de la calidad y sus objetivos	Existen documentación soportada del SGC sin embargo no suficiente para alcanzar lo establecido en la política de calidad.		x	No existe documentación de soporte para determinar si se cumple o no con la política y los objetivos planteados de calidad adicional no se encuentran bien estructurados.
5.1	¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales?	Existe un registro de requerimientos legales y existe un manual de atención al cliente.	x		

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 19-11-2018

CONTINUA





Audit S.A.
ISO 9001:2015

PURIFLUIDOS CIA LTDA
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE CALIDAD
PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Puras soluciones
Tecnológicas

Fecha: 19-11-2018

Audidores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf	No Conf.	Observaciones
5.3	¿Se identifican niveles de responsabilidad y autoridad dentro de la organización?	Existe un organigrama de la compañía tanto funcional como estructural	x		
7.5	¿La organización mantiene la información necesaria documentada de acuerdo a lo solicitado por la Norma y de acuerdo a la naturaleza de la empresa.?	Existe registro de la información establecida dentro del Manual de Calidad y acorde a cada proceso.	x		
5.2	¿Se ha establecido una política de calidad acorde a la realidad de la organización?	Existen Manuales de Políticas de Calidad, políticas internas de la empresa	x		
5.2.2	¿ La política de calidad se ha dado a conocer en la organización?	La política de Calidad se encuentra dentro del manual de Calidad y en cada área de trabajo	x		
6.2	Mantienen información documentada que la organización determina como necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la calidad	Desconocimiento de la mayoría de los requisitos de los objetivos de la calidad que se establece la organización, mismos que genera el incumplimiento de la ejecución de los procesos en cada departamento.		x	Los usuarios del departamento desconocen de los objetivos específicos de la calidad aplicable en cada departamento según el último manual y está omisión permite el incumplimiento de una evaluación independiente y objetiva de los procesos.
7.1.5.1	Los recursos de control y medición son los mas indicados para verificar la conformidad de los productos y servicios ofertados.	Existen indicadores de Gestión	x		
7.1.5.2	Existen patrones de medición para la calibración o verificación del equipo utilizado como herramienta para brindar productos y servicios de calidad.	Existen manuales técnicos	x		
7.2	Se comprueba que el personal este capacitado para realizar los trabajos que afectan el desempeño y eficacia de la calidad	Capacitaciones constantes al personal	x		

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 19-11-2018

CONTINUA





Audit S.A.
ISO 9001:2015

PURIFLUIDOS CIA LTDA
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE CALIDAD
PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Puras soluciones
Tecnológicas

Fecha: 19-11-2018

Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf	No Conf.	Observaciones
8.2.3	Existen resultados de la revisión o cualquier requisito nuevo para los productos y servicios y servicios ¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?	Existen Indicadores de Gestión	x		
8.5.6	¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios? ¿La organización utiliza todas las herramientas necesarias para identificar salidas de productos asegurando la conformidad del mismo?	Información documentada sobre cambios significativos	x		
8.6	¿Existe documentación sobre la preservación del producto que mantiene cadena de frio o algún tratamiento especial?	Existe una planificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos solicitados por la norma adecuadamente	x		
8.5.2	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?	La organización no mantiene un registro de calibración de las herramientas que son útiles para la conformidad del producto.		x	Falta de seguimiento de mantenimiento de las herramientas que contribuyen para la entrega final del producto al cliente final.
8.5.4	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?	Existe documentación sobre la manipulación de los productos ofertados.	x		
9.1.2	¿La organización analiza y evalúa la información clave?	Se mantiene un registro de aplicación de encuestas de satisfacción al cliente.	x		
8.7		Se detalla un procedimiento sobre la manipulación de producto no conforme	x		
9.1.3		Se evalúa el SGC y el cumplimiento de la planificación.	x		

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 19-11-2018

Tabla 24
Lista de Verificación Departamento de Ventas



PURIFLUIDOS CIA LIDA
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
PROCESO DE VENTAS



Fecha: 19-11-2018

Audidores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf	No Conf.	Observaciones
4.1	Se determina las situaciones internas y externas que conciernen para el propósito y dirección estratégica de la organización	Existe un plan preventivo para tratar de controlar las situaciones de la organización	x		
4.2	Se ha determinado los requisitos de las partes interesadas dentro del SGC	Se evidenciaron que en algunos pasos a seguir no se cumple con el Manual de procedimientos donde se debe garantizar el cumplimiento de las políticas y condiciones de los clientes internos y externos.		x	Realizar una evaluación constante de los requisitos y necesidades de los clientes internos y externos en medida de lo que sea necesario implementar un proceso para mantener información documentada e impulsar las operaciones.
4.4	¿Existe un procedimiento que especifique el proceso?	Existe un plan preventivo para tratar de controlar las situaciones	x		
5.1.2	Se determina y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente	Existen manuales de riesgo	x		
7.1.5.1	¿Se ha documentado la información necesaria del SGC de calidad para asegurar su efectividad?	Son revisadas y dejan reportes de las mismas	x		
8.1	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?	Se revisaron los manuales de calidad y planificaciones de cada departamento			
8.2.1	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?	Existen registros de comunicación con el cliente mediante mails, pero la información internamente recibida no se encuentra debidamente respaldada y compartida adecuadamente hacia el área correspondiente.		x	Quando se recepta una solicitud de compra mediante una llamada telefónica no existe respaldo del requerimiento efectuado y esto conlleva a que el pedido sea tomado mal, además de que el producto no sea entregado de acuerdo a las características técnicas solicitadas por el cliente y estas posteriormente son devueltas.
8.2.3.1	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas?	Existe manual de Gestión	x		

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 19-11-2018

CONTINUA





PURIFLUIDOS CIA LTDA
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
PROCESO DE VENTAS



Fecha: 19-11-2018

Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf	No Conf.	Observaciones
8.2.4	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?	Se da a conocer mediante un correo electrónico los principales cambios.	x		
8.5.1	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?	Existen solicitudes de requerimientos de servicio vía web	x		
8.5.2	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	Existen manuales de riesgo	x		
8.5.3	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?	No existen un correcto procedimiento para el uso y manipulación adecuado de los bienes de los clientes y proveedores; en ocasiones los productos han tenido una mala manipulación y esto conlleva a que la organización responda por ellos.		x	No existe un manual detallado de garantías en el cual se pueda determinar la responsabilidad del daño de los equipos o productos, los gastos de reposición incurridos asume la compañía afectando directamente a los resultados
8.5.4	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?	Existen Manuales de calidad y de gestión de servicios	x		
8.5.6	¿La organización revisa y controla los cambios planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?	La organización mantiene un control de los cambios mas significativos para asegurar la conformidad y satisfacción del cliente	x		
8.6	¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	Existe una planificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos solicitados por la norma adecuadamente	x		

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 19-11-2018

CONTINUA





PURIFLUIDOS CIA LTDA
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
PROCESO DE VENTAS

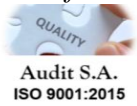


Fecha: 19-11-2018

Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf	No Conf.	Observaciones
8.7	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?	Se detalla un procedimiento sobre la manipulación de producto no conforme	x		
9.1.1	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	Se evalúa el sistema de gestión mediante verificación de indicadores de gestión de cada proceso	x		
9.1.2	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?	Se evidencia la implementación de quejas y servicios vía web de clientes.	x		
9.1.3	¿La organización analiza y evalúa la información clave?	Se evalúa el SGC y el cumplimiento de la planificación.	x		
10.1	¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?	Evaluación de satisfacción al cliente mediante encuestas vía web	x		
8.5.5	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?	Se evidencia un registro de seguimiento de conformidad del producto, sin embargo del servicio prestado no existe documentación que respalde la evaluación y seguimiento de los equipos instalados y su mantenimiento.		x	No se evidencia que existe un registro de servicio post venta, adicional no se mantiene un registro de seguimiento para realizar mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos instalados.
10.2.1	¿La organización controla y corrige las NC?	Se evidencia planes de acciones correctivas para poder corregir NC.	x		
10.2.2	¿La organización analiza las NC y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?	Aplicación constante de plan de acción.	x		
10.3	¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño?	Se evidencia un plan de uso de TIC para mejorar la eficiencia empresarial	x		
10.3	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?	Mediante el cumplimiento de indicadores de cada área se evalúa y se mejora continuamente.	x		
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 19-11-2018			

Tabla 25
Lista de Verificación Cadena Logística



PURIFLUIDOS CIA LTDA
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE LOGISTICA
PROCESO DE CADENA DE LOGISTICA



Fecha: 20-11-2018

Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf	No Conf.	Observaciones
4.4	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectividad	Existen criterios establecidos	x		
5.1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	Las responsabilidades es conjunta dentro de toda la organización.	x		
5.1.2	La gerencia certifica que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	Se verifica que se dispongan de certificaciones de calidad de los productos	x		
5.2.2	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	Existe un manual de políticas de calidad basado en normas ISO 9001, sin embargo la política establecida no se encuentra alineada a la realidad de la compañía y al mercado en el que se desenvuelve.		x	Se evidencia que el personal de la compañía desconoce de la política de calidad planteada en el Manual de Calidad adicional esta no se encuentra bien estructurada, se encuentra desalineada con el propósito de la organización y sus objetivos.
6.1	La organización ha previsto las correcciones necesarias para los riesgos	Se reviso políticas de riesgos	x		
7.1.5.2	Dispone de métodos eficaces para garantizar la calidad de los productos terminados	No existe un Manual de selección de proveedores nacionales que establezcan directrices para su contratación y que permitan asegurar la calidad y el cumplimiento de los productos solicitados por la organización		x	No se dispone de una evaluación de proveedores nacionales solo de internacionales
7.1.3	¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?	La organización cumple con la infraestructura necesaria de almacenamiento de productos perecibles y no perecibles.			
7.4	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas dentro de la organización.	Comunicación a través de correos	x		
7.5.2	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	No existen formatos establecidos para realizar evaluación y seguimiento de las actividades que se realizan dentro del proceso de cadena logística.		x	Revisar la Metodología implantada, hacer cambios necesarios en la documentación para mantener un registro y evaluación de los procedimientos que realiza el personal de logística.
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 20-11-2018			

CONTINUA





Audit S.A.
ISO 9001:2015

PURIFLUIDOS CIA LTDA
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE LOGISTICA
PROCESO DE CADENA DE LOGISTICA



Puras soluciones
Tecnológicas

Fecha: 20-11-2018

Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf	No Conf.	Observaciones
8.1	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?	Existe una planificación para controlar el cumplimiento de los procesos	x		
8.2.1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	Existe una planificación estructurada de los procedimientos y controles del proceso	x		
8.2.1	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	Se reviso manual de contingencia	x		
8.2.3	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	La organización no dispone de los implementos necesarios para cumplir con las características de entrega de los productos finales, muchos de ellos se encuentran sin registro de mantenimiento y calibración.	x		
8.5.1	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?	Existen solicitudes de requerimientos de servicio vía web	x		
8.5.2	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	Existen manuales de riesgo	x		
8.5.3	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?	Existe un manual de correcta manipulación de los productos y servicios cumpliendo con los estándares establecidos por el proveedor.	x		
8.5.4	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?	Existen Manuales de calidad y de gestión de servicios			
8.5.5	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?	Se evidencia un registro seguimiento de conformidad del producto y de servicio	x		

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 20-11-2018

CONTINUA





Audit S.A.
ISO 9001:2015

PURIFLUIDOS CIA LTDA
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA
PROCESO DE CADENA DE LOGÍSTICA



Puras soluciones
Tecnológicas

Fecha: 20-11-2018



Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf	No Conf.	Observaciones
8.6	¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	La organización mantiene un control de los cambios mas significativos para asegurar la conformidad y satisfacción del cliente	x		
8.7	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?	La organización no dispone de un Manual de manipulación de productos para identificar su conformidad acorde a lo solicitado vs a lo recibido por parte del proveedor nacional e internacional.		x	No existe un manual de manipulación de productos para determinar la conformidad e identificación de los mismos, no se dispone de un listado de los productos y sus características de manejo acorde a lo citado por el proveedor. .
9.1.1	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	Se evalúa el sistema de gestión mediante verificación de indicadores de gestión de cada proceso	x		
9.1.3	¿La organización analiza y evalúa la información clave?	Se evalúa el SGC y el cumplimiento de la planificación.	x		
10.1	¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?	Evaluación de satisfacción al cliente mediante encuestas vía web	x		Se emiten reportes de quejas directas al personal de entrega del producto final.
10.2.1	¿La organización controla y corrige las NC?	Se evidencia planes de acciones correctivas para poder corregir NC.	x		
10.2.2	¿La organización analiza las NC y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?	Aplicación constante de plan de acción.	x		
10.3	¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño?	Se evidencia un plan de uso de TIC para mejorar la eficiencia empresarial	x		
10.3	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?	Mediante el cumplimiento de indicadores de cada área se evalúa y se mejora continuamente.	x		
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 20-11-2018			

5.2.2. Reporte de no conformidad



Tabla 26

Reporte de no conformidad Departamento de Calidad

 		PURIFLUIDOS CIA LTDA REPORTE DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE LA CALIDAD		Número: 001 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSAB: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA		: 25-11-21018
ÁREA / PROCESO : Calidad		NORMA		: 4.3
CLAÚSULA: : Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.				
AUDITADO / RESPONSAF: Jefe Departamento		NÚMERO		:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)				
<p>Existe un registro de la documentación que comprende el SGC basado en los requisitos de la ISO 9001:2008 en el cual no se define claramente sus objetivos empresariales y de calidad.</p>				
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando		
ANÁLISIS DE LA CAUSA				
<p>Existe un Manual de Calidad desactualizado en el cual no se determina claramente los objetivos de calidad que aportan al correcto desenvolvimiento de los procesos de la empresa y generan reprocesos todo esto debido a que sus procesos están enfocados en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 sin considerar el cumplimiento de los procesos vigentes.</p>				
RESPONSABLE:		Jefe del Departamento		FECHA: 25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS			RESPONSABLE	PLAZO
<p>El encargado del departamento debe supervisar y controlar que este manual sea actualizado de forma tal que pueda aportar a la mejora continua de los procesos y que estos sean desarrollados de manera óptima.</p>				
			Jefe del Departamento	15 días

CONTINUA



 		PURIFLUIDOS CIA LTDA REPORTE DE NO CONFORMIDAD		Número: 004 ISO 9001:2015
		DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE LA CALIDAD		
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 25-11-21018	
ÁREA / PROCESO	: Calidad	NORMA	: 8.5.2	
CLAÚSULA	: Identificación y trazabilidad			
AUDITADO / RESPONSABLE: Jefe Departamento		NÚMERO	:	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)

La organización no mantiene un registro de calibración de las herramientas que son útiles para la conformidad del producto.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

Falta de seguimiento de mantenimiento de las herramientas que contribuyen para la entrega final del producto al cliente final.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 25-11-21018

ACCIONES CORRECTIVAS

RESPONSABLE

PLAZO



Realizar un documento de calidad que permita evaluar constantemente la calibración y el mantenimiento de las herramientas para evitar que exista producto no conforme por mala manipulación del producto.

Jefe del Departamento

15 días

CONTINUA



PURIFLUIDOS CIA LTDA		
 Audit S.A. ISO 9001:2015	 Puras soluciones Tecnológicas	DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE LA CALIDAD
REPORTE DE NO CONFORMIDAD		
		Número: 003
		ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA : 25-11-21018
ÁREA / PROCESO	: Calidad	NORMA : 6.2
CLAÚSULA	: Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	
AUDITADO / RESPONSABLE:	Jefe Departamento	NÚMERO :

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)

Desconocimiento de la mayoría de los requisitos de los objetivos de la calidad que se establece la organización, mismos que genera el incumplimiento de la ejecución de los procesos en cada departamento.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando


ANÁLISIS DE LA CAUSA

Los usuarios del departamento desconocen de los objetivos específicos de la calidad aplicable en cada departamento según el último manual y esta omisión permite el incumplimiento de una evaluación independiente y objetiva de los procesos.



RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 25-11-21018



ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
Establecer y dar a conocer los objetivos específicos de cada área, estructurar indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de los objetivos de cada departamento.	Jefe del Departamento	15 días

Tabla 27**Reporte de no conformidad Departamento de Ventas**

 		PURIFLUIDOS CIA LTDA REPORTE DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO COMERCIAL		Número: 005 ISO 9001:2015	
AUDITORES RESPONSABLE: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA		: 25-11-21018	
ÁREA / PROCESO : Ventas		NORMA		: 4.2	
CLAÚSULA : Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		NÚMERO		:	
AUDITADO / RESPONSABLE: Jefe Departamento					
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)					
Se evidenciaron que en algunos pasos a seguir no se cumple con el Manual de procedimientos donde se debe garantizar el cumplimiento de las políticas y condiciones de los clientes internos y externos.					
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando			
ANÁLISIS DE LA CAUSA					
Realizar una evaluación constante de los requisitos y necesidades de los clientes internos y externos en medida de lo que sea necesario implementar un proceso para mantener información documentada e impulsar las operaciones.					
RESPONSABLE:		Jefe del Departamento		FECHA: 25-11-21018	
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE		PLAZO	
Establecer un documento dentro de SGC que permita identificar el cumplimiento de la política de calidad a nivel empresarial mediante la implementación de indicadores de gestión en las áreas generadoras de valor.					
		Jefe del Departamento		15 días	

CONTINUA

		PURIFLUIDOS CIA LTDA REPORTE DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO COMERCIAL	Número: 006 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSAB: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA : 25-11-21018	
ÁREA / PROCESO	: Ventas	NORMA : 8.2.2	
CLAÚSULA	: Determinación de los requisitos para los productos y servicios		
AUDITADO / RESPONSAE: Jefe Departamento	NÚMERO :		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)			
Existen registros de comunicación con el cliente mediante mails, pero la información internamente recibida no se encuentra debidamente respaldada y compartida adecuadamente hacia el área correspondiente.			
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando	
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
Cuando se receipta una solicitud de compra mediante una llamada telefónica no existe respaldo del requerimiento efectuado y esto conlleva a que el pedido sea tomado mal, además de que el producto no sea entregado de acuerdo a las características técnicas solicitadas por el cliente y estas posteriormente son devueltas.			
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS			
Implementar un política de ventas donde se de a conocer al cliente que para mayor respaldo se debe enviar un correo a la asistente comercial y posterior a su trámite interno.		RESPONSABLE	PLAZO
		Jefe del Departamento	15 días

		PURIFLUIDOS CIA LTDA REPORTE DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO COMERCIAL	Número: 007 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA : 25-11-21018	
ÁREA / PROCESO	: Ventas	NORMA	: 8.5.3
CLAÚSULA	: Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.		
AUDITADO / RESPONSAE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)			
<p>No existen un correcto procedimiento para el uso y manipulación adecuado de los bienes de los clientes y proveedores; en ocasiones los productos han tenido una mala manipulación y esto conlleva a que la organización responda por ellos.</p>			
<p>AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando</p>			
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
<p>No se evidencia que existe un registro de servicio post venta, adicional no se mantiene un registro de seguimiento para realizar mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos instalados.</p>			
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS			
<p>Elaborar Manual de tratamiento de garantías para los clientes con lapsos de tiempo y consideraciones respectivas para su reclamo.</p>			
Jefe del Departamento		15 días	

CONTINUA





 		PURIFLUIDOS CIA LTDA	
		REPORTE DE NO CONFORMIDAD	Número: 008
		DEPARTAMENTO COMERCIAL	ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 25-11-21018
ÁREA / PROCESO	: Ventas	NORMA	: 8.5.5
CLAUSULA	: Actividades posteriores a la entrega		
AUDITADO / RESPONSABLE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)			
Se evidencia un registro de seguimiento de conformidad del producto, sin embargo del servicio prestado no existe documentación que respalde la evaluación y seguimiento de los equipos instalados y su mantenimiento.			
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando	
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
No se evidencia que existe un registro de servicio post venta, adicional no se mantiene un registro de seguimiento para realizar mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos instalados.			
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS			
		RESPONSABLE	PLAZO
Ejecutar un registro del servicio postventa de los clientes, mantener un serial de todos los equipos que se instalaron con la finalidad de mantener un registro y control para prestar servicios de mantenimiento correctivo y preventivo a cada uno de ellos.			
		Jefe del Departamento	15 días

Tabla 28**Reporte de no conformidad Cadena de Logística**

PURIFLUIDOS CIA LTDA
REPORTE DE NO CONFORMIDAD
DEPARTAMENTO LOGÍSTICA

Número: 009
ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABE : D. Velasco y Tabata Cando	FECHA : 25-11-21018
ÁREA / PROCESO : Logística	NORMA : 5.2.2
CLAÚSULA : Comunicación de la política de calidad	
AUDITADO / RESPONSAE : Jefe Departamento	NÚMERO :

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)

Existe un manual de políticas de calidad basado en normas ISO 9001, sin embargo la política establecida no se encuentra alineada a la realidad de la compañía y al mercado en el que se desenvuelve.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA



Se evidencia que el personal de la compañía desconoce de la política de calidad planteada en el Manual de Calidad adicional esta no se encuentra bien estructurada, se encuentra desalineada con el propósito de la organización y sus objetivos.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 25-11-21018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
El encargado del departamento debe supervisar y controlar que este manual sea actualizado de forma tal que pueda aportar a la mejora continua de los procesos y su optimo desempeño.	Jefe del Departamento	15 días



CONTINUA





 Audit S.A. ISO 9001:2015	 Puras soluciones Tecnológicas	PURIFLUIDOS CIA LTDA REPORTE DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO LOGÍSTICA	Número: 010 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSAB : D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 25-11-21018
ÁREA / PROCESO : Logística		NORMA	: 7.1.5.2
CLAÚSULA : Trazabilidad de las mediciones			
AUDITADO / RESPONSAE : Jefe Departamento		NÚMERO	:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)			
No existe un Manual de selección de proveedores nacionales que establezcan directrices para su contratación y que permitan asegurar la calidad y el cumplimiento de los productos solicitados por la organización			
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando	
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
No se dispone de una evaluación de proveedores nacionales solo de internacionales			
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS			
Evaluar la calidad de los proveedores nacionales mediante la implementación de un formulario de calidad, evaluar su servicio mediante su experiencia con otras compañías.		RESPONSABLE	PLAZO
		Jefe del Departamento	15 días

CONTINUA



		PURIFLUIDOS CIA LTDA	
Audit S.A. ISO 9001:2015	Puras soluciones Tecnológicas	REPORTE DE NO CONFORMIDAD	Número: 011
		DEPARTAMENTO LOGÍSTICA	ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSAB : D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 25-11-21018
ÁREA / PROCESO	: Logística	NORMA	: 7.5.2
CLAÚSULA	: Creación y actualización		
AUDITADO / RESPONSAE : Jefe Departamento		NÚMERO	:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)			
No existen formatos establecidos para realizar evaluación y seguimiento de las actividades que se realizan dentro del proceso de cadena logística.			
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando	
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
Revisar la Metodología implantada, hacer cambios necesarios en la documentación para mantener un registro y evaluación de los procedimientos que realiza el personal de logística.			
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE	PLAZO
Elaborar documentos de seguimiento que ayude a mantener un buen funcionamiento de los procesos en la cadena de logística.			
		Jefe del Departamento	15 días

CONTINUA

 Audit S.A. ISO 9001:2015	 Puras soluciones Tecnológicas	PURIFLUIDOS CIA LTDA REPORTE DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO LOGÍSTICA	Número: 012 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA : 25-11-21018	
ÁREA / PROCESO : Logística	NORMA : 8.7		
CLAÚSULA : Control a las salidas no conformes			
AUDITADO / RESPONSABLE : Jefe Departamento	NÚMERO :		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)			
<p>La organización no dispone de un Manual de manipulación de productos para identificar su conformidad acorde a lo solicitado vs a lo recibido por parte del proveedor nacional e internacional.</p>			
<p>AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando</p>			
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
<p>No existe un manual de manipulación de productos para determinar la conformidad e identificación de los mismos, no se dispone de un listado de los productos y sus características de manejo acorde a lo citado por el proveedor. .</p>			
RESPONSABLE: Jefe del Departamento	FECHA: 25-11-21018		
ACCIONES CORRECTIVAS			
<p>Elaborar manual de manipulación de productos no conforme, y para evitar su manipulación errónea elaborar una lista de actividades para el tratamiento de los productos acorde a sus características.</p>			
Jefe del Departamento		15 días	

5.2.3. Informe de no conformidad

Tabla 29

Informe de no conformidad Departamento de Calidad



PURIFLUIDOS CIA LTDA
INFORME DE NO CONFORMIDAD **Número: 001**
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE LA CALIDAD **ISO 9001:2015**

AUDITORES RESPONSABLE: D. Velasco y Tabata Cando **FECHA:** 19/11/2018

Tipo de No Conformidad: Proceso

ÁREA / PROCESO: Calidad **NORMA:** 4.3

CLAÚSULA: Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

AUDITADO / RESPONSABLE: Jefe Departamento **NÚMERO:**

Tipo de Acción: Correctiva

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Existe un registro de la documentación que comprende el SGC basado en los requisitos de la ISO 9001:2008 en el cual no se define claramente sus objetivos empresariales y de calidad.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

Existe un Manual de Calidad desactualizado en el cual no se determina claramente los objetivos de calidad que aportan al correcto desenvolvimiento de los procesos de la empresa y generan reprocesos todo esto debido a que sus procesos están enfocados en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 sin considerar el cumplimiento de los procesos vigentes.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento **FECHA:** 19/11/2018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
-----------------------------	--------------------	--------------

El encargado del departamento debe supervisar y controlar que este manual sea actualizado de forma tal que pueda aportar a la mejora continua de los procesos y que estos sean desarrollados de manera óptima.

Jefe del Departamento 15 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	Es verificado por los auditores
-------------------------------------	--

Mediante oficio C-MC-01-00 2018 se actualizo el manual de calidad.

VERIFICACIÓN DE EFICACIA	Es verificado por los auditores
---------------------------------	--

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 4.3 de la Norma ISO 9001.

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD	Verificado por el responsable
------------------------------------	--------------------------------------

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

CONTINUA



PURIFLUIDOS CIA LTDA
INFORME DE NO CONFORMIDAD Número: 002
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLE: D. Velasco y Tabata Cando **FECHA:** 19/11/2018

Tipo de No Conformidad: Proceso

ÁREA / PROCESO: Calidad **NORMA:** 5

CLAÚSULA: Liderazgo

AUDITADO / RESPONSABLE: Jefe Departamento **NÚMERO:**

Tipo de Acción: Correctiva

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Existen documentación soportada del SGC sin embargo no suficiente para alcanzar lo establecido en la política de calidad.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

No existe documentación de soporte para determinar si se cumple o no con la política y los objetivos planteados de calidad adicional no se encuentran bien estructurados.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento **FECHA:** 19/11/2018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
----------------------	-------------	-------

Estructurar correctamente la política y los objetivos de calidad, implantar acciones que permitan controlar su cumplimiento en toda la organización.

Jefe del Departamento 15 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	Es verificado por los auditores
------------------------------	---------------------------------

Se establecieron índices de gestión para los procesos, se estructuró correctamente la política y los objetivos de calidad

VERIFICACIÓN DE EFICACIA	Es verificado por los auditores
--------------------------	---------------------------------

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 5 de la Norma ISO 9001.

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD	Verificado por el responsable
-----------------------------	-------------------------------

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

CONTINUA





PURIFLUIDOS CIA LTDA
INFORME DE NO CONFORMIDAD Número: 003
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLE : D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	:	19/11/2018	
Tipo de No Conformidad:	Proceso				
ÁREA / PROCESO	:	Calidad	NORMA	:	6.2
CLAÚSULA	:	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos			
AUDITADO / RESPONSABLE:	Jefe Departamento		NÚMERO	:	
Tipo de Acción: Correctiva					
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD					

Desconocimiento de la mayoría de los requisitos de los objetivos de la calidad que se establece la organización, mismos que genera el incumplimiento de la ejecución de los procesos en cada departamento.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

Los usuarios del departamento desconocen de los objetivos específicos de la calidad aplicable en cada departamento según el último manual y esta omisión permite el incumplimiento de una evaluación independiente y objetiva de los procesos.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 19/11/2018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
Establecer y dar a conocer los objetivos específicos de cada área, estructurar indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de los objetivos de cada departamento.		
	Jefe del Departamento	15 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO **Es verificado por los auditores**
 En cada área se estableció indicadores de gestión en base a la caracterización y desarrollo de actividades de cada proceso.

VERIFICACIÓN DE EFICACIA **Es verificado por los auditores**

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 6.2 de la Norma ISO 9001.

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD **Verificado por el responsable**

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

CONTINUA





PURIFLUIDOS CIA LTDA
INFORME DE NO CONFORMIDAD Número: 004
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLE: D. Velasco y Tabata Cando **FECHA:** 19/11/2018

Tipo de No Conformidad: Proceso

ÁREA / PROCESO: Calidad **NORMA:** 8.5.2

CLAÚSULA: Identificación y trazabilidad

AUDITADO / RESPONSABLE: Jefe Departamento **NÚMERO:**

Tipo de Acción: Correctiva

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

La organización no mantiene un registro de calibración de las herramientas que son útiles para la conformidad del producto.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

Falta de seguimiento de mantenimiento de las herramientas que contribuyen para la entrega final del producto al cliente final.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento **FECHA:** 19/11/2018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
-----------------------------	--------------------	--------------

Realizar un documento de calidad que permita evaluar constantemente la calibración y el mantenimiento de las herramientas para evitar que exista producto no conforme por mala manipulación del producto.

Jefe del Departamento 15 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	Es verificado por los auditores
-------------------------------------	--

Mediante oficio se elaboró el documento de calidad N° MT-CAL-001 para mantener un registro de las fechas en las cuales se deben calibrar las herramientas esenciales para entrega del producto final.



VERIFICACIÓN DE EFICACIA	Es verificado por los auditores
---------------------------------	--

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.5.2 de la Norma ISO 9001.

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD	Verificado por el responsable
------------------------------------	--------------------------------------

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

Tabla 30
Informe de no conformidad Departamento de Ventas

		PURIFLUIDOS CIA LTDA	
		INFORME DE NO CONFORMIDAD	Número: 005
		DEPARTAMENTO COMERCIAL	ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLE : D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 19/11/2018
Tipo de No Conformidad:	Procesos		
ÁREA / PROCESO	: Ventas	NORMA	: 4.2
CLAÚSULA	: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		
AUDITADO / RESPONSABLE : Jefe Departamento	NÚMERO	:	
Tipo de Acción: Correctiva			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
Se evidenciaron que en algunos pasos a seguir no se cumple con el Manual de procedimientos donde se debe garantizar el cumplimiento de las políticas y condiciones de los clientes internos y externos.			
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando	
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
Realizar una evaluación constante de los requisitos y necesidades de los clientes internos y externos en medida de lo que sea necesario implementar un proceso para mantener información documentada e impulsar las operaciones.			
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	19/11/2018
ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO	
Establecer un documento dentro de SGC que permita identificar el cumplimiento de la política de calidad a nivel empresarial mediante la implementación de indicadores de gestión en las áreas generadoras de valor.	Jefe del Departamento	15 días	
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	Es verificado por los auditores		
Mediante oficio C-MC-01-00 2018 se actualizo el manual de calidad. Se establecieron políticas de comunicación con los proveedores			
VERIFICACIÓN DE EFICACIA	Es verificado por los auditores		
Se da cumplimiento a la acción correctiva a los requisitos 4.2			
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD	Verificado por el responsable		
Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad			

CONTINUA





PURIFLUIDOS CIA LTDA
INFORME DE NO CONFORMIDAD
DEPARTAMENTO COMERCIAL

Número: 006
ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLE : D. Velasco y Tabata Cando **FECHA** : 19/11/2018

Tipo de No Conformidad: Procesos

ÁREA / PROCESO : Ventas **NORMA** : 8.2.2

CLAÚSULA : Determinación de los requisitos para los productos y servicios

AUDITADO / RESPONSABLE : Jefe Departamento **NÚMERO** :

Tipo de Acción: Correctiva

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Existen registros de comunicación con el cliente mediante mails, pero la información internamente recibida no se encuentra debidamente respaldada y compartida adecuadamente hacia el área correspondiente.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

Cuando se recepta una solicitud de compra mediante una llamada telefónica no existe respaldo del requerimiento efectuado y esto conlleva a que el pedido sea tomado mal, además de que el producto no sea entregado de acuerdo a las características técnicas solicitadas por el cliente y estas posteriormente son devueltas.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento **FECHA:** 19/11/2018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
-----------------------------	--------------------	--------------

Implementar un política de ventas donde se de a conocer al cliente que para mayor respaldo se debe enviar un correo a la asistente comercial y posterior a su trámite interno.

Jefe del Departamento 15 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	Es verificado por los auditores
-------------------------------------	--

Se elaboraron formularios internos código PE-VTS-001 para el registro de los pedidos de los clientes.

VERIFICACIÓN DE EFICACIA	Es verificado por los auditores
---------------------------------	--

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.2.2 de la Norma ISO 9001.

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD	Verificado por el responsable
------------------------------------	--------------------------------------

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

CONTINUA





PURIFLUIDOS CIA LTDA
INFORME DE NO CONFORMIDAD

Número: 007

DEPARTAMENTO COMERCIAL

ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLE : D. Velasco y Tabata Cando **FECHA** : 19/11/2018

Tipo de No Conformidad: **Procesos**

ÁREA / PROCESO : Ventas **NORMA** : 8.5.3

CLAÚSULA : **Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

AUDITADO / RESPONSABLE : Jefe Departamento **NÚMERO** :

Tipo de Acción: Correctiva

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

No existen un correcto procedimiento para el uso y manipulación adecuado de los bienes de los clientes y proveedores; en ocasiones los productos han tenido una mala manipulación y esto conlleva a que la organización responda por ellos.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

No se evidencia que existe un registro de servicio post venta, adicional no se mantiene un registro de seguimiento para realizar mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos instalados.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 19/11/2018

ACCIONES CORRECTIVAS

RESPONSABLE

PLAZO

Elaborar Manual de tratamiento de garantías para los clientes con lapsos de tiempo y consideraciones respectivas para su reclamo.

Jefe del Departamento

15 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Es verificado por los auditores

Se elaborará un manual de tratamiento de garantía para los clientes.

VERIFICACIÓN DE EFICACIA

Es verificado por los auditores

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.5.3 de la Norma ISO 9001.

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD

Verificado por el responsable

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

CONTINUA





PURIFLUIDOS CIA LTDA
INFORME DE NO CONFORMIDAD
DEPARTAMENTO COMERCIAL

Número: 008
ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLE : D. Velasco y Tabata Cando **FECHA** : 19/11/2018

Tipo de No Conformidad: Procesos

ÁREA / PROCESO : Ventas **NORMA** : 8.5.5

CLAÚSULA : Actividades posteriores a la entrega

AUDITADO / RESPONSABLE : Jefe Departamento **NÚMERO** :

Tipo de Acción: Correctiva

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Se evidencia un registro de seguimiento de conformidad del producto, sin embargo del servicio prestado no existe documentación que respalde la evaluación y seguimiento de los equipos instalados y su mantenimiento.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

No se evidencia que existe un registro de servicio post venta, adicional no se mantiene un registro de seguimiento para realizar mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos instalados.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento **FECHA:** 19/11/2018

ACCIONES CORRECTIVAS

RESPONSABLE

PLAZO

Ejecutar un registro del servicio postventa de los clientes, mantener un serial de todos los equipos que se instalaron con la finalidad de mantener un registro y control para prestar servicios de mantenimiento correctivo y preventivo a cada uno de ellos.

Jefe del Departamento

15 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Es verificado por los auditores

Se elaboraron registro de servicios de postventa a los clientes y registro vía web de todos los equipos instalados para mayor control

VERIFICACIÓN DE EFICACIA

Es verificado por los auditores



Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.5.5 de la Norma ISO 9001.

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD

Verificado por el responsable

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

Tabla 31*Informe de no conformidad Departamento de Logística*

		PURIFLUIDOS CIA LTDA	Número: 009
		INFORME DE NO CONFORMIDAD	ISO 9001:2015
		DEPARTAMENTO LOGÍSTICA	
AUDITORES RESPONSABLE:	D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 19/11/2018
Tipo de No Conformidad:	Procesos		
ÁREA / PROCESO	: Logística	NORMA	: 5.2.2
CLAÚSULA	: Comunicación de la política de calidad		
AUDITADO / RESPONSABLE:	Jefe Departamento	NÚMERO	:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
Existe un manual de políticas de calidad basado en normas ISO 9001, sin embargo la política establecida no se encuentra alineada a la realidad de la compañía y al mercado en el que se desenvuelve.			
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando			
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
Se evidencia que el personal de la compañía desconoce de la política de calidad planteada en el Manual de Calidad adicional esta no se encuentra bien estructurada, se encuentra desalineada con el propósito de la organización y sus objetivos.			
RESPONSABLE: Jefe del Departamento			
FECHA: 19/11/2018			
ACCIONES CORRECTIVAS			
RESPONSABLE			
PLAZO			
El encargado del departamento debe supervisar y controlar que este manual sea actualizado de forma tal que pueda aportar a la mejora continua de los procesos y su optimo desempeño.			
Jefe del Departamento			
15 días			
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			
Es verificado por los auditores			
Mediante oficio C-MC-01-00 2018, se actualizo el manual de calidad. Se establecieron procesos que mejoren los canales de distribución			
VERIFICACIÓN DE EFICACIA			
Es verificado por los auditores			
Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 5.2.2 de la Norma ISO 9001			
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
Verificado por el responsable			
Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad			

CONTINUA



PURIFLUIDOS CIA LTDA
INFORME DE NO CONFORMIDAD
DEPARTAMENTO LOGÍSTICA

Número: 010
ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLE:	D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	:	19/11/2018
Tipo de No Conformidad:	Procesos			
ÁREA / PROCESO	: Logística	NORMA	:	7.1.5.2
CLAÚSULA	: Trazabilidad de las mediciones			
AUDITADO / RESPONSABLE:	Jefe Departamento	NÚMERO	:	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

No existe un Manual de selección de proveedores nacionales que establezcan directrices para su contratación y que permitan asegurar la calidad y el cumplimiento de los productos solicitados por la organización

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

No se dispone de una evaluación de proveedores nacionales solo de internacionales

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 19/11/2018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
Evaluar la calidad de los proveedores nacionales mediante la implementación de un formulario de calidad, evaluar su servicio mediante su experiencia con otras compañías.	Jefe del Departamento	15 días



VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	Es verificado por los auditores
Se estableció un formulario de evaluación de proveedores nacionales con la finalidad de respaldar que estos estén correctamente constituidos, cumplan con las entidades de control y su experiencia vaya acorde a los requerimientos de la compañía.	

VERIFICACIÓN DE EFICACIA	Es verificado por los auditores
Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 7.1.5.2 de la Norma ISO 9001.	

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD	Verificado por el responsable
Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad	



CONTINUA



		PURIFLUIDOS CIA LTDA INFORME DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO LOGÍSTICA	Número: 011 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLE : D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 19/11/2018
Tipo de No Conformidad: Procesos			
ÁREA / PROCESO : Logística		NORMA	: 7.5.2
CLAÚSULA : Creación y actualización			
AUDITADO / RESPONSABLE : Jefe Departamento		NÚMERO	:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
No existen formatos establecidos para realizar evaluación y seguimiento de las actividades que se realizan dentro del proceso de cadena logística.			
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando	
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
Revisar la Metodología implantada, hacer cambios necesarios en la documentación para mantener un registro y evaluación de los procedimientos que realiza el personal de logística.			
RESPONSABLE:		Jefe del Departamento	FECHA: 19/11/2018
ACCIONES CORRECTIVAS			
Elaborar documentos de seguimiento que ayude a mantener un buen funcionamiento de los procesos en la cadena de logística.			
		Jefe del Departamento	15 días
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			
Es verificado por los auditores			
Implementación de metodología para los procesos de la cadena de logística mediante la elaboración de documentos de respaldo para las actividades desarrolladas en el proceso.			
VERIFICACIÓN DE EFICACIA			
Es verificado por los auditores			
Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 7.5.2 de la Norma ISO 9001.			
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
Verificado por el responsable			
Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad			

CONTINUA



		PURIFLUIDOS CIA LTDA INFORME DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO LOGÍSTICA	Número: 012 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLE: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 19/11/2018
Tipo de No Conformidad: Procesos			
ÁREA / PROCESO : Logística		NORMA	: 8.7
CLAÚSULA : Control a las salidas no conformes			
AUDITADO / RESPONSABLE: Jefe Departamento		NÚMERO	:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
La organización no dispone de un Manual de manipulación de productos para identificar su conformidad acorde a lo solicitado vs a lo recibido por parte del proveedor nacional e internacional.			
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando	
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
No existe un manual de manipulación de productos para determinar la conformidad e identificación de los mismos, no se dispone de un listado de los productos y sus características de manejo acorde a lo citado por el proveedor. .			
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	19/11/2018
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE	PLAZO
Elaborar manual de manipulación de productos no conforme, y para evitar su manipulación errónea elaborar una lista de actividades para el tratamiento de los productos acorde a sus características.		Jefe del Departamento	15 días
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO		Es verificado por los auditores	
Elaborar manual de manipulación de productos no conforme, y para evitar su manipulación errónea elaborar una lista de actividades para el tratamiento de los productos acorde a sus características.			
VERIFICACIÓN DE EFICACIA		Es verificado por los auditores	
Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.7 de la Norma ISO 9001.			
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD		Verificado por el responsable	
Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad			

5.3. Etapa III Comunicación de resultados

5.3.1. Informe de auditoria

INFORME DE LA AUDITORIA

Para: Dirección General

Asunto: Resultados de la Auditoria de Calidad ISO 9001:2015

Fecha: 20/12/2018

1.- Objetivo de la Auditoria

Revisar y evaluar la conformidad de los procesos del Departamento de Calidad, Ventas y Logística dentro de la empresa Purifluidos Cía. Ltda. requeridos por la ISO 9001:2015.

2.- Alcance la Auditoria

El estudio se realizó para el periodo comprendido entre el 19 de noviembre de 2018 y 21 de noviembre de 2018, en los procesos de:

Proceso de Ventas: 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 8.1, 8.2, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.1, 8.5.6, 8.6, 8.5.1, 8.5.5, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 7.1.5, 9.1.1, 9.1.2, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.3, 10.2

Proceso de Calidad: 4.4, 7.5.2, 5.1, 5.1.2, 5.2.2, 6.1, 7.4, 7.1.3, 8.1, 8.2.3, 8.2.1, 8.5.1, 8.5.5, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 7.1.5, 9.1.1, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.3, 10.2.

Proceso de Logística: 4.4, 7.5, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.2, 5.2.2, 6.2, 5.3, 7.1, 7.2, 8.2.3, 8.5.6, 8.6, 8.5.2, 8.5.4, 7.1.5, 9.1.2, 8.7, 9.1.3

3.- Criterios de la auditoria:

- Normas ISO 9001:2015
- Reglamentos Leyes y Manuales
- Normas Internas
- Documentación del SCG

4.- Equipo de auditores ISO 9001:2015

- Auditora Tabata Cando
- Auditor: David Velasco

5.- Resumen de subprocesos de la auditoria.

La auditoría transcurrió con total normalidad, la duración de la misma fue de 14 horas, durante todo el proceso se pudo contar con la ayuda de los trabajadores involucrados de las áreas,

participaron los encargados y colaboradores, quienes poseen conocimiento de las políticas de calidad, objetivos, responsabilidad y autoridad relacionada con sus labores, los procesos revisados fueron: calidad, ventas y logística.

6.- Hallazgo

Cláusula 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Existe un registro de la documentación que comprende el SGC basado en los requisitos de la ISO 9001:2008 en el cual no se define claramente sus objetivos empresariales y de calidad.

Cláusula 5 Liderazgo

Existe documentación soportada del SGC sin embargo no suficiente para alcanzar lo establecido en la política de calidad.

Cláusula 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Desconocimiento de la mayoría de los requisitos de los objetivos de la calidad que se establece la organización, mismos que genera el incumplimiento de la ejecución de los procesos en cada departamento.

Cláusula 8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización no mantiene un registro de calibración de las herramientas que son útiles para la conformidad del producto.

Cláusula 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Realizar un documento de calidad que permita evaluar constantemente la calibración y el mantenimiento de las herramientas para evitar que exista producto no conforme por mala manipulación del producto.

Cláusula 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Existen registros de comunicación con el cliente mediante mails, pero la información internamente recibida no se encuentra debidamente respaldada y compartida adecuadamente hacia el área correspondiente.

Cláusula 8.5.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

No existen un correcto procedimiento para el uso y manipulación adecuado de los bienes de los clientes y proveedores; en ocasiones los productos han tenido una mala manipulación y esto conlleva a que la organización responda por ellos.

Cláusula 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Se evidencia un registro de seguimiento de conformidad del producto, sin embargo, del servicio prestado no existe documentación que respalde la evaluación y seguimiento de los equipos instalados y su mantenimiento.

Cláusula 5.2.2 Comunicación de la política de calidad

Existe un manual de políticas de calidad basado en normas ISO 9001, sin embargo, la política establecida no se encuentra alineada a la realidad de la compañía y al mercado en el que se desenvuelve.

Cláusula 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

No existe un Manual de selección de proveedores nacionales que establezcan directrices para su contratación y que permitan asegurar la calidad y el cumplimiento de los productos solicitados por la organización.

Cláusula 7.5.2 Creación y actualización

No existen formatos establecidos para realizar evaluación y seguimiento de las actividades que se realizan dentro del proceso de cadena logística.

Cláusula 8.7 Control de las salidas no conformes

La organización no dispone de un Manual de manipulación de productos para identificar su conformidad acorde a lo solicitado vs a lo recibido por parte del proveedor nacional e internacional.

7.- Conclusiones

Una vez concluida la auditoria de las áreas de calidad, ventas y logística, se puede concluir los siguientes:

Existe un registro de la documentación que comprende el SGC basado en los requisitos de la ISO 9001:2008 en el cual no se define claramente sus objetivos empresariales y de calidad.

Existe documentación soportada del SGC sin embargo no suficiente para alcanzar lo establecido en la política de calidad.

Desconocimiento de la mayoría de los requisitos de los objetivos de la calidad que se establece la organización, mismos que genera el incumplimiento de la ejecución de los procesos en cada departamento.

La organización no mantiene un registro de calibración de las herramientas que son útiles para la conformidad del producto.

La organización no mantiene un registro de calibración de las herramientas que son útiles para la conformidad del producto.

Realizar un documento de calidad que permita evaluar constantemente la calibración y el mantenimiento de las herramientas para evitar que exista producto no conforme por mala manipulación del producto.

Existen registros de comunicación con el cliente mediante mails, pero la información internamente recibida no se encuentra debidamente respaldada y compartida adecuadamente hacia el área correspondiente.

No existen un correcto procedimiento para el uso y manipulación adecuado de los bienes de los clientes y proveedores; en ocasiones los productos han tenido una mala manipulación y esto conlleva a que la organización responda por ellos.

Se evidencia un registro de seguimiento de conformidad del producto, sin embargo, del servicio prestado no existe documentación que respalde la evaluación y seguimiento de los equipos instalados y su mantenimiento.

Existe un manual de políticas de calidad basado en normas ISO 9001, sin embargo, la política establecida no se encuentra alineada a la realidad de la compañía y al mercado en el que se desenvuelve.

No existe un Manual de selección de proveedores nacionales que establezcan directrices para su contratación y que permitan asegurar la calidad y el cumplimiento de los productos solicitados por la organización

No existen formatos establecidos para realizar evaluación y seguimiento de las actividades que se realizan dentro del proceso de cadena logística.

La organización no dispone de un Manual de manipulación de productos para identificar su conformidad acorde a lo solicitado vs a lo recibido por parte del proveedor nacional e internacional.

8.- Resultados de la auditoría de gestión de calidad a la empresa Purifluidos Cía. Ltda.

Finalizada la auditoría al sistema de gestión de calidad de la empresa Purifluidos Cía. Ltda., se obtuvieron resultados que garantizaran la mejora continua de los procesos enfocados al incremento de la rentabilidad y optimización de recursos:

En el departamento de SGC se debe mantener actualizados los manuales de calidad dado que se pudo demostrar el que el número de incidentes por quejas de inconformidad de producto, quejas tanto internas y externas surgen por desconocimiento o por falta de comunicación de los objetivos y propósitos de la organización, los recursos utilizados en los reprocesos de las actividades tienen un impacto considerable en la rentabilidad ya que se consideran innecesarios.



Si el área de Calidad logrará disminuir el 40% de reclamos que son reprocesos demostrados en los soportes auditados y generados a consecuencia del error humano la empresa lograría optimizar sus costos y reducir el uso de sus recursos financieros, humanos y tecnológicos.

En el departamento de ventas al elaborar formularios y mantener registros que respalden los pedidos realizados por los clientes se podrá mantener un mejor control sobre las condiciones de despacho de los productos realizados al cliente final, así mismo al elaborar un manual de garantías que conlleve todas las directrices y controles para considerar un daño de fábrica o por mala manipulación se podrá determinar responsables y disminuir los costos de un valor estimado en \$ 858,93 que corresponde a los incidentes históricos levantados por error humano lo cual representa al 57,65% del valor incurrido por reclamos de garantías.

Por otro lado el departamento de logística logrará disminuir sus reclamos mediante la corrección oportuna de comunicación y coordinación con los proveedores nacionales, la implementación de procesos metodológicos para el proceso de cadena de logística y la elaboración de manuales de manipulación de productos ayudarán a determinar la conformidad o no del producto con la finalidad de que estos no se convierta en Inventario obsoleto para la compañía, esta implementación permitirá que este proceso redujera sus índices de reprocesos y la optimización de los recursos en más menos \$ 4000.00, ya que se mantendrá un control de caducidad de productos y un instructivo sobre la correcta manipulación acorde a sus características técnicas y lo especificado por el proveedor.

5.4. Resultados de la implementación de la auditoría del sistema de gestión de calidad a la empresa Purifluidos Cía. Ltda.

Tabla 32
Resultados de Sistemas de Gestión de Calidad

PURIFLUIDOS CIA LTDA		RESULTADOS	
			
Nº de reporte	Nº 1	Proceso:	Gestión de la Calidad
Área auditada:	Departamento de Sistema de Gestión de Calidad	Código:	GC-PUR-001
Responsable del Área:	Ing. Carlos Ñacato		
Audidores:	David Velasco- Tabata cando		

Detalle

Detalle Anual	2017	2018
Quejas recibidas y solucionadas	73	52
Quejas de atención al cliente	22	19
Queja por inconformidad de producto	35	28
Queja de ambiente interno	16	5
Nº de reprocesos en las áreas de la organización.	12	7
Nº errores de documentación	8	3
Inconformidad de seguimiento y registro de calibración de herramientas para despacho de producto.	8	3

Fuente: (Purifluidos Cía. Ltda.)

Realizado por: Autores

Los resultados de esta evaluación dentro del proceso de Calidad va direccionado a la disminución de Nº de quejas recibidas, tanto de clientes internos como externos, evitando reprocesos operacionales que generan pérdida de recursos humanos, tecnológicos y financieros.

Por otro lado el SGC es responsable de la elaboración y autorización de la documentación para el seguimiento y evaluación de controles de cada proceso y entre ellos se evidencia la falta de control a los equipos que requieren mantenimiento y calibración que son indispensables para asegurar la calidad del producto en el despacho final, ya que no disponen de un manual de procedimiento validado por el departamento de SGC que respalden las buenas prácticas y correctos procedimientos a seguir para la satisfacción del cliente.

Firma responsable del área auditada	Firma responsable del departamento
Fecha: 01-12-2018	Fecha: 01-12-2018

Tabla 33
Resultados Proceso de Ventas

		PURIFLUIDOS CÍA LTDA		
RESULTADOS				
Nº de reporte	Nº 2			
Área auditada:	Departamento Comercial		Proceso:	Ventas
Responsable del Área:	Ing. Maritza Cárdenas		Código:	VTASGC001
Audidores:	David Velasco Tabata cando			

	ESTADO DE RESULTADOS PURIFLUIDOS CÍA LTDA.		ANÁLISIS VERTICAL	
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2017	AÑO 2018
Venta de bienes	\$ 2.415.992,42	\$ 1.762.269,35		
Venta de servicio	\$ 352.051,25	\$ 290.814,22	87,28%	85,84%
VENTAS	\$ 2.768.043,67	\$ 2.053.083,57	12,72%	14,16%
Otros Ingresos	\$ 22.411,78	\$ 23.635,43	100,00%	100,00%
Costo de Ventas	\$ 1.670.628,89	\$ 1.187.976,51	0,81%	1,15%
COSTO DE VENTAS	\$ 1.670.628,89	\$ 1.187.976,51	60,35%	57,86%
Gastos administrativos	\$ 419.168,48	\$ 350.342,60	60,35%	57,86%
Gastos de ventas	\$ 315.587,87	\$ 329.090,27	15,14%	17,06%
Gastos de garantías	\$ 79.760,00	\$ 66.257,60	11,40%	16,03%
Otros gastos	\$ 31.319,75	\$ 47.398,40	2,88%	3,23%
TOTAL GASTOS	\$ 845.836,10	\$ 793.088,87	1,13%	2,31%
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 273.990,46	\$ 95.653,62	30,56%	38,63%
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 273.990,46	\$ 95.653,62		
Participación trabajadores	\$ 41.098,57	\$ 14.348,04	9,90%	4,66%
Base de Calculo IR	\$ 261.228,79	\$ 83.446,18		
Impuesto a la Renta (menos)	\$ 57.470,33	\$ 20.861,54		
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 175.421,56	\$ 60.444,03		

Ordenes de Compra tramitadas de clientes	3760	3880
Trámite de Garantía de Clientes de Fábrica	47	25
Trámite de Garantía de Clientes por mala manipulación	55	43
Pérdida de ventas por garantías (en miles)	\$ 79.760,00	\$ 66.257,60
Asesores Comerciales	8	3

Total de Pérdidas por garantías	\$ 146.017,60
Total de trámites de garantías	170
% Trámites de garantía de fabrica	42,35%
% Trámites de garantía por mala manipulación	57,65%
Perdidas valoradas por trámite de garantías por defectos de fabrica	\$ 61.842,75
Perdidas valoradas por trámite de garantías por mala manipulación	\$ 84.174,85
Costos de garantías por mala manipulación asumida por la compañía	\$ 858,93

El resultado obtenido dentro del proceso de Ventas hace referencia al aumento de ordenes de compra recibidas por parte de los clientes sean estos por correo electrónico o por llamadas telefónicas, al no existir un documento que respalde el pedido del cliente que llamó existe una mayor posibilidad que los productos sean devueltos, eso implica que los gastos incurridos hasta su despacho sean innecesarios y sea vean reflejados en la rentabilidad de la empresa.

En lo que compete al trámite de garantías al no existir un manual detallado se pueden evidenciar que algunos de los clientes por desconocimiento de manipulación de los productos o equipos los daña y los gastos de reposición incurridos asume la compañía afectando directamente a los resultados, esto debido a que no existe un control adecuado para identificar a quien se le atribuye la responsabilidad del daño causado. Al implementar controles y manuales de trámites de garantías la cuantificación de las pérdidas podrían ser consideradas dentro de la utilidad viéndose beneficioso para las partes interesadas.

Otro punto analizado de gran afectación para los resultados económicos de la compañía es la reducción del personal de ventas ya que son la fuente principal que genera un vínculo comercial entre el cliente y la empresa.

Firma responsable del área auditada	Firma responsable del departamento
Fecha: 01-12-2018	Fecha: 01-12-2018

Tabla 34
Resultados Proceso Logística

Nº de reporte		Nº 3	
Área auditada:	Centro Logístico y entrega final	Proceso:	Cadena Logística
Responsable del Área:	Ing. Rubén Díaz	Código:	CL-SG-001
Auditores:	David Velasco- Tabata cando		
Detalle			
	Detalle Mensual	2017	2018
	Obsolescencia de Inventario (en miles)	\$ 19.531,70	\$ 15.450,20
	Devolución de producto no conforme	35	28
	Errores de despacho	31	24
Firma responsable del área auditada		Firma responsable del departamento	
Fecha:	01-12-2018	Fecha:	01-12-2018

5.5. Etapa I: Planificación y programación de la auditoría

5.5.1. Objetivo de la auditoría empresa ATU Artículos de Acero, S.A.

Evaluar la conformidad de los procesos de los departamentos Adquisiciones, Producción y Servicio al Cliente de la empresa ATU Artículos de Acero, S.A., con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

5.5.2. Alcance

La ejecución de la Auditoría se realizará en el periodo comprendido entre 19 de noviembre de 2018 y el 21 de noviembre del 2018 en los procesos de:

- Proceso Comercial: Adquisición y Producción
- Proceso Atención al Cliente

Tabla 35
Equipo de Auditoría

Cargo	Nombres
Auditor:	Tabata Cando
Auditor:	David Velasco

5.5.3. Base legal

Normativa legal

- Reglamento Interno de la Compañía Purifluidos Cía. Ltda.
- Manual de Calidad

Normativa externa

- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Aduanas
- Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado

Norma ISO 9001:2015

Tabla 36

Norma ISO 9001:2015

Ref.	Requisitos ISO 9001:2015	Proceso de Adquisiciones	Proceso de producción	Proceso de atención al cliente
10.2	No conformidad y acción correctiva	x	x	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	x	x	x
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	x	x	x
4.3	Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad	x		
4.4	Gestión de la calidad y sus procesos	x	x	x
5.1	Liderazgo y compromiso	x		
5.1.2	Enfoque al cliente			x
5.2	Política de la calidad	x	x	x
5.2.2	Comunicación de la política de calidad	x		
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	x	x	x
6.1	Acciones para tratar riesgos y oportunidades	x		x
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	x	x	
6.3	Planificación de los cambios	x	x	

CONTINUA



7.	Apoyo			
7.1	Recursos	x		
7.1.1	Generalidades			
7.1.2	Personas	x	x	x
7.1.3	Infraestructura	x	x	x
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos			
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición			x
7.1.6	Conocimientos de la organización	x	x	
7.2	Competencia	x	x	
7.3	Toma de conciencia	x	x	
7.4	Comunicación	x	x	x
8.1	Planificación y control operacional	x	x	
8.2	Requisitos para productos y servicios		x	
8.2.1	Comunicación con el cliente			x
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios			x
8.3.3	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			x
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo			x
8.4.1	Generalidades	x		x
8.4.2	Tipo y alcance del control de provisión externa	x		
8.4.3	Información para proveedores externos	x		
8.5.2	Identificación y trazabilidad		x	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega		x	
8.5.6	Control de los cambios		x	x
8.6	Liberación de productos y servicios		x	
8.7	Control de las salidas no conformes		x	
9.1.2	Satisfacción del cliente			x

Tabla 37*Cronograma de Auditoría*

Audit S.A.
ISO 9001:2015

ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA



Nº	Detalle	Responsable	Fecha inicial	Fecha finalización	tiempo estimado	Auditor
1	Auditoría proceso de Adquisiciones	Ing. Carlos Vinueza	11-19-2018	11-19-2018	4H00	D. Velasco y T. Cando
2	Auditoria proceso de Producción	Ing. Pablo Escobar	11-19-2018	11-19-2018	5H00	D. Velasco y T. Cando
3	Auditoria proceso de Atención al Cliente	Ing. Fernando Vasconez	11-20-2018	11-20-2018	4H00	D. Velasco y T. Cando

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 18-11-2018

5.5.4. Programa de auditoría

Tabla 38

Programa de Auditoría Adquisiciones



ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.

PROGRAMA DE AUDITORIA

PROCESO DE ADQUISICIONES

**PA - A
1/3**

Fecha: 19-11-2018

Código Ref.: P-A01

Objetivo: Verificar el proceso de adquisiciones a fin de que cumpla con los requisitos de la Norma ISO

9001:2015 y a la documentación del SGC.

N°	Procedimiento	Responsable	Tiempo
1	Dar a conocer la evaluación del proceso de Adquisiciones al Gerente de Planificación y Producción	D. Velasco y T. Cando	De 1 A 1:30 p.m.
2	Evaluación a través de la aplicación de un check list al responsable del proceso	D. Velasco y T. Cando	De 1:30 a 2:15 p.m.
3	Identificación de conformidades y no conformidades del proceso auditado	D. Velasco y T. Cando	De 2:15 a 3:00 p.m.
4	Establecer las oportunidades de mejora que se presenten en la evaluación	D. Velasco y T. Cando	De 3 a 3:45 p.m.
5	Identificar acciones correctivas para mejorar los resultados esperados del proceso enfocado a la rentabilidad	D. Velasco y T. Cando	De 3:45 a 5:00 p.m.
6	Realizar informe de auditoría	D. Velasco y T. Cando	De 6:00 a 7:00 p.m.

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando **Fecha: 19-11-2018**

Tabla 39*Programa de Auditoría Producción***ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.****PROGRAMA DE AUDITORIA****PROCESO DE PRODUCCION**

PA - A 2/3

Fecha: 19-11-2018**Código Ref.: P-P01**

Objetivo: Evaluar el proceso productivo que tiene la organización a fin de que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y a la documentación del SGC.

Nº	Procedimiento	Responsable	Tiempo
1	Dar a conocer la evaluación del proceso de Adquisiciones al Gerente de Planificación y Producción	D. Velasco y T. Cando	De 8 a 8:15 a.m.
2	Evaluación a través de la aplicación de un check list al responsable del proceso	D. Velasco y T. Cando	De 8:15 a 9 a.m.
3	Identificación de conformidades y no conformidades del proceso auditado	D. Velasco y T. Cando	De 9 a 9:30 a.m.
4	Establecer las oportunidades de mejora que se presenten en la evaluación	D. Velasco y T. Cando	De 9:30 a 10 a.m.
5	Identificar acciones correctivas para mejorar los resultados esperados del proceso enfocado a la rentabilidad	D. Velasco y T. Cando	De 10 a 12:30 a.m.
6	Realizar informe de auditoría	D. Velasco y T. Cando	De 1:00 a 2:00 p.m.

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando**Fecha: 19-11-2018**

Tabla 40*Programa de Atención al Cliente*

Audit S.A.
ISO 9001:2015

ATU

ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.

PROGRAMA DE AUDITORIA

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PA - A
3/3

Fecha: 20-11-2018

Código Ref.: P-L01

Objetivo: Verificar del servicio de atención al cliente que brinda la empresa a sus clientes internos y externos a fin de que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y a la documentación del SGC.

Nº	Procedimiento	Responsable	Tiempo
1	Dar a conocer la evaluación del proceso de Atención al Cliente al Gerente de Marketing	D. Velasco y T. Cando	De 8 a 8:15 a.m.
2	Evaluación a través de la aplicación de un check list al responsable del proceso	D. Velasco y T. Cando	De 8:15 a 9 a.m.
3	Identificación de conformidades y no conformidades del proceso auditado	D. Velasco y T. Cando	De 9 a 9:30 a.m.
4	Establecer las oportunidades de mejora que se presenten en la evaluación	D. Velasco y T. Cando	De 9:30 a 10 a.m.
5	Identificar acciones correctivas para mejorar los resultados esperados del proceso enfocado a la rentabilidad	D. Velasco y T. Cando	De 10 a 12:30 a.m.
6	Realizar informe de auditoría	D. Velasco y T. Cando	De 1:00 a 2:00 p.m.

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 20-11-2018

5.6. Etapa II. Ejecución de la auditoría

5.6.1. Lista de verificación

Tabla 41

Lista de Verificación Adquisición



ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO ADQUISICIONES Y LOGÍSTICA
PROCESO DE ADQUISICIONES



Fecha: 19-11-2018						
Auditores: D. Velasco y Tabata Cando						
Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf.	No Conf.	Observaciones	
4.1	Se determinan las situaciones externas e internas que conciernen para el propósito y dirección estratégica de la organización.	Estrategias planificadas y debidamente enfocadas a la consecución de objetivos	x			
4.2	Existe productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, mismas que son pertinentes para el SGC.	Estrategias planificadas y debidamente enfocadas a la consecución de objetivos	x			
4.3	Se ha determinado el alcance del sistema de gestión de calidad según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica	Manuales de Calidad publicados por la compañía desde el 2012 según norma ISO 9001:2008 y el mismo esta siendo usado como guía para las operaciones actuales.		x	Existen manuales de calidad que están elaborados en función de la ISO 9001:2008, por lo tanto los procesos no se están cumpliendo bajo los estándares actualizados, mismo que generan a que las actividades actuales no sean satisfactorios y genera pérdidas de recursos.	
4.4	Se tienen identificados los procesos necesarios para el SGC de la organización y se mantiene documentado las información pertinente de los procesos implementados	Manuales de Gestión se encuentran apegados a las necesidades para el cumplimiento de las operaciones.	x			
5.1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC; promoviendo, liderando y contribuyendo para la consecución de los objetivos	Estructura Orgánica definida y constantemente actualizada	x			
5.2	Se ha definido una estricta política de calidad, conforme a los estándares que demanda la norma actual.	Manual de calidad realizada en función de los requisitos de la norma de Calidades ISO 9001:2008	x			
5.2.2	La comunicación de la política de la calidad es apropiada, proporciona una marco referencial, difunde el compromiso el cual debe tener la organización	Manuales de Calidad ISO:9001:2008 publicada a todo el personal	x			
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 19-11-2018				

CONTINUA





Audit S.A.
ISO 9001:2015

ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO ADQUISICIONES Y LOGÍSTICA
PROCESO DE ADQUISICIONES

ATU

Fecha: 19-11-2018

Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf.	No Conf.	Observaciones
5.3	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	Manuales de Funciones bien definidos sin embargo falta socializarlas.	x		
6.1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados	Manuales de Calidad ISO:9001:2008	x		
6.2	Se tiene definido los objetivos de la calidad y funciones de la organización	Manuales de Calidad ISO:9001:2008	x		
6.3	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	Manuales de Calidad ISO:9001:2008	x		
7.1	La organización emplea y dispone de todos los recursos necesarios para lograr sus objetivos empresariales y mejora del SGC.	Existen manuales de operación desactualizados donde se indica los recurso y procedimientos que debe utilizar el colaborador en las actividades y estas en algunos casos son omitidas		x	Los recursos asignados no se usan en su totalidad y en algunos casos estos se omiten, incumpliendo las políticas internas de la empresa.
7.2	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	Manuales de Calidad	x		
7.3	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	Normas internas, procedimientos y capacitación constante	x		
7.4	Existen las debidas comunicaciones hacia los clientes internos y externos en este proceso	Canal corporativos de comunicaciones	x		

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 19-11-2018

CONTINUA





ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO ADQUISICIONES Y LOGÍSTICA
PROCESO DE ADQUISICIONES



Fecha: 19-11-2018

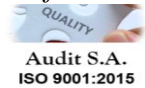
Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf.	No Conf.	Observaciones
7.1.2	La empresa cuenta con los recursos humanos suficientes para solventar este proceso	Estructura Orgánica definida	x		
7.1.3	La organización dispone de infraestructura necesaria para la operación de sus procesos	Instalaciones Físicas y oficinas propias ubicadas en la ciudad.	x		
7.1.6	La empresa dispone de los conocimientos necesarios para operar	La empresa dispone de su "Know how" y es una marca reconocida con sus productos	x		
8.1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	Los procesos de adquisición no cumplen los procedimientos estipulados en los manuales y esto genera inconformidad por el cliente interno.		x	Los procesos de adquisiciones no cumplen un procedimiento óptimo de planificación, además que los controles en el proceso son deficientes ya que en ocasiones las compras realizadas se vuelven obsoletas o producto hueso.
8.4.2	La empresa dentro de sus procesos asegura que los productos, actividades y servicios suministrados por los proveedores no afecten de manera adversa a la capacidad de entregar a sus clientes productos y servicios coherentes	Manual de procedimiento	x		
8.4.1	La empresa dentro de sus procesos asegura que los productos, actividades y servicios suministrados por los proveedores son conformes a lo requerido internamente.	Mayor número de incidentes detectados en adquisiciones debido a la compra de producto no conforme y en algunos casos no cumplen los estándares de calidad		x	Existe un manual de procedimiento de adquisiciones creado en la calificación de la Norma ISO 9001:2008, sin embargo muchos procesos no se aplican y generan inconformidades en las compras, provocando reprocesos en adquisiciones. A continuación algunos puntos no conformes: Se selecciona el proveedores sin licitación o análisis Algunos materiales entregados por los proveedores no cumplen los estándares de calidad.
8.4.3	La empresa se asegura de la adecuación de sus requisitos antes de comunicar al proveedor externo	Manual de procedimiento	x		
10.2	Existe un adecuado tratamiento de las no conformidades detectadas en el proceso y sus acciones correctivas	Manuales de Calidad ISO:9001:2008	x		

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 19-11-2018

Tabla 42
Lista de Verificación Producción



ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN
PROCESO DE PRODUCCIÓN



Fecha: 19-11-2018

Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf.	No Conf.	Observaciones
4.1	La organización conoce los lineamientos y propósitos que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.	Manuales Operativos y de procesos habilitados.	x		
4.2	La organización comprende y realiza seguimientos de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Manuales de Calidad publicados por la compañía desde el 2012 según norma ISO 9001:2008 y el mismo esta siendo usado como guía para las operaciones actuales.	x		
4.4	La empresa establece, implementa mantiene la mejora continua del SGC; incluido los procesos necesarios y su interacción.	Manuales de Calidad publicados por la compañía desde el 2012 según norma ISO 9001:2008 y el mismo esta siendo usado como guía para las operaciones actuales.	x		
5.2	Se establece, implementa y mantiene una política de la calidad por la alta dirección	Manuales de Políticas en uso	x		
5.3	Se asegura que los roles y responsabilidades se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	Manuales de Funciones actualizado.	x		
8.2	La organización hace uso correcto de los mecanismos de comunicación con el cliente, revisión de requisitos para los productos y servicios, cambio en los requisitos	La empresa tiene dificultades con las comunicaciones con los clientes y le genera reprocesos productivos		x	No existe documentación suficiente que respalden los requisitos y condiciones del producto contratado.
6.2	La organización establece objetivos de calidad para las funciones y procesados necesarios de SGC.	Manuales de Calidad publicados por la compañía desde el 2012 según norma ISO 9001:2008 y el mismo esta siendo usado como guía para las operaciones actuales.	x		

Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando

Fecha: 19-11-2018

CONTINUA





ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN
PROCESO DE PRODUCCIÓN



Fecha: 19-11-2018

Audidores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf.	No Conf.	Observaciones
6.3	La organización determina los cambios en el SGC y aplica de manera planificada dicha práctica.	Manuales de Calidad publicados por la compañía desde el 2012 según norma ISO 9001:2008 y el mismo esta siendo usado como guía para las operaciones actuales.	x		
7.1.2	La organización cuenta con las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC para la operación y control de sus procesos.	La empresa dispone de un equipo de auditoría interna, mismos que son los encargados en evaluar y controlar procesos.	x		
7.1.3	La organización dispone de infraestructura necesaria las operaciones de sus procesos y logra la conformidad de los productos y servicios.	Existe estructura física amplia y cumple con todos los necesidades que demanda el proceso	x		
7.1.6	Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios	El recurso humano esta debidamente capacitado y tienen amplio conocimiento del proceso.	x		
7.2	La organización tiene definidos loas competencias y eficacia necesarias del personal que labora en este proceso.	Manuales de Funciones actualizado.	x		
7.3	La empresa se asegura que el personal tome conciencia en Política y objetivo de la calidad, contribución y las implicaciones del incumplimiento.	La empresa planifica charlas para realizar campañas de socialización del SGC.	x		
7.4	La empresa tiene canales de comunicación interna y externa pertinentes al SGC.	La empresa planifica charlas para realizar campañas de socialización del SGC.	x		
8.1	LA organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.	Manuales Operativos y de procesos habilitados.	x		
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 19-11-2018			

CONTINUA





ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN
PROCESO DE PRODUCCIÓN

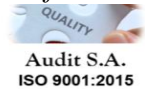


Fecha: 19-11-2018

Audidores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf.	No Conf.	Observaciones
8.2	La organización hace uso correcto de los mecanismos de comunicación con el cliente, revisión de requisitos para los productos y servicios, cambio en los requisitos	La empresa tiene dificultades con las comunicaciones con los clientes y le genera reprocesos productivos		x	No existe documentación suficiente que respalden los requisitos y condiciones del producto contratado.
8.6	La Liberación de los productos y servicios de la empresa son adecuadas	Dispone de documentación interna que se llaman Ordenes de entrega y en el mismos se detallan todos los ciclos y tiempos de producción	x		
8.7	La empresa dispone de un control de salidas no conformes	Dispone de documentos internos llamados ordenes de despachos mismos que son obsoletos para cubrir el proceso de entrega de productos y no se ajustan a las necesidades de la actividad		x	Existe un alto índice de devolución de productos por inconformidad por el cliente, y considerando que existe contratos legales, la empresa se ve en la necesidad de reprocesar el producto.
8.5.2	Existe un adecuado proceso de Identificación y trazabilidad de productos y servicios	Comunicación con proveedores y seguimiento de satisfacción	x		
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	Manual de procedimientos incompleto, no se evidencia un seguimiento posterior a la entrega del producto.		x	No existe un manual que indique los procedimientos a realizar posterior a la entrega del producto y calificar la satisfacción del cliente con respecto a la calidad del producto.
8.5.6	Control de cambios	Control de cambios no documentados y algunos registros documentados no son administrados correctamente.		x	Existe discrepancia e inconformidad por ambas partes ya que los cambios implementados en el proceso no están debidamente documentados.
10.2	No conformidad y acción correctiva	Auditorias internas constante sin conformidades menores	x		
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 19-11-2018			

Tabla 43
Lista de Verificación Marketing



ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE MARKETING
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Fecha: 20-11-2018

Audidores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf.	No Conf.	Observaciones
4.1	Se determinan las situaciones externas e internas que conciernen para el propósito y dirección estratégica de la organización.	Estrategias planificadas y debidamente enfocadas a la consecución de objetivos	x		
4.2	Existe productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, mismas que son pertinentes para el SGC.	Estrategias planificadas y debidamente enfocadas a la consecución de objetivos	x		
4.4	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	Manuales de Gestión	x		
5.2	Se establece, implementa y mantiene una política de la calidad por la alta dirección	Manuales de Políticas en uso	x		
5.3	Se asegura que los roles y responsabilidades se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	Manuales de Funciones actualizado.	x		
5.1.2	La organización asegura que se cumplan los requisitos y documentos legales de los clientes; además de determinar los riesgos y oportunidades para satisfacer al cliente	Manual de procesos para atención al cliente no aplicada y genera pérdida por captación de ventas o distorsión de información recibida del cliente potencial.		x	Manual de procesos indica el correcto procedimiento, sin embargo la información no se encuentra documentada y correctamente administrada
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 19-11-2018			

CONTINUA





ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE MARKETING
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ATU

Fecha: 20-11-2018

Auditores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf.	No Conf.	Observaciones
6.1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados	Manuales de Calidad ISO:9001:2008	x		
7.1.2	La organización cuenta con las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC para la operación y control de sus procesos.	La empresa dispone de un equipo de auditoría interna, mismos que son los encargados en evaluar y controlar procesos.	x		
7.1.3	La organización dispone de infraestructura necesaria las operaciones de sus procesos y logra la conformidad de los productos y servicios.	Existe estructura física amplia y cumple con todos los necesidades que demanda el proceso	x		
7.1.5	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la mediación para verificar la conformidad de los productos.	Manuales de Funciones actualizado.	x		
7.4	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas dentro de la organización.	Comunicaciones internas constantes y existe una intranet para que el usuario acceso a toda la información	x		
8.2.1	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios y se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	No se otorga una comunicación efectiva a los clientes y esto genera desconfianza para concretar una venta.		x	La política de clientes define el procedimiento a seguir con respecto a la comunicación con el cliente sin embargo no se evidencia la documentación formal que garantice la correcta interpretación de las necesidades del cliente.
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 19-11-2018			

CONTINUA





ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE MARKETING
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Fecha: 20-11-2018



Audidores: D. Velasco y Tabata Cando

Req.	Temas a tratar	Hallazgo	Conf.	No Conf.	Observaciones
8.2.3	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	Políticas de clientes	x		
8.3.3	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	Control Interno	x		
8.3.4	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	Manuales de diseños	x		
8.4.1	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	Manuales de Procesos acorde a las necesidades del proceso	x		
8.5.6	Control de cambios	Errores en la comunicación de los cambios acorde a las necesidades del cliente.		x	Solo se evidencia correos donde se solicitan cambios de ultima hora, mismos que no son considerados por el equipo de producción y el producto final no se entrega bajo las características solicitadas
9.1.2	La organización realiza los seguimientos de las percepciones de los clientes grado en que cumplen sus necesidades y expectativas.	Manuales de Procesos acorde a las necesidades del proceso	x		
Elaborado Por: D. Velasco - T. Cando		Fecha: 19-11-2018			

5.6.2. Reporte de no conformidad



Tabla 44

Reporte no conformidad Adquisición

		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.	
		REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
		DEPARTAMENTO ADQUISICIONES Y LOGÍSTICA	
		Número: 001	
		ISO 9001:2015	
AUDITORES RESPONSAI: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 25-11-21018
ÁREA/ PROCESO	: Adquisiciones	NORMA	: 4.3
CLAÚSULA: : Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.			
AUDITADO / RESPONSAI: Jefe Departamento		NÚMERO	:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)			
Manuales de Calidad publicados por la compañía desde el 2012 según norma ISO 9001:2008 y el mismo esta siendo usado como guía para las operaciones actuales.			
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando	
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
Existen manuales de calidad que están elaborados en función de la ISO 9001:2008, por lo tanto los procesos no se están cumpliendo bajo los estándares actualizados, mismo que generan a que las actividades actuales no sean satisfactorios y genera perdidas de recursos.			
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE	PLAZO
El encargado del departamento debe supervisar y controlar que este manual sea actualizado constantemente y evaluandolas acorde a las actividades y de tal forma que pueda aportar a la mejora continua de los procesos y que estos sean desarrollados de manera óptima.		Jefe del Departamento	30 días



CONTINUA



 		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A. REPORTE DE NO CONFORMIDAD		Número: 002 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		DEPARTAMENTO ADQUISICIONES Y LOGÍSTICA		
ÁREA/ PROCESO : Adquisiciones		FECHA : 25-11-21018		
CLAÚSULA : Recursos		NORMA : 7.1		
AUDITADO / RESPONSABLE: Jefe Departamento		NÚMERO :		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)				
<p>Existen manuales de operación desactualizados donde se indica los recursos y procedimientos que debe utilizar el colaborador en las actividades y estas en algunos casos son omitidas</p>				
<p>AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando</p>				
ANÁLISIS DE LA CAUSA				
<p>Los recursos asignados no se usan en su totalidad y en algunos casos estos se omiten, incumpliendo las políticas internas de la empresa.</p>				
RESPONSABLE: Jefe del Departamento		FECHA: 25-11-21018		
ACCIONES CORRECTIVAS RESPONSABLE PLAZO				
<p>El encargado debe elaborar una planificación mensual documentada de sus requerimientos y rotación de inventario para mantener una planificación de compras y stock de materia prima para la producción de bienes finales.</p>				
			Jefe del Departamento	30 días

CONTINUA





 		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A. REPORTE DE NO CONFORMIDAD		Número: 003 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSAL: D. Velasco y Tabata Cando		DEPARTAMENTO ADQUISICIONES Y LOGÍSTICA		FECHA : 25-11-21018
ÁREA / PROCESO : Adquisiciones		CLAÚSULA : Planificación y Control operacional		NORMA : 8.1
AUDITADO / RESPONSAL: Jefe Departamento		NÚMERO		:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)				
<p>Los procesos de adquisición no cumplen los procedimientos estipulados en los manuales y esto genera inconformidad por el cliente interno.</p>				
<p>AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando</p>				
ANÁLISIS DE LA CAUSA				
<p>Los procesos de adquisiciones no cumplen un procedimiento optimo de planificación, además que los controles en el proceso son deficientes ya que en ocasiones las compras realizadas se vuelven obsoletas o producto hueso.</p>				
RESPONSABLE: Jefe del Departamento		FECHA:		25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS			RESPONSABLE	PLAZO
<p>Se debe implementar un sistema de evaluación de proveedores, elaborar un documento que respalde las planificaciones de adquisiciones mensuales y las características solicitadas por el cliente para evitar confusiones y de esta manera el proveedor cumpla con los requerimientos solicitados.</p>				
			Jefe del Departamento	30 días



CONTINUA



Tabla 45**Reporte no conformidad Producción**


		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.		Número: 005
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN		ISO 9001:2015
ÁREA / PROCESO	: Producción	FECHA	:	25-11-21018
CLAÚSULA:	: Requisitos para los productos y servicios	NORMA	:	8.2
AUDITADO / RESPONSABLE:	Jefe Departamento	NÚMERO	:	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)				
La empresa tiene dificultades con las comunicaciones con los clientes y le genera reprocesos productivos				
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando		
ANÁLISIS DE LA CAUSA				
No existe documentación suficiente que respalden los requisitos y condiciones del producto contratado.				
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	25-11-21018	
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE	PLAZO	
Debe crear Formatos de ordenes de pedidos donde se detallen todos los requisitos que demande el cliente y estos deben ser firmados, documentados y compartido oportunamente con las áreas involucradas		Jefe del Departamento	30 días	

CONTINUA

 		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A. REPORTE DE NO CONFORMIDAD		Número: 007 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN		
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA		: 25-11-21018
ÁREA / PROCESO : Producción		NORMA		: 8.5.5
CLAÚSULA : Actividades posteriores a la entrega		NÚMERO		:
AUDITADO / RESPONSABLE: Jefe Departamento		NÚMERO		:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)				
Manual de procedimientos incompleto, no se evidencia un seguimiento posterior a la entrega del producto.				
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando		
ANÁLISIS DE LA CAUSA				
No existe un manual que indique los procedimientos a realizar posterior a la entrega del producto y calificar la satisfacción del cliente con respecto a la calidad del producto.				
RESPONSABLE:		Jefe del Departamento		FECHA:
				25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS				
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE		PLAZO
El departamento de producción debe realizar un seguimiento de los productos posterior al despacho, para garantizar que el mismo cumpla los estándares de calidad con los que salieron desde el área productiva.		Jefe del Departamento		30 días

CONTINUA



	ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.		
	ATU	REPORTE DE NO CONFORMIDAD	Número: 008
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN			ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLES:	D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 25-11-21018
ÁREA / PROCESO	: Producción	NORMA	: 8.5.6
CLAÚSULA	: Control de los cambios		
AUDITADO / RESPONSABLE:	Jefe Departamento	NÚMERO	:

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)

Control de cambios no documentados y algunos registros documentados no son administrados correctamente.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando



ANÁLISIS DE LA CAUSA

Existe discrepancia e inconformidad por ambas partes ya que los cambios implementados en el proceso no están debidamente documentados.


RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 25-11-21018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
Los cambios de características de los productos que soliciten los clientes deben ser documentados y tener flujo de aprobación, posteriormente a las negociaciones entre el departamento de ventas y el cliente se debe crear una nueva orden de producción y entregar un informe de los cambios que se den para en caso de que los costos incrementen se solicite realizar un adendum al contrato de venta.	Jefe del Departamento	30 días

Tabla 46*Reporte no conformidad Atención al cliente*

		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.		Número: 009 ISO 9001:2015
		REPORTE DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE MARKETING		
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 25-11-21018	
ÁREA/ PROCESO	: Atención al cliente		NORMA	: 5.1.2
CLAÚSULA:	: Enfoque al cliente			
AUDITADO / RESPONSABLE: Jefe Departamento	NÚMERO	:		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)				
Manual de procesos para atención al cliente no aplicada y genera pérdida por captación de ventas o distorsión de información recibida del cliente potencial.				
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando				
ANÁLISIS DE LA CAUSA				
Manual de procesos indica el correcto procedimiento, sin embargo la información no se encuentra documentada y correctamente administrada				
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento		FECHA:	25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS				
Se debe exigir la aplicación del manual de procesos y documentar todos los requisitos solicitados por los clientes y estos deben ser levantados en documentos formales para compartir al departamento de interés. Se debe realizar evaluaciones constantes de cumplimiento y resultados.				
			RESPONSABLE	PLAZO
			Jefe del Departamento	30 días

CONTINUA

	ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.		
	REPORTE DE NO CONFORMIDAD		Número: 010
	DEPARTAMENTO DE MARKETING		ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSAI:	D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 25-11-21018
ÁREA / PROCESO	: Atención al cliente	NORMA	: 8.2.1
CLAÚSULA	: Comunicación con el cliente		
AUDITADO / RESPONSAI:	Jefe Departamento	NÚMERO	:

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)

No se otorga una comunicación efectiva a los clientes y esto genera desconfianza para concretar una venta.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA



La política de clientes define el procedimiento a seguir con respecto a la comunicación con el cliente sin embargo no se evidencia la documentación formal que garantice la correcta interpretación de las necesidades del cliente.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 25-11-21018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
Se debe implementar marketing digital como alternativa al call center que disponen, adicionalmente se recomienda entrenamiento constante al personal profundizando en características técnicas de los productos. Una evaluación constante al proceso y mejora continua.	Jefe del Departamento	30 días

CONTINUA





		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.	
		REPORTE DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE MARKETING	
		Número: 011 ISO 9001:2015	
AUDITORES RESPONSAI: D. Velasco y Tabata Cando		FECHA	: 25-11-21018
ÁREA / PROCESO	: Atención al cliente	NORMA	: 8.5.6
CLAÚSULA	: Control de los cambios		
AUDITADO / RESPONSAI: Jefe Departamento		NÚMERO	:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (a cargo de los auditores, que encontraron el hallazgo)			
Errores en la comunicación de los cambios acorde a las necesidades del cliente.			
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando	
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
Solo se evidencia correos donde se solicitan cambios de ultima hora, mismos que no son considerados por el equipo de producción y el producto final no se entrega bajo las características solicitadas			
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	25-11-21018
ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO	
Implementar un formularios de solicitud de modificacion de pedido por parte de clientes y estos deben ser firmados y aprobados previo al consentimiento de los equipos involucrados, con el propósito de que se evaluen cambios en los procesos y costos adicionales.			
	Jefe del Departamento	30 días	

5.6.3. Informe de no conformidad

Tabla 47

Informe de no conformidad adquisición

 		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A. INFORME DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO ADQUISICIONES Y LOGÍSTICA		Número: 001 ISO 9001:2015	
AUDITORES RESPONSABLES	: D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 26-11-2018		
Tipo de No Conformidad:	Proceso				
ÁREA / PROCESO	: Adquisición	NORMA	: 4,3		
Y CLAÚSULA	: Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad				
AUDITADO / RESPONSABLE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:		
Tipo de Acción: Correctiva					
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD					
Manuales de Calidad publicados por la compañía desde el 2012 según norma ISO 9001:2008 y el mismo esta siendo usado como guía para las operaciones actuales.					
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando					
ANÁLISIS DE LA CAUSA					
Existen manuales de calidad que están elaborados en función de la ISO 9001:2008, por lo tanto los procesos no se están cumpliendo bajo los estándares actualizados, mismo que generan a que las actividades actuales no sean satisfactorios y genera perdidas de recursos.					
RESPONSABLE:		Jefe del Departamento	FECHA:		26-11-2018
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE	PLAZO		
El encargado del departamento debe supervisar y controlar que este manual sea actualizado constantemente y evaluandolas acorde a las actividades y de tal forma que pueda aportar a la mejora continua de los procesos y que estos sean desarrollados de manera óptima.					
		Jefe del Departamento	30 días		
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO		Es verificado por los auditores			
Mediante oficio interno MC-SGC-001-2018 se actualizó el manual de calidad, considerando todos los puntos de la norma ISO 9001:2015 para mantener mejora continua.					
VERIFICACIÓN DE EFICACIA		Es verificado por los auditores			
Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 4.3 de la Norma ISO 9001:2015					
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD		Verificado por el responsable			
Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad					

CONTINUA





ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.

INFORME DE NO CONFORMIDAD

Número: 002

DEPARTAMENTO ADQUISICIONES Y LOGÍSTICA

ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLES	: D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 26-11-2018
Tipo de No Conformidad:	Proceso		
ÁREA / PROCESO	: Adquisición	NORMA	: 7,1
CLAÚSULA	: Recursos		
AUDITADO / RESPONSABLE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:

Tipo de Acción: Correctiva

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Existen manuales de operación desactualizados donde se indica los recursos y procedimientos que debe utilizar el colaborador en las actividades y estas en algunos casos son omitidas

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

Los recursos asignados no se usan en su totalidad y en algunos casos estos se omiten, incumpliendo las políticas internas de la empresa.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 26-11-2018

ACCIONES CORRECTIVAS RESPONSABLE PLAZO

Se debe implementar un sistema de evaluación de proveedores, elaborar un documento que respalde las planificaciones de adquisiciones mensuales y las características solicitadas por el cliente para evitar confusiones y de esta manera el proveedor cumpla con los requerimientos solicitados.

Jefe del Departamento 30 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Es verificado por los auditores

Dentro del proceso se implementó un reporte sugerido de compras mediante el cual permite se evidencia todos los consumos mensuales de inventario mismos que están vinculados a las ordenes de producción y los nivel de rotación para así poder planificar y adquirir el material con las características y calidad específica al momento indicado.

VERIFICACIÓN DE EFICACIA Es verificado por los auditores

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 7.1 de la Norma ISO 9001:2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD Verificado por el responsable

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

CONTINUA





ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
INFORME DE NO CONFORMIDAD
 DEPARTAMENTO ADQUISICIONES Y LOGÍSTICA

Número: 003
 ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLES	: D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 26-11-2018
Tipo de No Conformidad:	Proceso		
ÁREA / PROCESO	: Adquisiciones	NORMA	: 8,1
CLAÚSULA	: Planificación y control operacional		
AUDITADO / RESPONSABLE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:
Tipo de Acción: Correctiva			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			

Los procesos de adquisición no cumplen los procedimientos estipulados en los manuales y esto genera inconformidad por el cliente interno.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

Los procesos de adquisiciones no cumplen un procedimiento óptimo de planificación, además que los controles en el proceso son deficientes ya que en ocasiones las compras realizadas se vuelven obsoletas o producto hueso.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 26-11-2018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
Se debe implementar un sistema de evaluación de proveedores, elaborar un documento que respalde las planificaciones de adquisiciones mensuales y las características solicitadas por el cliente para evitar confusiones y de esta manera el proveedor cumpla con los requerimientos solicitados.	Jefe del Departamento	30 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Es verificado por los auditores
 cada semana se realiza una planificación de compras receptando todas las ordenes de pedido del departamento de producción y se levanta un proceso de licitación con todos los proveedores que disponen de los materiales o productos que se requiere, además se solicitó que en el proceso de recepción de compras un especialista del área de producción esté presente para que de la aceptación de las características del producto recibido.

VERIFICACIÓN DE EFICACIA Es verificado por los auditores

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.1 de la Norma ISO 9001:2015



CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD Verificado por el responsable

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

CONTINUA



Tabla 48*Informe de no conformidad producción*

 		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A. INFORME DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN		Número: 005 ISO 9001:2015
AUDITORES RESPONSABLES	: D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 26-11-2018	
Tipo de No Conformidad:	Proceso			
ÁREA / PROCESO	: Producción	NORMA	:	8,2
Y CLAÚSULA	: Requisitos para los productos y servicios			
AUDITADO / RESPONSABLE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:	
Tipo de Acción: Correctiva				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
La empresa tiene dificultades con las comunicaciones con los clientes y le genera reprocesos productivos				
AUDITORES RESPONSABLES:		D. Velasco y Tabata Cando		
ANÁLISIS DE LA CAUSA				
No existe documentación suficiente que respalden los requisitos y condiciones del producto contratado.				
RESPONSABLE:	Jefe del Departamento	FECHA:	26-11-2018	
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE	PLAZO	
Debe crear Formatos de ordenes de pedidos donde se detallen todos los requisitos que demande el cliente y estos deben ser firmados,		Jefe del Departamento	30 días	
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO		Es verificado por los auditores		
Mediante oficio interno MC-SGC-001-2018 se actualizó el manual de calidad, considerando todos los puntos de la norma ISO 9001:2015 para actualizar los formatos de producción y la creación de un formulario de cambios de características del producto óptimo. Estos documentos migraron a unas carpetas compartidas que tienen responsables de custodia adignando accesos al departamene de atención al cliente, proyectos y departamento de producción.				
VERIFICACIÓN DE EFICACIA		Es verificado por los auditores		
Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.2 de la Norma ISO 9001:2015				
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD		Verificado por el responsable		
Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad				

CONTINUA



ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
 INFORME DE NO CONFORMIDAD
 DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN

Número: 008
 ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLES	: D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 26-11-2018
Tipo de No Conformidad:	Proceso		
ÁREA / PROCESO	: Producción	NORMA	: 8.5.6
CLAÚSULA	: Control de los cambios		
AUDITADO / RESPONSABLE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:

Tipo de Acción: Correctiva

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Control de cambios no documentados y algunos registros documentados no son administrados correctamente.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

Existe discrepancia e inconformidad por ambas partes ya que los cambios implementados en el proceso no están debidamente documentados.

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 26-11-2018

ACCIONES CORRECTIVAS

RESPONSABLE

PLAZO

Los cambios de características de los productos que soliciten los clientes deben ser documentados y tener flujo de aprobación, posteriormente a las negociaciones entre el departamento de ventas y el cliente se debe crear una nueva orden de producción y entregar un informe de los cambios que se den para en caso de que los costos incrementen se solicite realizar un adendum al contrato de venta.

Jefe del Departamento

30 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Es verificado por los auditores

Mediante oficio interno MC-SGC-001-2018 se actualizó el manual de calidad, considerando todos los puntos de la norma ISO 9001:2015 para actualizar los formatos de producción y la creación de un formulario de cambios de características del producto óptimo. Estos documentos migraron a unas carpetas compartidas que tienen responsables de custodia asignando accesos al departamento de atención al cliente, proyectos y departamento de producción.

VERIFICACIÓN DE EFICACIA

Es verificado por los auditores

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.5.6 de la Norma ISO 9001:2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD

Verificado por el responsable

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

Tabla 49*Informe de no conformidad atención al cliente*

 		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A. INFORME DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE MARKETING		Número: 009 ISO 9001:2015	
AUDITORES RESPONSABLES	: D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 26-11-2018		
Tipo de No Conformidad:	Proceso				
ÁREA / PROCESO	: Atención al cliente	NORMA	: 5.1.2		
Y CLAÚSULA	: Enfoque al cliente				
AUDITADO / RESPONSABLE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:		
Tipo de Acción: Correctiva					
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD					
Manual de procesos para atención al cliente no aplicada y genera pérdida por captación de ventas o distorsión de información recibida del					
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando					
ANÁLISIS DE LA CAUSA					
Manual de procesos indica el correcto procedimiento, sin embargo la información no se encuentra documentada y correctamente administrada					
RESPONSABLE: Jefe del Departamento		FECHA:		26-11-2018	
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE		PLAZO	
Se debe exigir la aplicación del manual de procesos y documentar todos los requisitos solicitados por los clientes y estos deben ser levantados		Jefe del Departamento		30 días	
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO		Es verificado por los auditores			
Mediante oficio interno MC-SGC-001-2018 se actualizó el manual de calidad, considerando todos los puntos de la norma ISO 9001:2015 para mantener mejora continua en los procesos.					
VERIFICACIÓN DE EFICACIA		Es verificado por los auditores			
Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 5.1.2 de la Norma ISO 9001:2015					
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD		Verificado por el responsable			
Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad					

CONTINUA

		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A. INFORME DE NO CONFORMIDAD DEPARTAMENTO DE MARKETING		Número: 010 ISO 9001:2015	
AUDITORES RESPONSABLES	: D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 26-11-2018		
Tipo de No Conformidad:	Proceso				
ÁREA / PROCESO	: Atención al cliente	NORMA	: 8.2.1		
CLAÚSULA	: Comunicación con el cliente				
AUDITADO / RESPONSABLE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:		
Tipo de Acción: Correctiva					
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD					
No se otorga una comunicación efectiva a los clientes y esto genera desconfianza para concretar una venta.					
AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando					
ANÁLISIS DE LA CAUSA					
La política de clientes define el procedimiento a seguir con respecto a la comunicación con el cliente sin embargo no se evidencia la documentación formal que garantice la correcta interpretación de las necesidades del cliente.					
RESPONSABLE:		Jefe del Departamento	FECHA:	26-11-2018	
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE	PLAZO		
Se debe implementar marketing digital como alternativa al call center que disponen, adicionalmente se recomienda entrenamiento constante al personal profundizando en características técnicas de los productos. Una evaluación constante al proceso y mejora continua.					
		Jefe del Departamento	30 días		
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO		Es verificado por los auditores			
Las página WEB de la empresa fue actualiza y dispone de un catálogo mas técnico de los productos ofertados, las charlas al equipo de atención al clientes son constantes y se evaluan su desempeño; Se creó un formulario de levantamiento de informacion para consultas mas técnicas de los clientes a fin de ser solventadas dentro de las 24 horas.					
VERIFICACIÓN DE EFICACIA		Es verificado por los auditores			
Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.2.1 de la Norma ISO 9001:2015					
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD		Verificado por el responsable			
Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad					

CONTINUA





ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A.
INFORME DE NO CONFORMIDAD
DEPARTAMENTO DE MARKETING

Número: 011
ISO 9001:2015

AUDITORES RESPONSABLES	: D. Velasco y Tabata Cando	FECHA	: 26-11-2018
Tipo de No Conformidad:	Proceso		
ÁREA / PROCESO	: Atención al cliente	NORMA	: 8.5.6
CLAÚSULA	: Control de los cambios		
AUDITADO / RESPONSABLE	: Jefe Departamento	NÚMERO	:
Tipo de Acción: Correctiva			

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Errores en la comunicación de los cambios acorde a las necesidades del cliente.

AUDITORES RESPONSABLES: D. Velasco y Tabata Cando

ANÁLISIS DE LA CAUSA

Solo se evidencia correos donde se solicitan cambios de ultima hora, mismos que no son considerados por el equipo de producción y el producto final no se entrega bajo las características solicitadas

RESPONSABLE: Jefe del Departamento FECHA: 26-11-2018

ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO
Implementar un formularios de solicitud de modificacion de pedido por parte de clientes y estos deben ser firmados y aprobados previo al consentimiento de los equipos involucrados, con el propósito de que se evaluen cambios en los procesos y costos adicionales.	Jefe del Departamento	30 días

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	Es verificado por los auditores
------------------------------	---------------------------------

Mediante oficio interno MC-SGC-001-2018 se actualizo el manual de calidad, considerando todos los puntos de la norma ISO 9001:2015 para mantener mejora continua en los procesos.

VERIFICACIÓN DE EFICACIA	Es verificado por los auditores
--------------------------	---------------------------------

Se da cumplimiento a la acción correctiva al requisito 8.5.6 de la Norma ISO 9001:2015

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD	Verificado por el responsable
-----------------------------	-------------------------------

Una vez confirmado el cumplimiento de las acciones correctivas, se procede al cierre de la no conformidad

5.7. Etapa III Comunicación de resultados

5.7.1. Informe de auditoria

INFORME DE LA AUDITORIA

Para:	Dirección General
Asunto:	Resultados de la Auditoria de Calidad ISO 9001:2015
Fecha:	20-12-2018

1.- Objetivo de la Auditoria

Revisar y evaluar la conformidad de los procesos del Departamento de Producción, Adquisición y Atención al Cliente dentro de la empresa ATU Artículos de Acero, S.A. requeridos por la ISO 9001:2015.

2.- Alcance la Auditoria

El estudio se realizó para el periodo comprendido entre el 19 de noviembre de 2018 y 21 de noviembre de 2018, en los procesos de:

Proceso de Producción: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 10.2

Proceso de Adquisición: 4.1, 4.2, 4.4, 5.2, 5.3, 6.2, 6.3, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2, 8.5.2, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 10.2

Proceso de Atención al Cliente: 4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 5.2, 5.3, 6.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.5, 7.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.3.3, 8.3.4, 8.4.1, 8.5.6, 9.1.2

3.- Criterios de la Auditoria:

Normas ISO 9001:2015

Reglamentos Leyes y Manuales

Normas Internas

Documentación del SCG

4.- Resumen de Subprocesos de la auditoria

La auditoría transcurrió con total normalidad, la duración de la misma fue de 16 horas, durante todo el proceso se pudo contar con la ayuda de los trabajadores involucrados de las áreas, participaron los encargados y colaboradores, quienes poseen conocimiento de las políticas de calidad, objetivos, responsabilidad y autoridad relacionada con sus labores, los procesos revisados fueron: producción, adquisición y atención al cliente.

5.- Hallazgo

Cláusula 4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad

Manuales de calidad publicados por la compañía desde el 2012 según normas ISO 9001:2008 y el mismo está siendo usado como guía para las operaciones actuales.

Cláusula 7.1 Recursos

Existen manuales de operación desactualizados donde se indica los recursos y procedimientos que debe utilizar el colaborador en las actividades y estas en algunos casos son omitidas.

Cláusula 8.1 Planificación y control operacional

Los procesos de adquisición no cumplen los procedimientos estipulados en los manuales y esto genera inconformidad por el cliente interno.

Cláusula 8.4.1 Generalidades

La empresa dentro de sus procesos asegura que los productos, actividades y servicios suministrados por los proveedores son conformes a lo requerido internamente.

Cláusula 8.2 Requisitos para los productos y servicios

La empresa tiene dificultades con las comunicaciones con los clientes y le genera reprocesos productivos.

Cláusula 8.7 Control de las salidas no conformes

Dispone de documentos internos llamados órdenes de despachos mismos que son obsoletos para cubrir el proceso de entrega de productos y no se ajustan a las necesidades de la actividad.

Cláusula 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Manual de procedimientos incompleto, no se evidencia un seguimiento posterior a la entrega del producto.

Cláusula 8.5.6 Control de los cambios

Control de cambios no documentados y algunos registros documentados no son administrados correctamente.

Cláusula 5.1.2 Enfoque al cliente

Manual de procesos para atención al cliente no aplicado y genera pérdida por captación de ventas o distorsión de información recibida del cliente potencial.

Cláusula 8.2.1 Comunicación con el cliente

No se otorga una comunicación efectiva a los clientes y esto genera desconfianza para concretar una venta.

Cláusula 8.5.6 Control de los cambios

Errores en la comunicación de los cambios acorde a las necesidades del cliente.

7.- Conclusiones

Finalizada la auditoría se llegó a las siguientes conclusiones: debe existir responsabilidad de parte de los encargados de las áreas para que los procesos fluyan de manera eficiente, deben

velar por que se realicen las actualizaciones a los manuales pertinentes en el tiempo indicado y se cumplan con los procedimientos establecidos en cada área.

No existen políticas de postventa que permitan medir la satisfacción del cliente

La comunicación con los proveedores no fluye de la manera más idónea, se seleccionan proveedores sin un análisis previo de estándares de calidad y no se tiene una planificación definida de los procesos y recursos a utilizar.

No existe una comunicación efectiva dentro de la empresa entre las partes interesadas, en el cumplimiento de los procesos

8.- Resultados de la auditoría de gestión de calidad a la empresa ATU Artículos de Acero S.A.



Finalizada la auditoría al sistema de gestión de calidad de la empresa ATU Artículos de Acero, S.A., se dieron a conocer las acciones correctivas, esperando obtener resultado que evidencian la mejora de los procesos antes y después, además de una considerable oportunidad para reducir costos e incrementar los rendimientos.

Los reclamos en la cadena de procesos de producción, se estima disminuir las quejas existentes, mejorando en gran medida la calidad de la producción, menos reprocesos por mala comunicación trayendo esto como beneficios en la reducción considerable de los costos e incrementos en la rentabilidad de la empresa.

En el área de atención al cliente, los beneficios que se traen pueden ser medidos a través de indicadores de gestión que dan como resultado un cliente satisfecho y motivado, capaz de recomendar a la empresa con el propósito de obteniendo mayores ventas.

5.8. Resultados de la implementación de la auditoria del sistema de gestión de calidad a la empresa ATU Artículos de Acero, S.A.

Tabla 50
Resultados Procesos de Adquisiciones

		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A RESULTADOS		
Nº de reporte	Nº 1			
Área auditada:	Departamento de Adquisiciones y Logística	Proceso:	Adquisiciones	
Responsable del Área:	Ing. Carlos Vinuesa	Código:	ADQ-ATU-001	
Auditores:	David Velasco- Tabata cando			

Detalle

Detalle Anual	2017	2018
Presupuesto asignado anual proceso de adquisiciones	8.589.000,00	6.487.500,00
Obsolescencia de Inventario	210.430,50	158.943,75
Inventario Hueso	85.890,00	64.875,00
Devolución de producto por inconformidad de pedido al proveedor	143.436,30	108.341,25

Fuente: (ATU Artículos de Acero S.A.)



Realizado por: Autores

Los resultados de esta evaluación dentro del proceso de calidad va enfocado a la reducción de número de reprocesos generados en la adquisiciones de materiales e insumos para la producción, mismos que generan perdidas financieras, de recursos humano, tecnológico y de fidelidad de clientes.

Además se ve claramente que los empleados omiten la realización del correcto procedimiento de compras, entre ellos una selección minuciosa de proveedores, calidad de productos , planificación y comunicación interna que derivan en errores significativos y en los resultados del producto final, aunque siempre se entrega al cliente el producto conforme a las características solicitas, la empresa ATU es quién internamente asume los costos de reproceso para regularizarlos.

Firma responsable del área auditada	Firma responsable del departamento
Fecha: 01-12-2018	Fecha: 01-12-2018

Tabla 51
Resultados proceso de producción

		ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A RESULTADOS		
Nº de reporte	Nº 2			
Área auditada:	DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y PLANIFICACIÓN	Proceso:	Producción	
Responsable del Área:	Ing. Pablo Escobar	Código:	PRQ-ATU-002	
Auditores:	David Velasco- Tabata cando			

Detalle

Detalle Anual	2017	2018
Costos de fabricación	11.073.415,99	9.403.454,64
No. de producto final no conformes por incompatibilidad de requerimiento	60	40
Producto final rechazado	10	15
Costos de reprocesos de fabricación	754.256,00	905.107,20

Fuente: (ATU Artículos de Acero S.A.)



Realizado por: Autores

Los resultados de esta evaluación dentro del proceso de calidad va enfocado a la reducción de número de reprocesos generados en la fabricación del producto final, mismos que generan perdidas financieras, de recursos humano, tecnológico y de fidelidad de clientes.

Además se ve claramente que no existe un correcto manejo de la comunicación para la producción, debido a que la empresa trabaja con proyectos inmobiliarios y estos bienes y servicios que entrega la organización están sujetos a cambios en el proceso y muchos de estos cambios solicitados se pasan por alto y provoca inconformidad del cliente e incluso a cancelar la venta.

Firma responsable del área auditada	Firma responsable del departamento
Fecha: 01-12-2018	Fecha: 01-12-2018

Tabla 52
Resultados proceso de atención al cliente

	ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A RESULTADOS	
N° de reporte	N° 3	
Área auditada:	DEPARTAMENTO DE MARKETING	Proceso: Atención al cliente
Responsable del Área:	Ing. Fernando Vasconez	Código: ATQ-ATU-001
Auditores:	David Velasco- Tabata cando	

Detalle

ESTADO DE RESULTADOS ATU ARTÍCULOS DE ACERO S.A			Análisis vertical	
	2017	2018	2017	2018
Venta de bienes - Exportaciones	\$ 17.004.723,58	\$ 13.621.972,36	100,00%	93,36%
Venta de servicio- Exportaciones	\$ -	\$ 969.520,72	0,00%	6,64%
VENTAS	\$ 17.004.723,58	\$ 14.591.493,08	100,00%	100,00%
Otros Ingresos	\$ 58.413,03	\$ 345.419,47	0,34%	2,54%
Costo de Inventario	\$ 11.073.415,99	\$ 9.403.454,64	65,12%	64,44%
COSTO DE VENTAS	\$ 11.073.415,99	\$ 9.403.454,64	65,12%	64,44%
Gastos administrativos	\$ 1.444.582,00	\$ 1.302.472,00	8,50%	8,93%
Gastos venta	\$ 3.586.783,00	\$ 3.376.516,00	21,09%	23,14%
Gastos financieros	\$ 499.518,37	\$ 101.472,30	2,94%	0,70%
TOTAL GASTOS	\$ 5.530.883,37	\$ 4.678.988,00	32,53%	32,76%
Otros gastos	\$ 57.270,17	\$ 537.309,00	0,34%	3,68%
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 401.567,08	\$ 317.160,91	2,36%	1,65%
Participación Trabajadores	\$ 60.235,06	\$ 47.574,14		
BASE DE CALCULO IR	\$ 711.202,95	\$ 220.897,28		
Impuesto a la Renta	\$ 156.464,65	\$ 48.597,40		
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 554.738,30	\$ 172.299,88		

Detalle Anual	2017	2018
Ventas Anuales	17.004.723,58	13.621.972,36
Quejas de clientes por mala atención	84	65
No. de clientes que solicitaron proformas y no concretaron la adquisición	352	234
Valor estimado de las proformas entregadas a clientes que no compraron	1.408.000,00	936.000,00
No. de incidentes de clientes que reportaron haber solicitado cambios a los pedidos y estos no fueron atendidos	10	15

Fuente: (ATU Artículos de Acero S.A.)

Realizado por: Autores

Los resultados de esta evaluación dentro del proceso de calidad va enfocado al incremento de las ventas y mejoramiento del proceso de atención al cliente esto debido a que la empresa a captado menos clientes en los últimos años y se ha evidenciado que el equipo de atención al cliente tiene muchas oportunidades de mejora.

El equipo de atención al cliente es el vínculo directo con el cliente y depende de su amplio conocimiento en técnicas de ventas con el debido conocimiento técnico de las características del producto para poder concretar las ventas e incrementar los ingresos. Por otro lado la comunicación y acuerdo recibidos por parte del cliente no están debidamente documentados generando pérdida de información e inconformidad en la entrega del producto.

Firma responsable del área auditada	Firma responsable del departamento
Fecha: 01-12-2018	Fecha: 01-12-2018

5.9. Plan de Mejora aplicado a las empresas Purifluidos Cía. Ltda., y ATU Artículos de Acero S.A

Tabla 53

Propuesta de mejora departamento Sistema de Gestión de la Calidad empresa Purifluidos Cía. Ltda.

Purifluidos Cía. Ltda.	
Problemas Relevantes	Acciones Correctivas
Existe un registro de la documentación que comprende el SGC basado en los requisitos de la ISO 9001:2008 en el cual no se define claramente sus objetivos empresariales y de calidad.	El encargado del departamento debe supervisar y controlar que este manual sea actualizado de forma tal que pueda aportar a la mejora continua de los procesos y que estos sean desarrollados de manera óptima.
Existen documentación soportada del SGC sin embargo no es suficiente para alcanzar lo establecido en la política de calidad.	Estructurar correctamente la política y los objetivos de calidad, implantar acciones que permitan controlar su cumplimiento en toda la organización.
Desconocimiento de la mayoría de los requisitos de los objetivos de la calidad que se establece la organización, mismos que genera el incumplimiento de la ejecución de los procesos en cada departamento.	Establecer y dar a conocer los objetivos específicos de cada área, estructurar indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de los objetivos de cada departamento.
La organización no mantiene un registro de calibración de las herramientas que son útiles para la conformidad del producto.	Realizar un documento de calidad que permita evaluar constantemente la calibración y el mantenimiento de las herramientas para evitar que exista producto no conforme por mala manipulación del producto.

Tabla 54

Propuesta de mejora departamento Ventas empresa Purifluidos Cía. Ltda.

Purifluidos Cía. Ltda.	
Problemas Relevantes	Acciones Correctivas
Se evidenciaron que en algunos pasos a seguir no se cumple con el Manual de procedimientos donde se debe garantizar el cumplimiento de las políticas y condiciones de los clientes internos y externos.	Establecer un documento dentro de SGC que permita identificar el cumplimiento de la política de calidad a nivel empresarial mediante la implementación de indicadores de gestión en las áreas generadoras de valor.
Existen registros de comunicación con el cliente mediante mails, pero la información internamente recibida no se encuentra debidamente respaldada y compartida adecuadamente hacia el área correspondiente.	Implementar una política de ventas donde se dé a conocer al cliente que para mayor respaldo se debe enviar un correo a la asistente comercial y posterior a su trámite interno.
No existen un correcto procedimiento para el uso y manipulación adecuado de los bienes de los clientes y proveedores; en ocasiones los productos han tenido una mala manipulación y esto conlleva a que la organización responda por ellos.	Elaborar Manual de tratamiento de garantías para los clientes con lapsos de tiempo y consideraciones respectivas para su reclamo.
Se evidencia un registro de seguimiento de conformidad del producto, sin embargo del servicio prestado no existe documentación que respalde la evaluación y seguimiento de los equipos instalados y su mantenimiento.	Ejecutar un registro del servicio postventa de los clientes, mantener un serial de todos los equipos que se instalaron con la finalidad de mantener un registro y control para prestar servicios de mantenimiento correctivo y preventivo a cada uno de ellos.

Tabla 55

Propuesta de mejora departamento Logística empresa Purifluidos Cía. Ltda.

Purifluidos Cía. Ltda.	
Problemas Relevantes	Acciones Correctivas
Existe un manual de políticas de calidad basado en normas ISO 9001, sin embargo la política establecida no se encuentra alineada a la realidad de la compañía y al mercado en el que se desenvuelve.	El encargado del departamento debe supervisar y controlar que este manual sea actualizado de forma tal que pueda aportar a la mejora continua de los procesos y su óptimo desempeño.
No existe un Manual de selección de proveedores nacionales que establezcan directrices para su contratación y que permitan asegurar la calidad y el cumplimiento de los productos solicitados por la organización	Evaluar la calidad de los proveedores nacionales mediante la implementación de un formulario de calidad, evaluar su servicio mediante su experiencia con otras compañías.
No existen formatos establecidos para realizar evaluación y seguimiento de las actividades que se realizan dentro del proceso de cadena logística.	Elaborar documentos de seguimiento que ayude a mantener un buen funcionamiento de los procesos en la cadena de logística.
La organización no dispone de un Manual de manipulación de productos para identificar su conformidad acorde a lo solicitado vs a lo recibido por parte del proveedor nacional e internacional.	Elaborar manual de manipulación de productos no conforme, y para evitar su manipulación errónea elaborar una lista de actividades para el tratamiento de los productos acorde a sus características.

Tabla 56*Propuesta de mejora departamento de Producción empresa ATU Artículos de Acero S.A*

ATU Artículos de Acero S.A	
Problemas Relevantes	Acciones Correctivas
Manuales de Calidad publicados por la compañía desde el 2012 según norma ISO 9001:2008 y el mismo está siendo usado como guía para las operaciones actuales.	Existen manuales de calidad que están elaborados en función de la ISO 9001:2008, por lo tanto los procesos no se están cumpliendo bajo los estándares actualizados, mismo que generan a que las actividades actuales no sean satisfactorios y genera pérdidas de recursos.
Existen manuales de operación desactualizados donde se indica los recurso y procedimientos que debe utilizar el colaborador en las actividades y estas en algunos casos son omitidas	Se debe implementar un sistema de evaluación de proveedores, elaborar un documento que respalde las planificaciones de adquisiciones mensuales y las características solicitadas por el cliente para evitar confusiones y de esta manera el proveedor cumpla con los requerimientos solicitados.
Los procesos de adquisición no cumplen los procedimientos estipulados en los manuales y esto genera inconformidad por el cliente interno.	Se debe implementar un sistema de evaluación de proveedores, elaborar un documento que respalde las planificaciones de adquisiciones mensuales y las características solicitadas por el cliente para evitar confusiones y de esta manera el proveedor cumpla con los requerimientos solicitados.
Mayor número de incidentes detectados en adquisiciones debido a la compra de producto no conforme y en algunos casos no cumplen los estándares de calidad	El departamento debe crear y soportar todas las características y lineamientos que requiere el cliente, mismos que se deben detallar ampliamente en documentos y estos deben ser compartidos con el área responsable con las debidas firmas de aprobación. Evaluar los materiales y producto adquirido previo a contra entrega y aceptar o rechazar la recepción.
La empresa tiene dificultades con las comunicaciones con los clientes y le genera reprocesos productivos	Debe crear Formatos de órdenes de pedidos donde se detallen todos los requisitos que demande el cliente y estos deben ser firmados, documentados y compartido oportunamente con las áreas involucradas

Tabla 57

Propuesta de mejora departamento de Adquisición empresa ATU Artículos de Acero S.A.

ATU Artículos de Acero S.A	
Problemas Relevantes	Acciones Correctivas
<p>Dispone de documentos internos llamados ordenes de despachos mismos que son obsoletos para cubrir el proceso de entrega de productos y no se ajustan a las necesidades de la actividad</p>	<p>Los formatos de Órdenes de despacho deben ser actualizados y compartidos con todo el equipo de la cadena productiva, estos documentos deben ser revisados constantemente anexando formularios de pedidos adicionales o cualquier otro requerimiento adicional que realice el cliente. Por otro lado se debe crear un equipo específico para que realice un check list de cumplimiento de la obra y sobre todo la entrega del producto bajo las características solicitadas por el cliente.</p>
<p>Manual de procedimientos incompleto, no se evidencia un seguimiento posterior a la entrega del producto.</p>	<p>El departamento de producción debe realizar un seguimiento de los productos posterior al despacho, para garantizar que el mismo cumpla los estándares de calidad con los que salieron desde el área productiva.</p>
<p>Control de cambios no documentados y algunos registros documentados no son administrados correctamente.</p>	<p>Los cambios de características de los productos que soliciten los clientes deben ser documentados y tener flujo de aprobación, posteriormente a las negociaciones entre el departamento de ventas y el cliente se debe crear una nueva orden de producción y entregar un informe de los cambios que se den para en caso de que los costos incrementen se solicite realizar un adendum al contrato de venta.</p>

Tabla 58

Propuesta de mejora departamento de Atención al cliente empresa ATU Artículos de Acero S.A.

ATU Artículos de Acero S.A	
Problemas Relevantes	Acciones Correctivas
Manual de procesos para atención al cliente no aplicada y genera perdida por captación de ventas o distorsión de información recibida del cliente potencial.	Se debe exigir la aplicación del manual de procesos y documentar todos los requisitos solicitados por los clientes y estos debe ser levantado en documentos formales para compartir al departamento de interés. Se debe realizar evaluaciones constantes de cumplimiento y resultados.
No se otorga una comunicación efectiva a los clientes y esto genera desconfianza para concretar una venta.	Se debe implementar marketing digital como alternativa al call center que disponen, adicionalmente se recomienda entrenamiento constante al personal profundizando en características técnicas de los productos. Una evaluación constante al proceso y mejora continúa.
Errores en la comunicación de los cambios acorde a las necesidades del cliente.	Implementar un formulario de solicitud de modificación de pedido por parte de clientes y estos deben ser firmados y aprobados previo al consentimiento de los equipos involucrados, con el propósito de que se evalúen cambios en los procesos y costos adicionales.

Capítulo VI

6. Conclusiones

6.1. Conclusiones

Empresa Purifluidos Cía. Ltda.

- Mediante la aplicación de la auditoría en esta empresa, se identificó que los reprocesos operacionales son a causa del incumplimiento de los manuales de la calidad debido a la omisión y falta en la actualización de los procedimientos establecidos para cada área; generando costos innecesarios que se ven reflejados en la reducción de la rentabilidad empresarial.
- Para evaluar el SGC de la empresa, se diseñó un programa de auditoría aplicado a los procesos de Gerencia de la Calidad, Ventas y Cadena Logística, lo cual permitió identificar el cumplimiento de los requisitos solicitados en la Norma ISO 9001:2015, con la finalidad de identificar oportunidades y acciones de mejora y aplicar a los procesos que lo requieran.
- Una vez identificadas las no conformidades en el cumplimiento de los requisitos de la norma, se determinó cuáles serían las oportunidades y acciones correctivas que permitan lograr la consecución de objetivos y la satisfacción del cliente interno y externo.
- Después de haber aplicado la auditoría a los procesos evaluados se puede concluir que la empresa cumple parcialmente con los requisitos de la norma ISO, por lo tanto los resultados

obtenidos permiten identificar oportunidades y acciones correctivas que contribuirán a mejorar los índices de rentabilidad de la empresa.

Empresa ATU Artículos de Acero S.A.

- La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad se realizó mediante una auditoría diseñada en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, enfocados a los procesos de Adquisiciones, Producción y Atención al Cliente, siendo estos los procesos de la empresa, que generan mayor impacto en los resultados económicos de la organización.
- Mediante la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad se identificó que no existe suficiente documentación que respalde la aplicación de los correctos procedimientos de las funciones asignadas, actualización del manual de calidad, evaluación constante a los procesos y determinación de oportunidades y acciones de mejora.
- La evaluación de los procesos, se realizó a través de listas de verificación determinando no conformidades como resultado del incumplimiento a los procedimientos establecidos en los manuales de calidad, a partir de lo cual se identificaron las oportunidades de mejora y acciones correctivas que darán mejores resultados en la rentabilidad empresarial y elevando la satisfacción de los clientes.
- Se diseñaron las herramientas y los procedimientos de evaluación del SGC sobre la base de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

6.2. Recomendaciones

Empresa Purifluidos Cía. Ltda.

- Se recomienda implementar controles internos y mantener la documentación actualizada donde se detalle los flujos de trabajo con la finalidad de evitar reprocesos y disminuir considerablemente los costos generados en las diferentes áreas de la empresa y que tiene afectación a la rentabilidad.
- En referencia al informe de auditoría presentado, se identificaron 12 no conformidades al SGC, las mismas que deben ser solventadas mediante la implementación de las acciones correctivas sugeridas.
- Mediante la evaluación y la determinación del incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en cada departamento, se recomienda a la empresas mantener una constante evaluación y control interno de sus procesos principalmente en los que generan mayores pérdidas económicas, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, acciones correctivas y alcanzar las metas propuestas a nivel empresarial.

Empresa ATU Artículos de Acero S.A.

- Implementar herramientas y estrategias de comunicación entre los departamentos de manera que los procesos productivos permitan mejorar la calidad del producto sin generar reprocesos.
- Realizar la actualización de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad conforme a los requisitos del cliente interno y externo.
- Aplicar las acciones correctivas identificadas en la evaluación, para que los procesos cumplan los resultados esperados y las expectativas del cliente.
- El equipo de control interno debe realizar evaluaciones constantes al Sistema de Gestión de Calidad para identificar acciones de mejora y reducir gastos innecesarios.
- Una vez implementadas todas las acciones correctivas propuestas en esta evaluación, se recomienda a las empresas realizar el proceso de transición de la versión 2008 a la versión 2015 de la Norma ISO 9001, a través de las entidades certificadoras autorizadas.

Bibliografía

- Aguilar, J., & Landazabal, M. (2010). La Importancia de Construir Indicadores de Gestión en las Instituciones de Educación Superior Apoyándose en Balanced Scorecard. *LACCEI*, 8, 67-78.
- Aicad Business School. (18 de Noviembre de 2016). *aicad.es*. Obtenido de <https://www.aicad.es/formacion-profesional-empresa/>
- Altamirano, A. (2012). Auditoría Financiera Generalidades. 46. Quito, Pichincha, Ecuador: N/A.
- Amarocho, F., Bravo, S., Cortina, A., Pacheco, C., & Quiñones, M. (2009). Planeación estratégica de largo plazo: una necesidad de corto plazo. *Pensamiento & Gestión*, 26, 191-216.
- Araujo, A. C. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 para la Unidad Educativa Bilingue de la Inmaculada de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Arias, A. (2012). *La organización orientada a procesos*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Arraut Camargo, L. C. (2010). La Gestión de Calidad como Innovación Organizacional para la Productividad en la Empresa. *Scielo*, 20-41.

Asamblea Constituyente del Ecuador. (2014). *Registro Oficial*. Obtenido de <http://www.acreditacion.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/REGAMENTO-A-LA-LEY-DEL-SISTEMA-ECUATORIANO-DE-LA-CALIDAD.pdf>

ATU Artículos de Acero S.A. (2018). Obtenido de www.atu.ec

Aquillas , A. A. (2016). *Proyecto de Mantenimiento y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa FLEXIPLAST S.A. BAJO LA NORMA ISO 90001: 2015*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Baena. (1985). *Investigación documental*. Obtenido de <https://investigacioncientifica.org/que-es-la-investigacion-documental-definicion-y-objetivos/>

Banco Central del Ecuador. (29 de junio de 2018). *La economía ecuatoriana creció 1.9% en el primer trimestre de 2018*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1105-la-economia-ecuatoriana-crecio-19-en-el-primer-trimestre-de-2018>

Banco Mundial. (9 de enero de 2018). *Perspectivas económicas mundiales: América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/region/lac/brief/global-economic-prospects-latin-america-and-the-caribbean>

Benavides Gavilanes, M. E. (2017). *“El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la Ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill de México.
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la Administración*. Mc Graw Hill.
- Cortés Mejía, M. (2018). Michel Porter y su modelo de 5 fuerzas.
- Cubillos Rodriguez, M. C., & Rozo Rdriguez, D. (2012). El Concepto de Calidad: Historia, Evolucion e Importancia para la Competitividad. *Revista Universidad de la Salle*, 80-99.
- Da Silva, R. (2003). *TEORIAS DE LA ADMINISTRACION*. Thomson Paraninfo.
- Delfin, F., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & gestión*, 40, 15-37.
- Díaz, L., Torruco, U., Martinez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recursos flexible y dinámico. *Redalyc*.
- Escuela Europea de Excelencia. (02 de Agosto de 2018). *Cómo implementar la evaluación del desempeño según ISO 9001:2015*. Obtenido de Escuela Europea de Excelencia: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/10/como-implementar-la-evaluacion-del-desempeno-segun-iso-90012015/>
- EULAC. (2015). *Consortio Ecuatoriano Para la responsabilidad social CERES*. Obtenido de <https://eulacfoundation.org/es/mapeo/consorcio-ecuadoriano-para-la-responsabilidad-social-ceres>
- Ferrer, J. (2010). *Conceptos Básicos de Metodología de la Investigación*.

- Fontalvo Herrera, T. J., Vergara Schmalbach, J. C., & Mendoza Mendoza, A. (2010). Evaluación de los sistemas de gestión de calidad en los programas de Ingeniería Industrial de Barranquilla. *Encuentros*, 97-110.
- Forero, J., Bohorquez, L., & Lozano, A. (2008). Impacto de la calidad en la rentabilidad. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 46.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- García, D. (12 de Abril de 2017). *EALDE BUSINESS SCHOOL*. Obtenido de La economía es compleja y dificulta el estudio de modelos en una primera aproximación al entorno económico. El entorno económico afecta al desarrollo de las empresas. El flujo circular de la renta es uno de los modelos más utilizados para la realización d
- García, M., Quispe, C., & Pérez, L. (2013). Mejora continua de la calidad en procesos. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 6(1), 89-94.
- Gerencie. (05 de Noviembre de 2017). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/posicionamiento-en-el-mercado.html>
- Gualpa, E. (2015). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el Proyecto crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008*. Azuay: Universidad Politecnica Salesiana.
- Gutierrez, O., & Moreno, A. (2006). Sobre la inflación. *Perspectivas*, 9(3), 81-115.

Ibáñez, E. (21 de Diciembre de 2015). *enae.es*. Obtenido de <https://www.enae.es/curso/analisis-del-entorno-economico-0?action>

ie Business School. (23 de Agosto de 2018). *tecnicasdeestudio.org*. Obtenido de <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion36.htm>

International Organization for Standardization. (02 de Agosto de 2018). *ISOTools*. Obtenido de Normas ISO: <https://www.isotools.org/normas/>

Iso. (s.f.). Obtenido de Sistemas de Gestión de la Calidad según ISO 9000: <http://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>

ISO. (2008). Diagnostico de un Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO, International Organization for Standardization. (2015). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

ISOTools. (02 de Agosto de 2018). *ISO 9001, Sistemas de Gestion de la CalidadISOTools.org*. Obtenido de ISOTools.org: <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>

ITM Platform. (31 de Marzo de 2016). *itmplatform.com*. Obtenido de <http://www.itmplatform.com/es/blog/que-es-cronograma/>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: The McGraw - Hill/Interamericana.

Kyocera Documet Solutions. (15 de Abril de 2017). *smartworkspaces.kyocera.es*. Obtenido de <https://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/planificacion-de-la-produccion-area-servicios/>

Lidia, D. (Enero de 2011). La Observación.

Lizano, D. E. (2015). *Propuesta de implementacion de un sisgrma de gestion de la Calidad para el Proceso de Ventas de la empresa Fabricaciones Institucionales*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matríz.

Lizarzaburu, B. (2016). La gestión de la calidad en Perú, un estudio de la norma ISO 9001 sus beneficiios y los principales cambios en la version 2015. *Universidad Empresa*, 18(30), 33-54.

Martínez, F. (2007). *Sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9000:2000 enfocado a empresa de servicios*. Xalapa: Universidad Veracruzana.

Martínez, Y. (2014). *La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-empresarial-rse/>

Medina Ramirez, C., & Mauricci Gil, G. (2014). *Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica sánchez ferrer en el periodo en la clínica sánchez ferrer en el periodo en la Clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/325/1/MEDINA_CARLOS_FACTORES_RENTABILIDAD_NEGOCIO.pdf

Medina, J., Ortiz, F., Franco, C., & Aranzazú, C. (2010). *Matriz de Priorización para la toma de decisiones*. Obtenido de http://sigp.sena.edu.co/soporte/Plan/03_Matriz%20de%20priorizacion

Ministerio de Industrias y Productividad. (2017). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/gestion-de-la-calidad/>

- Minondo, A. (2018). *No conformidad en auditoría de calidad en la gestión* (1 ed.). Navarra: UNED Tudela.
- Moreno, C. (2015). *Implementacion de un sistema de Gestion ISO 9001-2015 para la Estandarizacion de la Documentación Técnica y Administrativa en ALISEN ECUADOR*. Quito: Universidad Central Del Ecuador.
- Munch, L., & Garcia, J. (2015). *Fundamentos de la Administración*. México: Trillas.
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Muñoz, J. (2012). Proceso de planificación para la elaboración de programas. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 25-50.
- Nápoles Luis. (2013). ¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001? *Dialnet*, 118.
- Norma Internacional ISO 9001. (2008). Obtenido de www.iso.org
- Norma Internacional ISO 9001. (2015). Obtenido de www.iso.org
- Ñacato, C. R. (2013). *Elaboracion del Sistema de Gestión de Calidad para la Obtencion del Certificado ISO 9001-2008 de la Empresa PURIFLUIDOS CIA LTDA*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Orama Vélez, A. (05 de Octubre de 2007). *GestioPolis*. Obtenido de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/evaluacion-sistema-gestion-calidad-empresa-teneria/>

Organisation Internationale de Normalisation. (02 de Agosto de 2018). *Progresar Rápidamente- International Organisation for Standarization*. Obtenido de International Organization for Standarization:

https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/fast_forward-es.pdf

Pérez Cevallos, E. D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para la empresa del sector construcción. Caso: CONATRUUECUADOR S.A.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Pérez, A. (24 de Abril de 2015). *EDUCANDO El Portal de la Educación Dominicana*. Obtenido de <http://www.educando.edu.do/articulos/directivo/evaluacin-de-los-resultados/>

Pérez, R. (28 de Noviembre de 2003). *Control de la calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/control-de-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/>

Purifluidos. (2018). Manual de Calidad.

Purifluidos CIA LTDA. (10 de Junio de 2013). *purifluidos.com.ec*. Obtenido de <http://www.purifluidos.com.ec/web2/index.php/menempre>

Purifluidos Cía Ltda. (2018). Analisis Interno Empresarial. Quito, Pichincha, Ecuador.

Purifluidos Cia Ltda. (2018). Objetivos de Calidad. Quito.

Purifluidos Cia Ltda. (2018). Organigrama Estructural.

QAEC. (19 de Septiembre de 2010). *QAEC Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/aseguramiento-de-la-calidad>

- Rincon, C., Lasso, G., & Zamorano, R. (2014). Los estándares de proyectos en la implementación de los estándares internacionales de información financiera. *Entramado*, 10(1), 150-163. Obtenido de http://www.contactopyme.gob.mx/Cpyme/archivos/metodologias/FP2007-1323/dos_presentaciones_capaciatacion/elemento3/estandarizacion.pdf
- Rodriguez, L. (2014). *La documentación de procesos*. Obtenido de <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-la-documentacion-de-procesos>
- Sánchez, L. M. (03 de Abril de 2017). *Aseduco.com*. Obtenido de <http://aseduco.com/blog1/2017/04/03/rentabilidad-empresarial-analisis/>
- Sánchez, R. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 :2015*. Obtenido de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- Sistema Ecuatoriano La Calidad. (09 de Junio de 2014). *industrias.gob.ec*. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-DEL-SISTEMA-ECUATORIANO-DE-LA-CALIDAD.pdf>
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía. (2005). *La Norma Técnica*. Lima: Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía.
- Solano, D. (02 de Marzo de 2013). *soportetecnico4ctsmec*. Obtenido de <http://soportetecnico4ctsmec.blogspot.com/2013/03/definicion-de-soporte-tecnico.html>
- Tobon, T. (04 de Marzo de 2016). *Caracterización de los procesos en las empresas*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/tomastobon/caracterizacin-de-procesos-59085738>

Torres Ortiz, A. G., & Lavayen Galdea, M. G. (2017). *Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para una Empresa textil de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

Universidad Continental. (24 de Enero de 2017). *¿Qué es la certificación ISO y por qué es importante?* Obtenido de <https://ucontinental.edu.pe/logros-uc/iso-9001/la-certificacion-iso-importante/>

Universidad de las Fuerzas Armadas "ESPE". (s.f.). Caracterización de Procesos.

Universidad de Las Palmas de Gran CANARIA. (23 de Agosto de 32). *calidad.ulpgc.es*. Obtenido de <http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-qsgc>

Universidad de las Palmas de la Gran Canaria. (02 de Agosto de 2018). *Calidad-Universidad de las Palmas de la Gran Canaria*. Obtenido de Universidad de las Palmas de la Gran Canaria: <http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-qsgc>

Yebra, I. (19 de Mayo de 2017). *superrhheroes.sesametime.com*. Obtenido de <https://superrhheroes.sesametime.com/buen-entorno-laboral/>

Zamora, A. (2011). *Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción de guayaba en el estado de Michoacán*. México: ININEE.