



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

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

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

AUTOR: ESPINOSA MELO, KARINA AZUCENA

**TEMA: AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO
EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2008, DE LOS PROCESOS DE
SOPORTE EN LA EMPRESA REDPARTNER S.A., UBICADA EN QUITO
PROVINCIA DE PICHINCHA POR EL PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE
DEL 2013**

DIRECTOR: ING. GUILLEN, RODRIGO

CODIRECTOR: DR. ALTAMIRANO, ANIBAL

SANGOLQUÍ, MARZO 2014

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICADO

ING. RODRIGO GUILLEN

DR. ANIBAL ALTAMIRANO

CERTIFICA

Que el trabajo titulado “Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001: 2008, de los Procesos de Soporte en la empresa redPartner S.A., ubicada en Quito provincia de Pichincha por el periodo de Julio a Diciembre del 2013”, realizado por la señorita Karina Azucena Espinosa Melo, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de la Fuerzas Armadas.

Debido a la veracidad de la información y calidad del mismo, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Autoriza a la señorita Karina Azucena Espinosa Melo que lo entregue al Eco. Juan Lara, en su calidad de Director de Carrera.

Ing. Rodrigo Guillen
Director

Dr. Anibal Altamirano
Codirector

Sangolquí, 12 de marzo del 2014

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

KARINA AZUCENA ESPINSA MELO

DECLARO QUE:

La presente tesis de grado titulada “Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001: 2008, de los Procesos de Soporte en la empresa redPartner S.A., ubicada en Quito provincia de Pichincha por el periodo de Julio a Diciembre del 2013” ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando los derechos intelectuales de terceros, para lo cual se ha referenciado las citas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de esta tesis de grado en mención

Sangolquí, 12 de marzo del 2014

Karina Azucena Espinosa Melo

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

YO, KARINA AZUCENA ESPINSA MELO

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, la publicación en la Biblioteca Virtual de la Institución del trabajo de “Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001: 2008, de los Procesos de Soporte en la empresa redPartner S.A., ubicada en Quito provincia de Pichincha por el periodo de Julio a Diciembre del 2013”, cuyo contenido, ideas y criterio son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 12 de marzo del 2014

Karina Azucena Espinosa Melo

DEDICATORIA

Una dedicatoria para mí es compartir un logro, es sentir el final de la cumbre, el sueño cumplido no como mío sino como nuestro, es por eso que este logro es nuestro mi angelito que desde el cielo me guiaste para culminar mi carrera y sé que hoy te sentirás muy orgulloso de mí.

A ti Santiago 

Con todo cariño dedico mi trabajo a mis padres que me han conducido por la vida con amor y paciencia brindándome apoyo incondicional, en especial a la mujer que con entrega me enseñó lo que es vivir, a saborear el triunfo y la derrota, que ha sido mi fuente de inspiración para cumplir mis sueños.

A ustedes Jaime y Norma, mis padres

A mis hermanos por el apoyo incondicional que me han brindado en el transcurso de mi vida y mis estudios ya que han sido un verdadero ejemplo para cumplir mis metas y que hoy me veo reflejada en ellos.

A ustedes Christian y Andrés

A mis abuelitos que me impulsaron a cumplir mis sueños; a mi amigo y compañero de vida que desde el primer día de mi carrera fue mi apoyo, ayuda, paciencia y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo fruto de mi esfuerzo primeramente agradezco a Dios por darme la vida, salud y sabiduría para culminar esta meta.

A la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE por abrir las puertas y darme la oportunidad de culminar mi carrera en ella.

A todas aquellas personas que facilitaron la elaboración de mi trabajo, de manera especial a la empresa redPartner por permitir la ejecución de mi tesis.

A mi tutor el Ingeniero Rodrigo Guillén por su esfuerzo, dedicación y tiempo entregado para la elaboración de la presente tesis, sobre todo gracias por su valiosa orientación y apoyo.

ÍNDICE

AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	xiv
1.1.1 CAPÍTULO I.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	1
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Identificación de la Organización.....	4
1.4.1 Razón Social.....	4
1.4.2 Tipo de Organización.....	8
1.4.3 Sector de la Industria.....	9
1.4.4 Portafolio de productos y/o servicios.....	9
1.4.5 Clientes.....	14
1.4.6 Cobertura de mercado	16
1.4.7 Estructura Orgánica.....	17
1.5 Metodología.....	22
2 CAPÍTULO II.....	24
2.1 Teorías de Soporte.....	24
2.1.1 Código del Trabajo.....	24
2.1.2 Código Tributario.....	24
2.1.3 Código de Comercio	25
2.1.4 Ley de Seguridad Social.....	26
2.1.5 Ley del consumidor.....	26
2.1.6 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.....	26
2.1.7 Normas Internacionales de Auditoría (NIA's).....	29

2.1.8	NAGA's	34
2.1.9	Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna.....	37
2.1.10	Normas Internacionales ISO	42
2.2	Marco Teórico	48
2.2.1	Conceptos Básicos:	48
2.2.2	Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad	58
CAPITULO III.....		80
3	ANÁLISIS SITUACIONAL	80
3.1	Análisis Interno	80
3.1.1	Descripción de los procesos.....	82
3.2	Análisis Externo	93
3.2.1	Influencias Macroambientales	93
3.2.2	Influencias Microambientales	129
3.3	FODA.....	136
3.3.1	Fortalezas	137
3.3.2	Oportunidades	137
3.3.3	Debilidades.....	137
3.3.4	Amenazas	138
CAPÍTULO IV.....		143
4	Ejercicio Práctico: “Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008, para evaluar el proceso de Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano y Gestión de Tecnologías de la Información en la empresa redPartner S.A.”	143
4.1	Fase I: Planeación y Programación de la Auditoría	143
4.1.1	Programa de Auditoría	143
4.1.2	Implementación del Programa de Auditoría	147

4.1.3	Preparación de la Auditoría.....	150
4.1.4	Preparación de Actividades de Auditoría previa a la ejecución.....	151
4.2	Fase II: Ejecución de la Auditoría.....	158
4.2.1	Listas de verificación de auditoría	158
4.2.2	Solicitudes de Acciones Correctivas o Preventivas	183
4.3	Fase III: Informe de Auditoría.....	225
4.4	Fase IV: Seguimiento de la Auditoría	233
CAPITULO V		237
5	Conclusiones y Recomendaciones.....	237
5.1	Conclusiones	238
5.2	Recomendaciones	239

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Detalle de Accionistas a 1996 al 30 de Septiembre de 1996	5
Tabla 2 – Clientes por ciudad.....	15
Tabla 3 – Alcance de la Norma ISO 19011: 2011	47
Tabla 4 – Ejemplo de Calendario de Auditoría.....	67
Tabla 5 – Proveedores	132
Tabla 6 – Precios redPartner de algunos Productos	135
Tabla 7 – Componentes del Análisis FODA.....	136
Tabla 8 – Matriz de evaluación de Factores Internos	139
Tabla 9 – Matriz de evaluación de los factores externos	141
Tabla 10 – Recursos Materiales	145
Tabla 11 – Suministros de Oficina.....	145
Tabla 12 – Conformación del Equipo Auditor.....	150

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Organigrama Estructural redPartner S.A	18
Gráfico 2- Organigrama Posicional redPartner S.A.....	21
Gráfico 3 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	46
Gráfico 4 – Ejemplo de Lista de Verificación	74
Gráfico 5 – Mapa de Procesos redPartner S.A.....	81
Gráfico 6 – Identificación de la Gestión Financiera	86
Gráfico 7 – Identificación de la Gestión de la Tecnología de la Información	89
Gráfico 8 – Identificación de la Gestión de Talento Humano	92
Gráfico 9 – N° de empresas de la Actividad Información y Comunicación por Ciudades.....	101
Gráfico 10 – Clasificación por sub-actividades Información y Comunicación	102
Gráfico 11 – Ingresos operacionales del sector de la Tecnología	103
Gráfico 12 – Ingresos Operacionales del sector de la Tecnología.....	104
Gráfico 13 – Actividad de la Información y Comunicación por ciudad.....	105
Gráfico 14 – PIB por actividad económica	106
Gráfico 15 - PIB Ecuador, América Latina y el mundo – Tasa de variación	107
Gráfico 16 – PIB Países de América del Sur	108
Gráfico 17 - Contribución de las Industrias a la Variación trimestral del PIB	109
Gráfico 18 – IED por país y actividad económica.	110
Gráfico 19 – IED por rama de actividad económica – Periodo 2009 -2011	111
Gráfico 20 – Proporcional de la actividad de Información y Comunicación frente al global.....	113
Gráfico 21 – Consumo de Internet en Ecuador.....	121
Gráfico 22 – Clientes de redPartner por ciudad.....	130
Gráfico 23 – Clientes redPartner.....	131
Gráfico 24 –Ventas según Ekos	134

TÉRMINOS DE REFERENCIA

ACPM: Acción Correctiva, Preventiva o Mejora

CI: Papel de trabajo para Contacto Inicial

CA: Papel de trabajo para Calendario de Auditoría

IA: Informe de Auditoría

IACPA: Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados

ISO: International Organization for Standardization

LV: Papel de trabajo para Lista de Verificación

MAM: Medición Análisis y Mejora

PA: Papel de trabajo para Plan de Auditoría

PHVA: Planificar, verificar, hacer y actuar

PROA: Papel de trabajo para el Programa de Auditoría

SACP: Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas

SAM: Seguimiento de Acciones de Mejora

SGS: Sistema de Gestión de la Calidad

SIG: Sistema Integrado de Gestión

TI: Tecnologías de la Información

RESUMEN EJECUTIVO

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

Palabras Claves:

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

ABSTRACT

This System Audit on Quality Management ISO 9001:2008 has been established according to the guidelines of the International Standard ISO 19011:2011, these are basically guidelines for the implementation of audit management systems, it establishes four phases are: planning and preparation of the audit program, audit execution, reporting of audit and trail. For the development of this work it has been divided into 5 chapters, the first chapter includes general aspects considering the problem statement and background information detailing the company. In the second chapter support theories and theoretical framework are sources of information on which this paper is based. The chapter three study the internal and external situation, on the inner side the current process information was reviewed evaluate, through of the process identifiers and of externally way, it was performed a study of political, economic, technological, legal and social factors. In Chapter four, it was performed about execution of audit quality management based on checklists and according to the audit planning. The last chapter is performed about the conclusions and recommendations of all the work which is generally performed according to an analysis performed throughout the audit and therefore defined recommendations.

AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la actualidad gran parte de las empresas están adoptando dentro de su organización normas internacionales ISO, y la más utilizada es la 9001:2008, puesto que esta norma promueve la calidad enfocada al cliente ofreciendo productos y/o servicios con ciertos requisitos para poder cumplir las exigencias de los clientes.

Es importante mencionar que las empresas se certifican para cumplir las exigencias del mercado y de esta manera generar un valor agregado a quienes interactúan en el mismo, para enfocarse a la mejora continua de sus procesos y competir de una forma más eficiente en el mercado; por lo tanto si una empresa ofrece productos y/o servicios con lineamientos de calidad que ofrecen los requisitos de la ISO 9001:2008, proporcionará a la empresa una mejor forma de incursionar en nuevos mercados, obteniendo una mejor rentabilidad y lograr de esta forma la fidelización de los clientes, puesto que la implementación de esta norma permite optimizar la utilización de los recursos, logrando mayor competitividad y eficiencia empresarial.

La Auditoría de Calidad es una herramienta que permite evaluar el cumplimiento y aplicación de la norma internacional ISO 9001:2008, cuyo objetivo consiste en mejorar continuamente los procesos, áreas, actividades y otros, además este tipo de auditoría se la tiene que planificar y ejecutar por los requerimientos propios del Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de cumplir con los requerimientos específicos establecidos por el nivel estratégico de la organización.

Tomando en cuenta lo mencionado, la Auditoría de Calidad de la ISO 9001:2008 está asociada al logro de resultados que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, siendo así este uno de los motivos principales por el cual una empresa decide emprender una Auditoría de Calidad.

1.1.1 CAPÍTULO I

1.2 Planteamiento del Problema

En la actualidad la calidad es de suma importancia en las organizaciones y para lograr este grado de calidad las empresas han adoptado herramientas de optimización, basadas en los nuevos enfoques empresariales en las que están incluidas las teorías de la calidad. Por lo tanto de acuerdo a las exigencias de estándares de calidad se ha visto la necesidad de implementar normas que regulen el cumplimiento de procesos con ciertos lineamientos estandarizados.

La razón por la que muchas de las empresas en la actualidad están implementando las normas ISO, es porque promueven la calidad enfocada al cliente, ya que mediante el cumplimiento de los requisitos buscan satisfacer o en lo posible exceder las expectativas del cliente; y la adopción de estas normas se ha convertido en una decisión estratégica de las organizaciones. Entonces la ISO 9001: 2008 es una Norma Internacional que especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad. (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

Y es así que redPartner S.A., una empresa desarrolladora y distribuidora de software empresarial, en busca de promover la calidad enfocada al cliente ha visto la necesidad de lograr la certificación de la ISO 9001: 2008 para calificar sus procesos dentro los requerimientos de la misma, para lo cual se ha definido un mapa de procesos que incluye a las áreas que se encuentran certificados bajo la ISO 9001:2008 que son: Gestión Gerencial, Gestión de Mercadeo, Gestión de Ventas, Centro de Soporte y

Consultoría, Gestión de Medición, Análisis y Mejora, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera.

Todos los procesos mencionados están certificados y se encuentran monitoreados a través de las Auditorías de Calidad que se las debe realizar de acuerdo a la planificación de la auditoría por parte de la entidad certificadora de la ISO 9001:2008 y por la auditoría interna, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos que implica la norma, siendo así el propósito de la auditoría de calidad: analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las organizaciones basadas en las no conformidades detectadas en la evaluación de los procesos.

Durante las Auditorías de Gestión de la Calidad aplicadas a la norma ISO 9001:2008, la empresa redPartner ha recibido varias no conformidades por parte del informe de auditoría de la entidad certificadora y en la actualidad la empresa está trabajando para cubrir esas no conformidades, pero se ha podido identificar que dentro de los procesos existen oportunidades de mejora que no han sido evidenciados por la auditoría.

Por lo tanto se puede definir que el problema del estudio es el siguiente:

La empresa redPartner como resultado de las Auditorías de Calidad ha presentado no conformidades, las mismas que son superadas con los planes de acción que se proponen y ejecutan para eliminarlas, pero existen oportunidades de mejora en los

procesos los cuales no han sido identificados, lo que ha conducido a que no se esté utilizando de forma eficiente, eficaz y económica los recursos de la empresa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001: 2008, de los Procesos de Soporte: Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano y Gestión de Tecnologías de la Información en la empresa Redpartner S.A., con el propósito de establecer el cumplimiento de la norma e identificar oportunidades de mejora para la misma y de esta forma lograr los objetivos establecidos por la alta gerencia.

1.3.2 Objetivos específicos

- Recopilar información referente a la constitución de la compañía, estatutos, Sistema de Gestión de Calidad, y otros para conocer el ámbito en el que se desarrolla la empresa.
- Dar a conocer las normas aplicables y el marco teórico que servirán como base para el desarrollo de la Auditoría de Calidad de la empresa redPartner.
- Realizar un análisis de la empresa, integrando el ambiente interno y externo, para determinar la situación actual de la misma.
- Planificar y ejecutar la Auditoría de Calidad para establecer el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO: 9001:2008 y a su

vez identificar las no conformidades, así como establecer las oportunidades de mejora continua.

- Establecer los aspectos positivos y negativos como resultado de ejecución de la Auditoría de Calidad y establecer conclusiones y recomendaciones dirigidas a mejorar los procesos de soporte.

1.4 Identificación de la Organización

1.4.1 Razón Social

La empresa redPartner S.A., tiene como objeto social desarrollar, adaptar, adquirir, traducir, reproducir, importar, exportar, comercializar y distribuir, directa e indirectamente, soporte lógico para computador; siendo así el giro del negocio basado en actividades de desarrollo y distribución de software.

Reseña histórica



La empresa redPartner fue constituida en la ciudad de Quito el 30 de Septiembre de 1996 por Lina María Forero Velazco y Rafael Guzmán con un capital suscrito de cuarenta millones de sucres; en cuyas escrituras de constitución crearon a la empresa WWW SISTEMAS S.A., con el objeto de desarrollar, adaptar, adquirir, traducir,

reproducir, importar, exportar, sublicenciar, comercializar y distribuir, directa o indirectamente, soporte lógico para computador (software) y hardware de computación y toda clase de bienes y servicios relacionados con estos. Incluyendo soporte técnico asistencia y actualización profesionales e intermediación de la prestación de servicios profesionales.

La compañía fue inscrita en el Registro Mercantil el 9 de diciembre de 1996. El capital en esa fecha, quedó suscrito en su totalidad y pagado, dividido en cuatro mil acciones ordinarias y nominativas de diez mil sucres cada una, de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla 1 – Detalle de Accionistas a 1996 al 30 de Septiembre de 1996

Nombre de los socios	Capital Suscrito	Pagado
Lina María Forero	39.900.000	39.900.000
Rafael Guzmán	100.000	100.000
	40.000.000	40.000.000

Fuente: Escrituras Públicas redPartner

El 9 de Julio del 2004 se presenta una resolución No. 04. Q. II., para la aprobación de conversión de sucres a dólares de los Estados Unidos de América del capital social de la compañía WWW SISTEMAS S.A., quedando con un capital de \$1600,00 dólares americanos.

El 11 de Junio del 2004, la empresa WWW SISTEMAS S.A., representado por el Gerente General el Ingeniero Luis Adriano Calero Peralta y en representación de la Junta General de Socios deciden modificar la razón social de la compañía, al nombre de “redPartner S.A”, la cual fue aprobada por la Superintendencia de compañías y posteriormente elevado a escrituras públicas, e inscrita el 14 de Septiembre del 2004 en el Registro Mercantil del Cantón Quito

En la actualidad la empresa redPartner es una institución desarrolladora y distribuidora de software empresarial de alta calidad y servicio muy especializado así como personalizado y adaptado a las necesidades del cliente, siendo así uno de sus principales objetivos brindar soluciones tecnológicas en beneficio del crecimiento productivo y eficaz de sus clientes.

Trayectoria

Durante su desarrollo como empresa redPartner ha conseguido algunos premios que son:

- Por 4 años consecutivos el partner N° 1 de Oracle en Ecuador. (2009, 2010, 2011, 2012)
- Partner N° 1 con mayor ventas en tecnología Oracle en la Región Andina, durante el año fiscal 2010 de Oracle Corporation (junio 2009 – mayo 2010)
- Partner N° 1 en número de transacciones en la Región Andina, en el 2011.
- Partner N° 1 en número de clientes en Ecuador por 4 años consecutivos 2009 a 2012

- Partner N° 2 de Oracle Tech en Perú en 2012.
- Oracle FY13 Partner Kick off: Premio Top Value Player Public sector Ecuador y Colombia el 27 de septiembre del 2013.

Alianzas estratégicas:



Además para cumplir con sus objetivos redPartner tiene alianzas estratégicas con las siguientes empresas:

- Oracle: Es la empresa número uno en Software Corporativo a nivel mundial, con presencia en más de 145 países y ventas superiores a 14 billones de dólares; Oracle tiene partners a los cuales les otorga certificaciones y redPartner es Certified Advantage Partner (CAP) la categoría más alta de membresía, la cual se la ha otorgado porque posee un conocimiento superior del producto, experiencia técnica y compromiso con Oracle.
- beAnalytic: Empresa del grupo redPartner, especializada en productos y/o servicios como BI (Business Intelligence) y EPM (Enterprise Performance Management).
- redPartner Perú: Filial de redPartner en Perú

- Citrix: es una empresa especializada en infraestructura para aplicaciones, redPartner a través de citrix puede vender y brindar soporte a las soluciones.
- Redhat: Empresa líder a nivel mundial de soluciones open source; redPartner es distribuidor de los productos, soluciones y servicios Red Hat Linux.
- Symantec: Líder Global de Software, dispositivos y servicios cuyo objetivo es brindar seguridad e integridad a la información. RedPartner es Gold Partners; expertos en la entrega de soluciones Symantec para sus clientes.
- Eserv: es una empresa nacional especializada en capacitación informática, principalmente en la formación de productos ORACLE en Ecuador.
- Nexsys: es el primer mayorista de valor agregado de Software y Hardware especializado en América Latina con presencia en Ecuador, Perú, México, Venezuela, Colombia, Paraguay, Argentina, Centro América y Caribe, fue fundada hace más de 24 años como uno de los primeros distribuidores de tecnología en América Latina, su cadena de distribución incluye Resellers, VARs, ISVs e Integradores de Sistemas.
- Licencias One Line: brinda servicios de valor al cliente pequeño, mediano y corporativo a través de su extensa red de partners en toda Latinoamérica, siendo una Plataforma de Negocios de Software sobre Internet.

1.4.2 Tipo de Organización

RedPartner se ubica dentro de las compañías de servicios de software y es una organización que está estructurada por 3 niveles; los cuales son el nivel estratégico compuesto por la junta general de accionistas, presidente y gerente general, nivel medio que está compuesto por líderes de departamento o área y el nivel operativo que

básicamente está conformado por consultores especializados y certificados. Es importante mencionar que actualmente el organigrama estructural no refleja un nivel de staff que tiene como responsabilidad principal asesorar a los accionistas de la empresa.

1.4.3 Sector de la Industria

El sector de la industria a la que pertenece la empresa redPartner S.A., es al de servicios al campo de la tecnología de información.

1.4.4 Portafolio de productos y/o servicios

Distribución de Productos

- ORACLE
 - Oracle Database
 - Oracle Seguridad
 - Oracle High Availability
 - Oracle Application Server
 - Oracle Middleware
 - Oracle BPM – SOA
 - Oracle Business Intelligence
 - Oracle Enterprise
 - Oracle Open Source
 - Oracle Primavera

- Symantec
 - Seguridad
 - Disponibilidad
- Citrix
 - Citrix XenServer
 - Citrix XenApp
- Red Hat
 - Enterprise Linux
 - Administración de Sistemas
 - Identity Management
 - Productos de Infraestructura

Productos RedPartner

- Alta Tecnología
 - rP db Twice (Español /English)
 - rP Audit Visor
 - rP Universal High Availability
 - rP Security Health Check
 - rP BI Express
 - rP Enterprise IT Architecture
- Aplicaciones
 - rP Gestión de Trámites
 - rP Gestión de Ventas
 - rP Gestión de Seguros
 - rP 710 Distribuidora de combustibles

- rP Zonas Francas

Servicios redPartner

- Service DBA
- DBA Assitant Gold, Advantage y Premium
- Database Health Check
- Security Health Check
- Migración de Base de Datos
- Diseño de Arquitectura de Alta Disponibilidad

Otras Competencias

- **Competencias a nivel de Plataforma Tecnológica**
 - Administración de Oracle Database (DBA Service)
 - Alta disponibilidad
 - Seguridad de la información
 - Informática Forense
 - Virtualización
 - Linux y otros Open Source
- **Competencias a nivel estratégico**
 - Procesos y Automatización de Procesos (BPM y SOA)
 - Arquitectura de TI
 - Business Intelligence
 - Content Management
 - Valoración de procesos de gestión de sistemas (COBIT)

- Enterprise Performance Management

Dentro de los productos mencionados anteriormente, los principales son los siguientes, tomando en cuenta que el producto vital de redPartner es Oracle:

Oracle: Oracle Corporation es una de las mayores compañías de software del mundo y sus productos van desde bases de datos hasta sistemas de gestión. Desde 1977, Oracle ha ofrecido tecnología, aplicaciones y servicios que proporcionan a las empresas la información más actualizada y precisa posible, cuenta con partners alrededor de todo el mundo que ofrecen sus productos como es el caso de redPartner. (Oracle, Productos - Soluciones, 2013)



Oracle Database: Es una base de datos diseñada por Grid Computing entre las cuales podemos encontrar Oracle database *Standard Edition One*, Oracle Database *Standard Edition*, entre otras.

- **Oracle Database Standard Edition One:** “está diseñada para negocios pequeños y medianos, es fácil de instalar, configurar y administrar, funciona administrando todos sus datos y permite a todas las aplicaciones de negocio aprovechar la mejora en rendimiento, seguridad y confiabilidad entregada por la Base de Datos Oracle” (redPartner, Productos, 2013)

- **Oracle Database Standard Edition:** “está diseñada para entornos departamentales y empresas medianas, incluye Real Application Cluster el cual provee protección ante fallas de hardware. Fácil de instalar, configurar y administrar; está orientada para aplicaciones de negocio que soportan de 400 a 1000 usuarios, posee las mismas ventajas de Enterprise a menor costo. Esta base de datos es una herramienta que permite incrementar la productividad de los administradores a través de la autorización y simplificación de tareas, captura de métricas de rendimiento, administración de la configuración de los sistemas y reducción del costo total de propiedad” (redPartner, Productos, 2013)
- **Oracle Dataguard:** “tiene capacidades en Oracle Database 12c mejorar aún más su objetivo estratégico de prevenir la pérdida de datos, proporcionando alta disponibilidad, el riesgo de la eliminación, y el aumento de rendimiento de la inversión al permitir que los sistemas de recuperación de desastres activos altamente funcionales que son fáciles de implementar y administrar” (Oracle, Oracle Data Guard Real - Time Data Protection and Availability, 2013)



Symantec: “es un antivirus con protección de varios niveles en el punto final, brinda un rendimiento en sistemas físicos y virtuales y está equipado para proteger los últimos sistemas operativos logrando un rendimiento máximo y protección avanzada” (Symantec, 2013)



rP dbTwice: es una “solución que permite tener garantía en la prestación de los servicios de la Base de Datos, protegiendo de esta manera la información debido a su sofisticada arquitectura ya que mantiene una copia permanente de la base de datos y junto a Full *Query* Option, la cual puede ser usada tanto para consultas como para restaurar rápidamente el servicio de sus aplicaciones ante eventos previstos e imprevistos” (redPartner, Productos, 2013)

Oracle WebLogic: “es el servidor de aplicaciones número uno en los entornos convencionales y de nube. Es la piedra angular de la base de la aplicación de nube de Oracle, la plataforma más completa y de mayor nivel del sector para el desarrollo de aplicaciones de nube” (Oracle, Productos - Soluciones, 2013)

1.4.5 Clientes

- **Clientes por ciudad**

La empresa redPartner cuenta con clientes corporativos que se encuentran dentro del TOP 100 del ranking de empresas por facturación a nivel nacional y que a continuación se presenta un detalle de la ubicación de las mismas:

Tabla 2 – Clientes por ciudad

Sierra	Costa	Insular
Ibarra	Manta	Santa Cruz
Otavalo	Guayaquil	
Quito	Portoviejo	
Aloag	Montecristi	
Santo Domingo	Calceta	
Latacunga	Chone	
Ambato	Esmeraldas	
Guaranda	Milagro	
Riobamba	San Lorenzo	
Azogues		
Rumiñahui		
Cuenca		
Loja		

Fuente: RedPartner

- **Clientes por Industria:**

- Gobierno
- Telecomunicaciones
- Oil
- Energía
- Servicios
- Manufactura
- Retail
- Automotriz
- Finanzas
- Medios

1.4.6 Cobertura de mercado

Es la participación que una empresa tiene dentro del mercado y específicamente en el caso de redPartner su presencia más significativa se encuentra ubicada en las principales ciudades del país (Quito, Guayaquil y Cuenca).

La empresa redPartner tiene oficinas en Quito y Guayaquil, a pesar de ello ha conseguido una gran cobertura de mercado a nivel de todo el país, puesto que al año 2013 ha distribuido sus productos y servicios por 22 ciudades del Ecuador con aproximadamente 108 empresas las cuales pertenecen a los sectores: de gobierno, telecomunicaciones, energía, servicios, manufactura, retail, finanzas, automotriz, entre otros. Lo que indica que redPartner abarca gran porcentaje del mercado en

relación a la competencia que aproximadamente son 757 empresas de prestación de servicios de software, según datos de la superintendencia de compañías.

Además es importante mencionar el crecimiento de clientes del año 2012 a octubre del 2013, considerando que a diciembre del 2012 existieron 146 clientes y a octubre del 2013, 108 empresas, entonces el porcentaje de crecimiento de octubre del 2012 a octubre del 2013 es 1,02%.

1.4.7 Estructura Orgánica

1.4.7.1 Organigrama Estructural

Los organigramas estructurales según Michael A. Hitt (2006), son ilustraciones gráficas de las relaciones que hay entre las unidades, así como las líneas de autoridad, mediante el uso adecuado de recuadros etiquetados y líneas de conexión.

En la gráfica N° 1 se muestra la estructura organizacional de la empresa redPartner, es decir su esqueleto y su constitución interna, con la descripción cada uno de los departamentos y puestos que forman parte de una organización.



Gráfico 1 – Organigrama Estructural redPartner S.A

Fuente: RedPartner S.A.

1.4.7.2 Organigrama Funcional

Según Ivan Thompson (2008), un organigrama funcional incluye las principales funciones que se han asignado a los responsables de cada área como consta en el organigrama estructural, además incluye las unidades e interrelaciones.

Este tipo de organigrama permite detallar las funciones en forma objetiva, la distribución del personal en las diferentes unidades o departamentos que conforman la organización, es decir que en este organigrama se describe el nombre del puesto y se detalla las funciones principales básicas. (Vásquez, 2006).

Del análisis preliminar realizado a la información proporcionada por la empresa se pudo determinar que actualmente no se dispone de un manual de funciones sin embargo todo el personal realiza su trabajo de acuerdo a las indicaciones dadas por sus respectivos líderes de área y a las responsabilidades del puesto, por lo tanto no existe un documento legal aprobado por la alta gerencia que formalice todas las operaciones en la organización, razón por lo cual no existe organigrama funcional, pero actualmente el área de Recursos Humanos se encuentra desarrollando documentos con los descriptivos de los puestos que implica una descripción de las funciones que realiza el personal, el rol del cargo, a quién reporta, organigrama del cargo, perfil del personal, principales responsabilidades, condiciones de trabajo, competencias técnico funcionales; con esta información la empresa podrá establecer un manual de funciones y un organigrama funcional.

1.4.7.3 Organigrama Posicional

Este organigrama tiene como finalidad basarse en el organigrama estructural para distribuir de forma objetiva al personal en las diferentes áreas o departamentos, es decir que en estas representaciones gráficas muestran todas las unidades de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia; en las cuales se establece los nombres de quien cubre cada área, departamento de la empresa. (Vásquez, 2006)

A continuación se presenta el organigrama de personal existente:



Gráfico 2- Organigrama Posicional redPartner S.A

Fuente: RedPartner S.A

1.5 Metodología

La metodología que se utilizará en el desarrollo de la Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad será a través de los siguientes métodos que se mencionan a continuación:

- **Método histórico – lógico:** es el análisis de información del pasado que permite visualizar semejanzas y diferencias actuales para proyectar y generar resultados previsibles. (Mantilla, 2006)
- **Método de análisis documental:** consiste en la descomposición de un documento en sus partes esenciales para recuperar e identificar la información de cada elemento con el fin de analizar las relaciones entre ellas. (Mantilla, 2006)

Como se mencionó anteriormente la metodología a utilizar será mediante el método histórico – lógico, puesto que en el desarrollo del proyecto se analizará información pasada, ya sea de auditorías pasadas como el estudio y análisis de procesos de un periodo anterior al actual, con la finalidad de verificar y ver el nivel de cumplimiento de las no conformidades.

Además se utilizará la metodología de análisis documental puesto que se necesitará realizar análisis de documentos tanto como manuales de procesos, normas, informes de auditoría, entre otros, que servirán de base y fuente de información para el desarrollo del presente trabajo.

Fuentes de información

Además es importante mencionar que para la búsqueda de información se utilizará las siguientes fuentes de recopilación de información:

- **Fuentes primarias:** Son aquellas fuentes de información que se obtienen a través de la aplicación de técnicas de investigación en base a vivencias del investigador.
- **Fuentes secundarias:** Son aquellas que se extraen de libros, revistas, informes, publicaciones y otros.
- **Web grafía y net grafía:** Se obtienen a través de páginas web o internet.

Análisis de información

Para el análisis de información se utilizará como base la Norma Internacional ISO 9001:2008 para la evaluación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad a los procesos de Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano y Gestión de Tecnologías de la Información de la empresa redPartner, y para la ejecución de la Auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad se tomará en consideración como guía la ISO 19011:2011.

2 CAPÍTULO II

2.1 Teorías de Soporte

Las teorías de Soporte son aquellas leyes, códigos, reglamentos, normas y demás sobre las cuales se fija el funcionamiento de la empresa y aquellas sobre las que se basará el estudio para el presente trabajo.

2.1.1 Código del Trabajo

Este código fue creado con la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, observando las disposiciones de la Constitución Política de la República, el ámbito de este código es regular las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplica a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. (Código de Trabajo, 2013)

2.1.2 Código Tributario

El Código Tributario fue creado con la finalidad de “regular las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicarán a todos los tributos: nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ellos”. (Código Tributario, 2009)

2.1.2.1 Ley de Régimen Tributario Interno

Esta ley contiene importantes reformas relacionada con los tributos existentes en el Ecuador, con la finalidad de mejorar la función de la administración tributaria a través de mecanismos de control que ofrece esta normativa.

En el artículo 1 la norma define el objeto del impuesto “establécese el Impuesto a la Renta Global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente ley”. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2011)

Además existe el reglamento de aplicación denominado, Reglamento para la aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno que tiene la finalidad reglamentar la aplicación de esta ley.

2.1.3 Código de Comercio

El Código de Comercio fue codificado en el Registro Oficial Suplemento 28 1202 el 20 de agosto de 1960; su última modificación fue en el año 2012, la finalidad de este código es “regir las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados como no comerciantes”. (Código de Comercio, 2012)

2.1.4 Ley de Seguridad Social

Esta ley establece la organización y funcionamiento del sistema nacional social, fundamentándose en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Además se establecen definiciones para el Seguro General Obligatorio que forma parte del Sistema Nacional de Seguridad Social y define la obligatoriedad a solicitar protección del Seguro General Obligatorio en calidad de afiliados, a todas aquellas personas que perciben ingresos bajo relación de dependencia. (Ley de Seguridad Social, 2013)

2.1.5 Ley del consumidor

Esta ley fue creada con la finalidad de proteger a los ciudadanos ecuatorianos frente abusos de empresas al momento de realizar transacciones de compra y venta por lo tanto esta ley tiene como objetivo normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento, protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes. (Ley de Defensa al Consumidor, 2010)

2.1.6 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

Con la finalidad de garantizar a la sociedad el derecho fundamental a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad, se creó esta ley para establecer mecanismos de control de calidad y, cuyo objetivo es definir el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad a través de la regulación de principios, normas y políticas, garantizando de esta manera la protección de la vida y salud humana, animal y vegetal, preservación del medio ambiente y la protección al

consumidor contra prácticas engañosas y por ende promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana. (Ley del Sistema Ecuatorino de Calidad, 2010)

La presente ley “regulará todos aquellos bienes y servicios nacionales o extranjeros que se produzcan o importen y comercialicen en el país con la finalidad de garantizar la calidad así como su promoción y difusión”. (Ley del Sistema Ecuatorino de Calidad, 2010)

2.1.6.1 Sistema Ecuatoriano de la Calidad

El sistema Ecuatoriano de la Calidad “es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad” (Ley del Sistema Ecuatorino de Calidad, 2010)

2.1.6.2 Comité Interministerial de la calidad

Este comité se creó como una instancia de coordinación y articulación de la política de la calidad, entre sus principales atribuciones están; aprobar el Plan Nacional de Calidad, formular políticas para la ley del sistema ecuatoriano de la Calidad, entre otros. (Ley del Sistema Ecuatorino de Calidad, 2010)

2.1.6.3 Instituto Ecuatoriano de Normalización – INEN

Se constituye el INEN como eje principal del Sistema Ecuatoriano de la Calidad cuya finalidad es “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 y la promoción de la cultura de la calidad y el mejoramiento de la productividad y competitividad en la sociedad ecuatoriana” (Ley del Sistema Ecuatorino de Calidad, 2010)

2.1.6.4 Sellos Ecuatorianos Hacer bien – Hacer Mejor

Se ha implementado en el Ecuador como buenas prácticas empresariales, de acuerdo al cumplimiento con la legislación ecuatoriana, que las empresas puedan optar por un sello que resalte al producto. (Corporación Ecuatoriana de Servicios de Desarrollo Empresarial, 2011)

Estos sellos son validados por el Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, a través del reconocimiento de los productos comprometidos a las cuatro éticas que son: trabajadores, comunidad, ambiente y Estado. Las empresas interesadas realizan una autoevaluación a las cuales se les realizara una auditoría para la certificación del sello por empresas reconocidas en la OAE (Organismos de Acreditación Ecuatoriana) (Corporación Ecuatoriana de Servicios de Desarrollo Empresarial, 2011)

Al igual que una ISO, estos dos sellos proporcionan reconocimiento de cumplir disposiciones y buenas prácticas, siendo así, el sello Hacer bien un reconocimiento a las empresas de que cumplen disposiciones legales y normativas que regulan las cuatro éticas empresariales, mientras que el sello Hacer mejor es un reconocimiento a las empresas por incorporar en su sistema de gestión empresarial altos estándares de buenas prácticas con las cuatro éticas. (Corporación Ecuatoriana de Servicios de Desarrollo Empresarial, 2011)

2.1.7 Normas Internacionales de Auditoría (NIA's)

Son las Normas Internacionales de Auditoría en las cuales se considera requisitos de calidad que deben observarse para el desempeño del trabajo de auditoría profesional. (NIAS).

Estas normas regulan el accionar de los auditores para lo cual es necesario mencionar el concepto de auditoría: “es una actividad independientes y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque que sistemático y disciplinario para devaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno” (Estupiñán, 2006)

Estas normas son emitidas por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, con el propósito de describir el marco de referencia dentro del cual se emiten las NIAS en relación a los servicios que pueden ser desempeñados por los auditores. (NIAS)

2.1.7.1 NIA 200: Objetivo y principios generales

La NIA 200 tiene como finalidad establecer una serie de lineamientos sobre el objetivo y los principios generales que gobiernan una auditoría de estados financieros, tomando en consideración que el objetivo de la auditoría busca hacer lo posible que el auditor exprese su opinión sobre si los estados financieros están preparados de acuerdo al marco de referencia para informes financieros identificado y a los PCGA.

Entre los principios éticos que se debe observar en una auditoría a los estados financieros son:

- Independencia
- Integridad
- Objetividad
- Competencia profesional y debido cuidado
- Confidencialidad
- Conducta profesional
- Normas éticas.

En esta NIA también se establece el Alcance de Auditoría, el cual se refiere a los procedimientos de auditoría considerados para la realización de la misma necesarios para cumplir con el objetivo de auditoría.

Las NIA contienen objetivos, requerimientos y una guía de aplicación y otras anotaciones explicativas que tienen como finalidad ayudar al auditor a alcanzar una seguridad razonable. Las NIA requieren que el auditor aplique su juicio profesional y mantenga un escepticismo profesional durante la planificación y ejecución de la auditoría y, entre otras cosas (NIA, 200):

- Identifique y valore los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, basándose en el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad.
- Obtenga evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre si existen incorrecciones materiales, mediante el diseño y la implementación de respuestas adecuadas a los riesgos valorados.
- Se forme una opinión sobre los estados financieros basada en las conclusiones alcanzadas a partir de la evidencia de auditoría obtenida. (NIA, 200)

2.1.7.2 NIA 300: Planificación de la Auditoría

La NIA 300 trata de la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría de estados financieros, cuyo objetivo es que planificar la auditoría con el fin de que sea realizada de manera eficaz. (NIA 300)

Una planificación adecuada favorece la auditoría de estados financieros en varios aspectos, entre otros los siguientes: (NIA 300)

- Ayuda al auditor a prestar una atención adecuada a las áreas importantes de la auditoría.
- Ayuda al auditor a identificar y resolver problemas potenciales oportunamente.

- Ayuda al auditor a organizar y dirigir adecuadamente el encargo de auditoría, de manera que éste se realice de forma eficaz y eficiente.
- Facilita la selección de miembros del equipo del encargo con niveles de capacidad y competencia adecuados para responder a los riesgos previstos, así como la asignación apropiada del trabajo a dichos miembros.
- Facilita la dirección y supervisión de los miembros del equipo del encargo y la revisión de su trabajo.
- Facilita, en su caso, la coordinación del trabajo realizado por auditores componentes y expertos. (NIA 300)

2.1.7.3 NIA 500: Evidencia de Auditoría

La Norma Internacional de Auditoría 500, trata sobre la evidencia de auditoría en los estados financieros, tomando en cuenta la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que se pueda basar su opinión. (NIA , 500)

El objetivo de la NIA 500 es diseñar y aplicar procedimientos de auditoría de forma que le permita obtener evidencia de auditoría suficiente y competente para poder alcanzar conclusiones razonables para basar la opinión. (NIA , 500)

La NIA 500 además define a la evidencia como la información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de

auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información.

2.1.7.4 NIA 700: Formación de la Opinión y emisión del informe de Auditoría

La Norma Internacional de Auditoría 700 trata de la responsabilidad que tiene el auditor de formarse una opinión sobre los estados financieros, a través de la emisión de un informe de auditoría, en esta norma se definen también la estructura y el contenido del informe que es el resultado de una auditoría de los estados financieros. (NIA , 700)

La presente NIA protege la congruencia del informe de auditoría. Cuando la auditoría se realiza de conformidad con las NIA, la congruencia del informe de auditoría promueve la credibilidad en el mercado global al hacer más fácilmente identificables aquellas auditorías que han sido realizadas de conformidad con unas normas reconocidas a nivel mundial. También ayuda a fomentar la comprensión por parte del usuario y a identificar, cuando concurren, circunstancias inusuales. (NIA , 700)

Esta NIA es muy importante ya que dentro de los objetivos del auditor se encuentra emitir su opinión sobre los estados financieros basado en una evaluación de las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría obtenida, y este informe debe estar presentado de manera congruente para que se promueva la credibilidad de los informes por parte de los usuarios.

2.1.8 NAGA's

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Estas normas se dividen en tres grupos: normas personales, normas relativas a la ejecución del trabajo y normas relativas a la información.

Siendo así las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas lineamientos que tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA han aprobado y adoptado normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos mencionados anteriormente. (Bailey, 1998)

2.1.8.1 Normas personales

Estas normas son de carácter personal que se relacionan directamente con quién realizó la auditoría, es decir con las cualidades del auditor y la calidad de su trabajo, estas normas se han implementado por la necesidad de un trabajo de auditoría de calidad y se ha enmarcado a cualidades personales ya que la gente marca la calidad de la profesión y estas normas establecen lineamientos que debe seguir el auditor para lograr una auditoría de calidad.

- **Entrenamiento técnico y capacidad profesional:** se establece que el examen de auditoría debe ser realizado por una persona que tenga un entrenamiento y estén habilitadas legalmente para ejercer la profesión. Entonces se puede definir según esta norma “la auditoría debe desempeñarse por una persona o personas que posean un adiestramiento técnico adecuado y pericia profesional”. (Cuellar, 2009)
- **Independencia:** se refiere a mantener una actitud mental independiente por parte del auditor, es decir que el auditor debe ser independiente, no debe estar predispuesto con respecto al cliente que audita ya que de lo contrario no estaría actuando con rectitud, la cual se necesita para confiar en el resultado de las averiguaciones. La independencia no implica una actitud fiscal, sino más bien imparcial de juicio que reconoce la obligación de ser honesto no solo para el gerente y los propietarios sino también para aquellos que confíen en el informe del auditor. (Cuellar, 2009)
- **Cuidado y diligencias profesionales:** esta norma implica definiciones para que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida. Cuando hablamos de diligencia profesional se habla de la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor independiente, de apegarse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe. En cuanto al ejercicio del cuidado debido se refiere a la revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen.

El cuidado que el auditor debe ejecutar hace referencia a lo que hace y qué tan bien lo hace. (Cuellar, 2009)

2.1.8.2 Normas relativas a la ejecución del trabajo

Las normas relativas a la ejecución del trabajo van dirigidas a que el auditor logre suficientes elementos de juicio que le permitan evidenciar en sus papeles de trabajo y así pueda llevar a cabo su auditoría a través de los procedimientos que hubiera considerado necesarios aplicar y así emitir el informe. (Cuellar, 2009)

La ejecución del trabajo comprende:

- **Estudio y evaluación del control interno:** debe lograrse suficiente comprensión del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas a realizar. (Bailey, 1998)
Esta norma implica el conocimiento y comprensión del control interno del cliente a auditar como una base para juzgar su confiabilidad y para de esta manera el auditor poder determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría para que el trabajo resulte efectivo.
- **Planeación y supervisión:** se refiere a la planificación del trabajo, es decir que se definen con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar un examen de auditoría. (Bailey, 1998)
- **Obtención de evidencia suficiente y competente:** Esta norma se refiere a la obtención de la evidencia, que ésta debe ser comprobatoria, competente a través de inspecciones, indagaciones y confirmaciones, de forma que

constituya una base razonable para la opinión concerniente a los estados financieros o procesos auditados (Bailey, 1998)

2.1.8.3 Normas relativas a la información

La presentación de un informe tiene como finalidad indicar si la auditoría fue elaborada conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCG; es decir regulan la calidad de la comunicación de los resultados del trabajo del auditor, el cual debe estar acorde a los principios y que estos sean aplicados uniformemente; también se establece definiciones a las opiniones que emite el auditor en el informe de auditoría. (Cuellar, 2009)

2.1.9 Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna

Estas normas han sido definidas con el propósito de establecer principios básicos para la ejecución de una auditoría interna, por ende estas normas son requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligatorio que consiste en “declaraciones de requisitos básicos para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones”. A continuación se definen ciertas normas, las más significativas: (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.1 Norma 1110 – Independencia dentro de la Organización

En la asignación de un comité de auditoría dentro de una empresa se debe observar la independencia de los procesos, ya que el director de auditoría deberá ratificar ante el Consejo, de manera anual la independencia que tiene su actividad de auditoría dentro de la organización. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.2 Norma 1120 – Objetividad Individual

La objetividad individual trata de que los auditores internos deben tener actitud imparcial y neutral al momento de realizar la auditoría y así evitar cualquier conflicto por interés personales o profesionales. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.3 Norma 1200 – Aptitud y cuidado profesional

Los auditores internos deben poseer conocimientos, aptitudes y otras competencias para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades profesionales y poder realizar la auditoría; esto también implica la preparación de un auditor es decir que esté incentivado a capacitarse, certificarse para que mejore su profesionalismo. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

Para el desarrollo de una auditoría interna de gestión de la calidad los auditores deberán tener asesoramiento y asistencia competente en cuanto al sistema de gestión de la calidad 1210.A1.

2.1.9.4 Norma 1300 – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

El director de auditoría interna deberá definir, desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de calidad de la actividad de auditoría interna, que permita una evaluación del cumplimiento de la auditoría interna con respecto a las normas además deberá verificar el grado de calidad con la evaluación de que si los auditores internos cumplen el código de ética; con la aplicación de este programa se evalúa la eficiencia y eficacia del proceso de auditoría interna lo que permitirá identificar oportunidades de mejora. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.5 Norma 1311 – Evaluaciones Internas

Las evaluaciones internas implican la realización de un seguimiento continuo el cual es necesario para evaluar el cumplimiento de la definición de la auditoría interna y las normas; además dentro de las evaluaciones también está la realización de autoevaluaciones periódicas por parte de las personas que integran la compañía. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.6 Norma 1312 – Evaluaciones externas

También deben realizarse evaluaciones externas mínimo cada 5 años para dar seguimiento al cumplimiento de la práctica de la auditoría interna respecto a las normas; esta evaluación debe ser realizada por una persona independiente y competente que no pertenezca a la organización. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.7 Norma 1320 – Informe sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad

Una vez realizado el programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría interna, el director de auditoría interna deberá comunicar sobre los resultados de la misma que contiene comentarios de la alta dirección y el consejo. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.8 Norma 2200 – Planificación de Trabajo

Con la finalidad de determinar el alcance, objetivos y programas es necesario que la dirección de auditoría defina un plan para cada trabajo; al realizar el plan de trabajo se debe considerar los objetivos de la actividad, riesgos significativos, los procesos y las oportunidades de mejora. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.9 Norma 2240 – Programa de trabajo

Se debe procurar definir un programa de trabajo que permita establecer actividades para la recolección, evaluación y documentación de la información en esa área con la finalidad de cumplir con los objetivos de trabajo de auditoría interna. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.10 Norma 2310 – Identificación de la información

La identificación de la información se refiere a la recolección de información suficiente, viable, que es información relevante y útil con el objetivo de alcanzar los

objetivos. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.11 Norma 2330 – Documentación de la información

Los auditores internos deberán documentar información relevante que les permita observar las conclusiones y los resultados de trabajo. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.12 Norma 2340- Supervisión de trabajo.

Para cumplir con el logro de los objetivos y obtener una auditoria interna realizada con eficiencia, eficacia y economía; el documento o trabajo deben ser supervisados adecuadamente y se debe documentar la evidencia de la realización de la misma. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.13 Norma 2400 – Comunicación de resultados

Los auditores internos deben comunicar adecuadamente los resultados del trabajo de auditoría interna realizado, el cual debe incluir los criterios de comunicación así como las conclusiones, recomendaciones y planes de acción. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.14 Norma 2420 – Calidad de la comunicación

La comunicación de resultados se debe realizar con calidad esto quiere decir que debe ser precisa, libre de errores y distorsiones, concisa, clara, constructiva, entre otros aspectos que permitan que la información describa los hechos de manera clara, sencilla, que sea entendible y que así la gerencia pueda tomar las decisiones sobre los resultados. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.15 Norma 2440 – Difusión de los resultados

El director de auditoría interna deberá revisar y aprobar la comunicación de resultados final y deberá definir la manera más apropiada para su difusión, estableciendo a quienes y como será distribuida. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.9.16 Norma 2500 – Seguimiento del proceso

Una vez comunicados los resultados a la dirección, el director de auditoría deberá definir un sistema para vigilar y por ende dar seguimiento al cumplimiento de los resultados comunicados en el informe. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

2.1.10 Normas Internacionales ISO

El término ISO corresponde a siglas en inglés “International Organization for Standardization” que significa Organización Internacional de Normalización; esta

organización es el mayor desarrollador mundial de las Normas Internacionales voluntarias cuya finalidad es desarrollar normas y desde su creación han publicado más de 19500 normas internacionales que abarca casi todos los aspectos de la tecnología y los negocios. (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

2.1.10.1 Norma Internacional ISO 9000:2005

La norma Internacional ISO 9000 fue preparada por el Comité Técnico ISO /TC 176, Gestión de aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 1; cuya finalidad es definir especificaciones de conceptos y terminología.

Esta norma describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

2.1.10.2 Norma Internacional ISO 9001: 2008

Esta norma ISO representa un modelo de gestión de la calidad, es decir que esta incluye una serie de principios y requisitos a aplicar en los diferentes procesos de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes.

La norma ISO 9001: 2008 es una norma que implica el cumplimiento de requisitos para poder llegar a cumplir con un sistema de gestión de calidad.

Objetivo y campo de aplicación

Una organización busca la certificación de esta ISO cuando necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables y cuando aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación del sistema que incluye procesos de mejora continua del sistema. (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

Aplicación

El ámbito de aplicación de esta norma incluye a todas aquellas organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado; que además existen fuentes que esta norma ha sido implementado por más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países. Dentro del desarrollo de las normas ISO es importante también su evaluación que se lo hace a través de auditorías para verificar el cumplimiento de los requisitos y para comprobar si el sistema de gestión de calidad funciona.

Sistemas de Gestión de la calidad

Un sistema de gestión de la calidad es la manera como la organización o empresa dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con el término de la calidad; tomando en cuenta que las empresas deben hacer un SGC no solo para obtener la certificación de normas ISO sino para buscar aquellos aspectos de la organización que están asociados con la calidad. Se debe tomar en cuenta que cuando se implementa un sistema de gestión de la calidad se está involucrando a la estructura organizacional conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización para

promover mejoramiento de productos y servicios y para cumplir los requerimientos de los clientes. (Corporación 3D, 2012)

Se define un sistema de gestión de calidad como el “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan a través del establecimiento de políticas y objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad” (Norma Internacional ISO 9000, 2005)”

Un modelo de sistemas de gestión de calidad se muestra en la siguiente gráfica, en el cual indica la evaluación de la información respecto al cumplimiento de los requisitos; entonces los procesos de metodología se simplifican en 4 pasos: planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA). (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

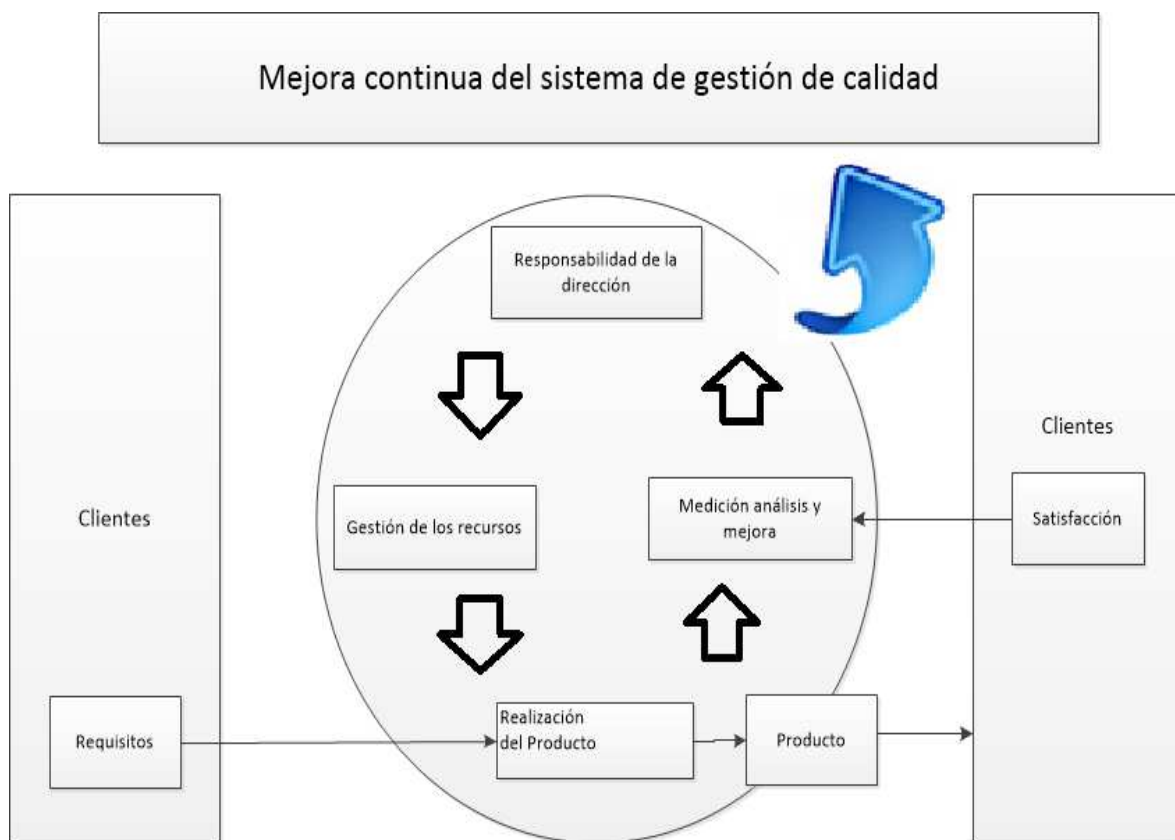


Gráfico 3 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: Norma internacional ISO 9001:2008

2.1.10.3 Norma Internacional ISO 19011: 2011

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, así como sobre la competencia y la evaluación de los auditores.

Entonces la Norma ISO 19011:2011 se presenta como una guía de orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental. (Norma Internacional ISO 19011, 2011)

Esta norma define los 3 tipos de auditoría que son:

- Auditoría de primera parte
- Auditoría de segunda parte, y
- Auditorías de tercera parte

Tabla 3 – Alcance de la Norma ISO 19011: 2011

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

Fuente: Norma ISO 19011:2011

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Conceptos Básicos:

Acción Preventiva: Es aquella acción que se realiza para eliminar la causa de una no conformidad; se toma para prevenir que algo suceda. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Acción Correctiva: Es la acción que se realiza para eliminar la causa de una no conformidad y se toma para prevenir que vuelva a producirse. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Actividad: Es un conjunto de acciones que se realiza o lleva a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma, es decir que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas.

Actividad de Auditoría Interna: es un departamento o equipo de consultores, dentro de la organización que participan de manera independiente en la realización de la auditoría interna, siendo así el objetivo de la actividad de auditoría interna ayudar a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

Ambiente de Trabajo: está “relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)” (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

Aseguramiento de la calidad: “parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad” (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Auditoría: Según el Comité Especial del Instituto Americano de Contadores definen a la “auditoria como un examen de los libros de contabilidad, comprobantes y demás registros de un organismo público, institución, corporación, firma o persona, o de alguna persona o personas situadas en destino de confianza, con el objeto de averiguar la corrección o incorrección de los registros y de expresar opinión sobre los documentos suministrados, comúnmente en forma de un certificado”.

Auditoría de Gestión: El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos define la auditoría interna como “una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección”. (Auditores Internos de los Estados Unidos).

Autoevaluación: “es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia.” (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Calidad: La calidad se relaciona a las propiedades inherentes de un objeto, en el caso de una empresa sería a los servicios y productos que brinda, con la finalidad de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Es así que la calidad se define como algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano para hacer bien las cosas. (Alcalde, 2009)

Según Deming (1989) “la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos”.

Causa: Es la razón por la que ocurrió la condición o porque no se cumplió el criterio o norma.

Característica de la Calidad: Son aquellas características inherentes al producto, proceso, o sistema relacionados con un requisito establecido por la norma.

Cliente: Es aquella persona que recibe el producto o servicio del proceso, y quien valora lo que para él vale dicho producto o servicio. (Alarcón, 1998)

Condición: Es la característica del hallazgo referente a la situación que origina la situación encontrada.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Concesión: Se presenta en aquellos casos que se necesita de una autorización para liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Control: “Cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos” (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

Control de Calidad: “parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad”

Controles de tecnología de la información: son “controles que soportan la gestión y el gobierno del negocio, y proporcionan controles generales y técnicos sobre las infraestructuras de tecnología de la información tales como aplicaciones, información, infraestructura y personas” (Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna, 2013)

Corrección: Es la acción tomada para eliminar una no conformidad que se ha detectado.

Criterio: Es aquella norma aplicable que permite medir la condición.

Cultura organizacional: Se define como un sistema de significados, es decir un conjunto de valores, principios, costumbres, hábitos y otros, que caracteriza a un grupo humano, en este caso a una organización.

Defecto: Incumplimiento de un requisito que se encuentra asociado a un uso previsto o especificado.

Desecho: Es aquella acción que se toma frente a un producto no conforme para impedir su uso inicialmente establecido.

Documento: es aquella información y su medio de soporte por ejemplo órdenes de compra, talones de embarque, facturas, cheques y otros. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Economía: Se define como aquellas condiciones bajo las cuales se adquieren y utilizan los recursos idóneos, en cantidad y calidad correctas.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la situación encontrada.

Eficacia: Según Idalberto Chiavenato la eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

Eficiencia: Según Idalberto Chiavenato la eficiencia es la utilización correcta de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

Especificación: Es un documento que establece requisitos.

Estrategia: Es un conjunto consciente, racional y coherente de decisiones sobre acciones a emprender y recursos a utilizar que permite alcanzar los objetivos finales de la empresa u organización, teniendo en cuenta las decisiones que el mismo campo toma o puede tomar la competencia y también las variaciones externas tecnológicas, económicas y sociales. (Sainz, 2001)

Evidencia: Son los datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Gestión: Es la capacidad de la institución para gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada situación.

Gestión de la Calidad: “Implica a todas aquellas actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Indicadores de gestión: Es el dato permite medir las acciones tomadas en el pasado, se los hace con la finalidad de determinar si un determinado proceso o proyecto de una organización está siendo exitosa o si se está cumpliendo con los objetivos. (HispanoAmérica, 2012)

Infraestructura: Es el conjunto de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

ISO: El término ISO corresponde a siglas en inglés “International Organization for Standardization” que significa Organización Internacional de Normalización; esta organización es el mayor desarrollador mundial de las Normas Internacionales voluntarias cuya finalidad es desarrollar normas y desde su creación han publicado más de 19500 normas internacionales que abarca casi todos los aspectos de la tecnología y los negocios. (Norma Internacional ISO 9001, 2008)

Manual de Calidad: Es un documento donde se menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante la adopción del correspondiente sistema de gestión de la calidad. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Mapa de procesos: Es una presentación gráfica que incluye una serie de procesos, distribuidos en los 3 sectores: estratégicos, críticos y de soporte, que tiene como entrada los requerimientos del cliente y como salida su satisfacción. (Alabarta, Martinez & Martinez, 2011).

Mejora Continua: La mejora continua tiene como objetivo principal incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

No Conformidad: es el no cumplimiento de un requisito.

Norma: Es aquella especificación que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.

Objetivo de la Calidad: los objetivos son una finalidad o algo pretendido relacionado con la calidad.

Parte Interesada: Es la persona o grupo de personas que tienen un cierto interés en el desempeño de la organización y éxito de la misma.

Planificación: Es una previsión de los futuros campos de acción, una búsqueda de metas de futuro para la movilización de recursos, una preparación metodológica para la acción que incluye el desarrollo de estrategias, una definición de objetivos y selección de estrategias o una apropiada asignación de los recursos disponibles. (Sainz, José María, 2012)

Planificación de la calidad: “parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad” (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Plan de contingencia: es una herramienta orientada a garantizar la continuidad de los procesos de la empresa para lo cual contiene medidas técnicas, humanas y organizativas.

Política de la Calidad: Son aquellas “intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.” (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Procedimiento: Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

Procesos: Conjunto de actividades que, con input recibido, es capaz de crear un producto de valor para el cliente; dichas actividades están relacionadas unas con otras e integradas de manera coherente y terminan con la entrega del producto o servicio al cliente. (Alarcón, 1998)

Producto: “se define como resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, es decir es el resultado de un proceso. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Registro: es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden utilizarse para documentar la trazabilidad y para proporcionar la evidencia de verificaciones de acciones correctivas y preventivas. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Requisito: Es aquella necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, estos requisitos están establecidos dentro de las ISO para el cumplimiento por parte de las organizaciones. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Reparación: Es aquella acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Reproceso: Acción que se toma sobre un producto que no está en conformidad con la norma.

Satisfacción al Cliente: Es aquella percepción del cliente sobre el grado en que se cumplen sus propios requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistemas de Gestión: “Es un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.” (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Sistemas de Gestión de la Calidad: “Es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

2.2.2 Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad

Según la norma internacional ISO 9000, dentro de su terminología define a la auditoría de gestión de la calidad como aquellas utilizadas para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad, determinando hallazgos de las auditorías que se utilizan para evaluar la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora. (Norma Internacional ISO 9000, 2005)

Generalidades

Para la definición y ejecución de la Auditoría de Gestión de la Calidad se tomará como base la Norma Internacional ISO 19011:2011, que sustentan las auditorías de certificación de sistemas de gestión de la calidad.

2.2.2.1 Objetivos

El Objetivo de una Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad es poner en manifiesto la existencia de un correcto sistema de calidad documentado, tomando en consideración que dicho sistema es conocido por toda la organización y partes interesadas y que se cumple.

El fin de la Auditoría de Calidad es asegurar el nivel de gestión que se defina previamente, que sus objetivos se están cumpliendo y/o identificar situaciones susceptibles de ser mejoradas. (Vilar, 1999)

En la Actualidad se realizan Auditorías de la Calidad con la finalidad de evaluar si las actividades indicadas en los procedimientos que maneja una organización tanto operativa como administrativa, cumplen con los lineamientos de calidad, si se ejecutan de forma eficiente, eficaz y económica para de esta manera alcanzar los objetivos de la organización. Además otro de los objetivos de la Auditoría de Calidad es el mejoramiento continuo, mediante la determinación de desviaciones del sistema de calidad y posteriormente la realización de correctivos a tales desviaciones en los procesos de la organización. (Vilar, 1999)

2.2.2.2 Clasificación

Considerando la Norma ISO 19011: 2011, la cual proporciona una orientación sobre principios de auditoría, gestión de programas de auditoría, la realización de Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad, así como la competencia de los auditores; se pueden detallar tres tipos de auditorías. (Norma Internacional ISO 19011, 2011)

- Auditoría de primera parte
- Auditorías de segunda parte
- Auditorías de tercera parte

Auditorías de primera parte

Las auditorías de primera parte son aquellas “realizadas por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos y puede constituir la base para una auto declaración de conformidad de una organización”. (Norma Internacional ISO 19011, 2011)

Auditorías de segunda parte

Este tipo de auditorías de segunda parte o también llamadas externas, “se llevan a cabo por partes que tienen interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre” (Norma Internacional ISO 19011, 2011)

Auditorías de tercera parte

Las auditorías de tercera parte son también auditorías externas que “se lleva a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001 o ISO 14001”, que en este caso sería solo la evaluación de los requisitos a la norma ISO 9001:2008. (Norma Internacional ISO 19011, 2011)

2.2.2.3 Importancia

La utilización de una Auditoría de Gestión de la Calidad tiene como finalidad determinar el cumplimiento de los procesos definidos dentro de una empresa, para poder acceder a un proceso de mejora continua y así poder tener la seguridad de contar con un Sistema de Calidad eficaz que le proporcione mayor interés por parte de los clientes ya que cumpliría con sus expectativas en cuanto a la calidad del producto y/o servicio.

La auditoría permite hacer una evaluación de como la gerencia está utilizando sus recursos, sus procesos de fabricación y si se están cumpliendo los requisitos establecidos en la norma y todo esto lo detectará a través del establecimiento de las no conformidades que dan lugar a acciones correctivas que las remedian para poder definir planes de mejora a los mismos. La eficacia de las acciones correctivas deben

ser verificadas con la finalidad de que sirvan como elemento de juicio para la revisión del sistema de calidad y así conseguir la mejora continua.

2.2.2.4 Normativas

Las normativas que regulan la ejecución de una Auditoría de Gestión de Calidad son aquellas que regulan todas las Auditorías como: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría, y aquella norma específica de Auditoría de Calidad la Norma ISO 19011:2011.

2.2.2.5 Principios

- Integridad
- Presentación ecuánime
- Debido cuidado profesional
- Confidencialidad
- Independencia
- Enfoque basado en la evidencia

2.2.2.6 Fases de Auditoría

Las fases de una auditoría de sistemas de gestión de la calidad son cuatro:

- Planeación y programación de la auditoría
- Ejecución de la auditoría
- Informe
- Seguimiento de auditoría

Plan Anual de Auditoría

El plan anual de auditoría es aquella planificación de verificación a las actividades tiene como finalidad asesorar a la alta dirección en la evaluación y mejoramiento del sistema de Control Interno de Calidad de su compañía, evaluar la gestión de riesgos y fomentar la cultura del autocontrol, con el propósito de asegurar la calidad de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.

Al inicio del año, el Gerente o encargado de auditoría interna, deberá elaborar el “Plan anual de auditorías” que contempla la planificación de las auditorías de gestión de calidad. Para lo cual se deberá considerar la realización de al menos una auditoría interna semestralmente, este programa será entregado al Gerente General para su respectiva aprobación.

2.2.2.7 Planeación y Programación

La planeación y programación de una auditoría busca definir los procesos a ser auditados, tomando en consideración los recursos económicos, humanos, materiales y equipo que se requerirá para la ejecución de la auditoría.

Es importante definir las actividades que se deben realizar en esta etapa de la Planeación y Programación:

- Definición del objetivo y alcance de la auditoría.
- Designación del equipo auditor.

- Recursos
- Revisión documental.
- Visita previa.
- Elaboración del programa.
- Revisión y confirmación del programa por el auditado.
- Reunión con el equipo auditor.
- Preparación de listas de verificación

Programa de Auditoría

Un Programa de Auditoría “es un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.”

(Norma Internacional ISO 19011, 2011)

El Programa de Auditoría deberá ser diseñado para determinar la efectividad del sistema de gestión de calidad de la organización a ser auditada, por tal razón la alta gerencia deberá asignar personas competentes para gestionar el programa de auditoría y asegurar que los objetivos del programa se hayan establecido.

El alcance del programa estará definido de acuerdo al tamaño y naturaleza de la organización a ser auditada y también del sistema de gestión considerando su complejidad.

Establecimiento de un programa de auditoría

La Norma Internacional ISO 19011 define que en el establecimiento de un programa de auditoría se debe considerar:

- **Roles y responsabilidades de la persona que gestiona el programa de auditoría;** el cuál debería establecer el alcance, identificar y evaluar los riesgos, establecer responsabilidades de auditoría, establecer procedimientos para programas de auditoría, determinar los recursos necesarios, asegurar la implementación del programa de auditoría, asegurar el manejo adecuado de los registros del programa, monitorear, revisar y mejorar el programa de auditoría.
- **Competencia de la persona que gestiona el programa de auditoría:** la persona que gestione el programa de auditoría deberá tener la competencia necesaria considerando que debe tener el conocimiento y habilidades en el área de auditoría, sistemas de gestión, procesos, entre otros.
- **Establecer el alcance del programa de auditoría:** el responsable de la gestión del programa de auditoría definirá el alcance de acuerdo a la naturaleza y tamaño de la empresa a ser auditada.
- **Establecer procedimientos para el programa de auditoría:** la persona que gestiona el programa de auditoría deberá establecer los procedimientos para dar tratamiento a ciertos aspectos como: Planificar y elaborar el calendario de auditorías, aseguramiento de la competencia de los auditores que conforman el equipo, asignación de funciones y responsabilidades del equipo auditor, realización y seguimiento de la auditoría, conservación de registros, y comunicación de resultados a la Gerencia.

- **Identificar los recursos del programa de auditoría:** se debe considerar los recursos financieros, humanos, materiales, tiempo y la disponibilidad de la información y Tecnologías de la Información.

En resumen se puede decir que el programa de auditoría se establece una vez que se define lo siguiente:

- Objetivos y alcance
- Responsabilidades
- Recursos
- Procedimientos

Implementación de un programa de auditoría

En la implementación de un programa de auditoría se definirá lo siguiente:

- Elaboración del Calendario de Auditorías
- Evaluación de auditores
- Selección del Equipo Auditor
- Conservación de registros

Calendario de Auditorías: en este calendario se define los días y horas en que se realizarán las auditorías para evaluar el sistema de gestión de la calidad, será elaborado por el auditor y aprobado por la Gerencia.

Las auditorías se efectuarán a todo el sistema de Calidad o solo a una parte por lo que el calendario se establecerá de acuerdo a los requerimientos de cada auditoría, tomando en cuenta que siempre deberá contar con la aprobación de la Gerencia.

A continuación se presenta un ejemplo de calendario de auditoría:

Evaluación de Auditores: El auditor debe ser evaluado considerando los conocimientos, capacidades y competencias, estas evaluaciones tendrán puntos estratégicos como: estudios, experiencia, formación profesional, y atributos personales como: observación, personalidad, seguridad, forma de actuar, y otros.

Selección del Equipo Auditor: Se deberá nombrar a personas para que formen parte del equipo auditor, incluyendo el líder del equipo y cualquier experto técnico que se necesite para la auditoría específica. Esta selección se realizará tomando en cuenta la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de la Auditoría de Gestión de Calidad programada. Para la conformación de equipos no existe un número fijo de integrantes, ya que estos serán definidos de acuerdo al alcance.

Conservación de registros: todos los documentos y registros que se generen en la auditoría deben conservarse con la finalidad de evidenciar la ejecución y tener un sustento de la auditoría realizada, estos documentos pueden ser: cronograma, programas, planes e informes de auditoría, actas, convenios, contratos y otros.

En esta documentación se genera una clasificación de la misma, que son: archivo permanente que son los documentos que se va a obtener del cliente ejemplo: escrituras, organigramas, manuales y otros, y el archivo corriente son los programas y hojas de trabajo del trabajo de auditoría.

Seguimiento y revisión del programa de Auditoría

- **Monitoreo del programa de auditoría:** Según la ISO 19011: 2011, establece que la persona encargada de la gestión de la Auditoría de Calidad debe monitorear su implementación considerando:
 - o Evaluar conformidad con el programa de auditoría, cronogramas y objetivos.
 - o Evaluar el desempeño de los miembros del equipo auditor
 - o Evaluar la habilidad de los equipos auditores
 - o Evaluar la retroalimentación por parte de la alta gerencia, auditados, auditores y demás.
- **Revisión y mejora del programa de auditoría:** La ISO 19011:2011, establece que la persona encargada de la gestión del programa de auditoría debe revisar el mismo para verificar si cumple con los objetivos que persigue la auditoría, caso contrario se deberá implementar un proceso de mejora continua al programa de auditoría con la finalidad de que esté diseñado para alcanzar los objetivos.
- **Identificación de necesidad de Acciones Correctivas y Preventivas:** Como resultado de una revisión al programa de auditoría da origen a acciones correctivas y preventivas.

Preparación de la Auditoría

En la preparación de la auditoría se establecen un conjunto de acciones o actividades a realizar con la finalidad de iniciar con el programa de auditoría.

Según las directrices de la Norma ISO 19011 existen las siguientes actividades:

- Establecer contacto inicial con el Auditado
- Determinación de la viabilidad de la Auditoría

Establecer Contacto inicial con el Auditado: Es muy importante que cuando se realiza una auditoría se realice un contacto inicial para el desarrollo de la auditoría el cual puede ser formal o informal y debe hacerlo el líder del equipo auditor. La finalidad de establecer este contacto inicial es el siguiente:

- Establecer comunicación con los representantes del auditado
- Confirmar la autoridad para la realización de la auditoría
- Proveer información sobre los objetivos, alcance y métodos de auditoría, así como la composición del equipo auditor.
- Solicitar acceso a documentos y registros de la empresa que serán utilizados en la auditoría
- Determinar registros legales y contractuales aplicables
- Confirmar el acuerdo del auditado tomando en consideración las estipulaciones de confidencialidad
- Determinar cualquier requisito específico de la localización de la empresa a ser auditada.
- Acordar sobre la participación de observadores en el proceso y guías para el equipo auditor que faciliten la ejecución.

Determinación de la viabilidad de la auditoría: La viabilidad se encuentra determinada por los factores como la información suficiente y adecuada, cooperación de los auditores y disponibilidad de tiempo y recursos. La viabilidad debería ser determinada a fin de proveer una confianza razonable de que los objetivos pueden ser alcanzados.

Preparación de Actividades de Auditoría

En este punto se deben preparar las siguientes actividades:

- Revisión de documentos
- Preparación del plan de auditoría
- Asignación de trabajo al equipo auditor
- Preparación de los documentos de trabajo

Revisión de documentos: Los documentos necesarios para el sistema de gestión a ser auditado debe ser revisado con la finalidad de reunir información para preparar las actividades de auditoría y poder realizar los papeles de trabajo y además para tener una visión general del grado de documentación y así poder determinar posibles vacíos.

Preparación del Plan de Auditoría: El plan de auditoría lo elabora el auditor por lo menos 30 días antes de realizar la auditoría, tomando en consideración la información contenida en el programa de auditoría y en la documentación entregada por el auditado.

El plan de auditoría constituye la base para el acuerdo entre el cliente de auditoría, el equipo auditor y el auditado referente a la realización de la auditoría. Este plan debe contener:

- El alcance y objetivos de auditoría
- Criterio a ser usado para la realización de la auditoría
- Identificación de las unidades organizacionales a ser auditadas
- Ubicación, fechas, tiempo esperado y duración de las actividades a ser realizadas
- Cronograma de reuniones que se va a tener con la gerencia
- Métodos de auditoría a utilizar tomando en consideración el grado de muestreo requerido para poder obtener la evidencia suficiente y competente.
- Roles y responsabilidades de los miembros del equipo auditor
- Entrega de los recursos apropiados.
- Requerimientos confidenciales
- El contenido, formato y estructura del informe.

Asignación de trabajo al equipo auditor: El auditor líder será el encargado de asignar las tareas a cada miembro del equipo auditor, estableciendo sus funciones, responsabilidades, o actividades específicas; al momento de la asignación se debe considerar los aspectos de independencia y competencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos.

Preparación de los documentos de trabajo: Los miembros del equipo auditor en el desarrollo de sus funciones deberán preparar los documentos de trabajo necesarios para referenciar y registrar el desarrollo de la auditoría que se está efectuando. Los documentos pueden ser:

- Listas de verificación
- Planes de muestreo de auditorías
- Formularios para registrar información (evidencias, hallazgos y registros de reuniones)

Estos documentos de trabajo deben retenerse al menos hasta que finalice la auditoría o de acuerdo a lo especificado en el plan de auditoría.

- **Listas de verificación:** la lista de verificación también se conoce como listas de chequeo, la cual consiste en un conjunto de preguntas cada una de las cuales corresponde a un requisito de la norma en referencia, en este caso la ISO 9001:2008. (Atehortúa, 2005)

Un modelo de lista de verificación se presenta en el siguiente ejemplo:



Lista de verificación
Nro. De Revisión: 02
Página 1 de 1

LISTA DE VERIFICACIÓN

Fecha:
Auditor:
Proceso Auditado:

REFERENCIA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	COMENTARIOS
4.2.2				
4.2.3				
4.2.4				

Observaciones adicionales:

Fecha	Control de cambios
08/10/2013	<u>Revisión de formato</u>

Gráfico 4 – Ejemplo de Lista de Verificación

Fuente: redPartner

2.2.2.8 Ejecución de la Auditoría

Para llevar a cabo la ejecución de la auditoría es necesario pasar por las siguientes fases o actividades:

- Reunión de Apertura
- Revisión Documental
- Comunicación durante la auditoría
- Recolección y verificación de la Información
- Generación de los Hallazgos
- Preparación de conclusiones de auditoría
- Reunión de Cierre

Reunión de Apertura

Realizar una reunión de apertura tiene como finalidad que todas las partes estén de acuerdo con el plan de auditoría, presentar al equipo auditor y asegurar que se pueden llevar a cabo todas las actividades de auditoría planeadas; esta reunión debe realizarse con la dirección de la empresa a ser auditada y/o los responsables de las funciones o procesos que se va a auditar, dirigida por el auditor líder que debe preparar un agenda que cubra todos los aspectos clave a presentar en esta reunión.

Revisión documental durante la realización de la auditoría

Se deberá proceder a revisar la documentación existente del auditado con la finalidad de determinar la conformidad del sistema, en cuanto a la documentación y

tomando en cuenta los criterios de auditoría y además para recopilar la información para soportar las actividades de auditoría.

Comunicación durante la auditoría

Durante el desarrollo de la auditoría es muy importante que exista comunicación entre el equipo auditor y el auditado; y para lograrlo el equipo auditor debería reunirse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y re-asignar trabajo entre los miembros del equipo auditor.

El auditor líder deberá comunicar periódicamente el progreso de la auditoría, si las evidencias recolectadas tienen un riesgo muy significativo, temas que estén fuera del alcance y cualquier duda al auditado y cliente de auditoría.

Recolección y verificación de la Información

La recolección y verificación de información se hará mediante técnicas de muestreo apropiado y deberá ser verificada, puesto que solo información verificada será considerada como evidencia de auditoría. Los métodos para recolectar información son:

- Entrevistas
- Observaciones
- Revisión de documentos, incluidos registros

Generación de Hallazgos

Una vez recolectada la información y verificada se constituye en evidencia de auditoría la cual es evaluada contra los criterios de auditoría para determinar si es un hallazgo o no. Estos hallazgos indicarán la conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría y siempre identificarán una oportunidad de mejora.

Preparación de conclusiones de Auditoría

Una vez definidos los hallazgos con las conformidades y no conformidades, y antes de la reunión de cierre, el equipo auditor deberá reunirse para tratar los siguientes aspectos:

- Revisar los hallazgos de la auditoría
- Llegar a un acuerdo respecto a las conclusiones
- Preparar recomendaciones
- Discutir el seguimiento a la auditoría.

Las conclusiones que se definan pueden tratar aspectos como: el grado de conformidad con los criterios de auditoría, hallazgos encontrados similares en diferentes áreas, causas raíz de los hallazgos, el grado de cumplimiento de los objetivos, efectiva implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad, entre otros aspectos.

Reunión de Cierre

Esta reunión se la realiza con la finalidad de asegurar que la empresa auditada comprenda todos los hallazgos, no conformidades y conclusiones de la auditoría

realizada. El auditado deberá presentar un plan de acción para dar tratamiento a los hallazgos de auditoría, en el caso de que esté estipulado en el sistema de gestión de calidad, y así poder establecer acciones correctivas y preventivas si es el caso.

2.2.2.9 Informe de Resultados

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, en la que refleja la opinión técnica de los hallazgos obtenidos en el examen de auditoría.

Preparación del Informe de Auditoría

Este informe es preparado por el auditor líder y está compuesto de la siguiente manera:

- Fecha
- Alcance y objetivo de la auditoría
- Identificación del equipo auditor
- Representante del auditado
- Documentos de trabajo
- Norma de referencia
- No conformidades encontradas
- Evidencias objetivas encontradas
- Evaluación del cumplimiento de los requisitos
- Conclusiones

Implementación de Acciones Correctivas

Los auditados deben presentar un plan de acción respecto a los hallazgos que identifican no conformidades con los criterios de auditoría, para lo cual se debe realizar acciones correctivas u otra acción que asegure su seguimiento.

Estas son solicitudes preparadas por el equipo auditor y deben ser presentadas en la reunión de cierre, incluyen los siguientes elementos:

- Número de la acción correctiva
- Número de informe
- Significado
- Naturaleza
- Diferencia
- Firma

2.2.2.10 Seguimiento de Auditoría

Las conclusiones emitidas por el informe de auditoría pueden requerir acciones correctiva, preventivas o de mejora según será el caso, y las empresas deben emprender un plan de acción para cumplirlas y superar las no conformidades en un tiempo definido, para lo cual se da seguimiento al cumplimiento de acciones y/o corrección de no conformidades.

Verificación Cierre de No Conformidades

Esta etapa se refiere a que una vez realizado el seguimiento de auditoría a la empresa auditada para verificar si se dio cumplimiento a las acciones correctivas para superar o eliminar las no conformidades, se certificará el cumplimiento de forma satisfactoria y se cerrará la no conformidad.

CAPITULO III

3 ANÁLISIS SITUACIONAL

3.1 Análisis Interno

El análisis Interno implica realizar un levantamiento de información sobre los procesos o áreas que son parte de la organización y que contribuyen al logro de los objetivos y metas establecidas.

La empresa redPartner con la finalidad de contar con un sistema de gestión que le permita ser más competitiva, eficiente y eficaz adopto la Norma Internacional ISO 9001:2008, la cual promueve un enfoque basado en procesos guiados a la mejora continua; para poder lograr esta certificación la empresa debe identificar y gestionar todas las actividades de la empresa en las que se debe identificar los elementos de entrada que se transforman en resultados dentro de un proceso, para lo cual redPartner definió su mapa de procesos de acuerdo a las siguientes áreas: Gestión Gerencial, Gestión de Mercadeo, Gestión de Ventas, Gestión de Centro de Soporte y Consultoría,

Medición análisis y mejora, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión de Talento Humano y Gestión Financiera, como se muestra a continuación:

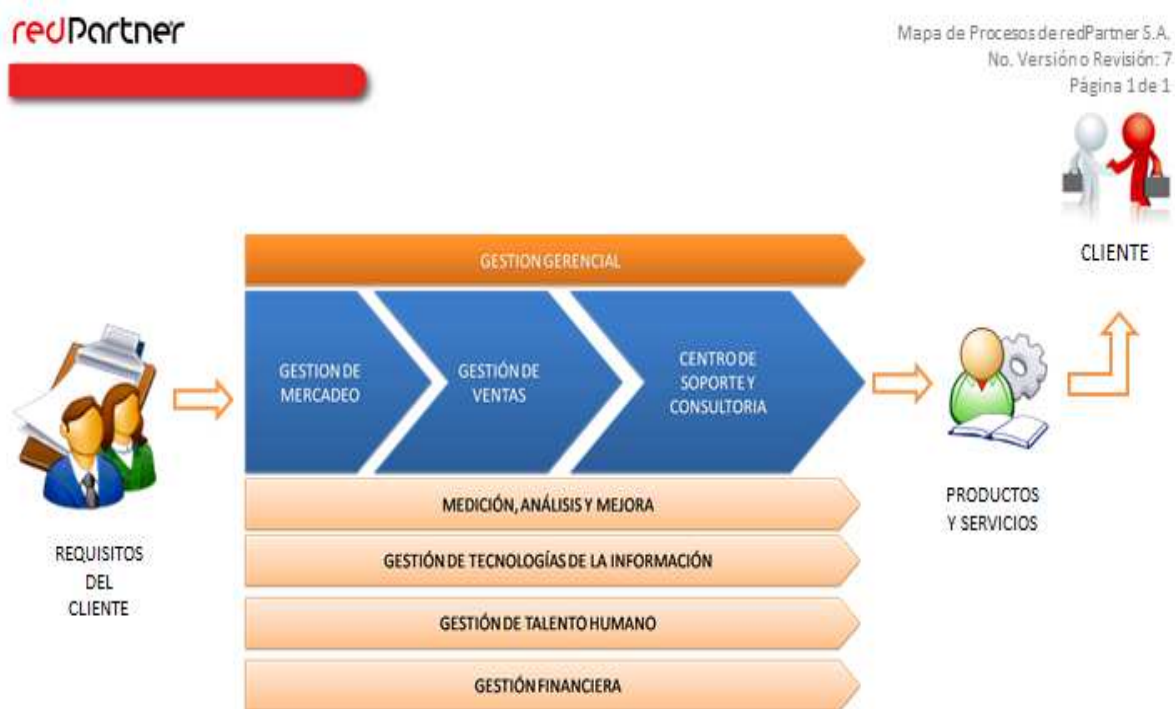


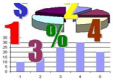
Gráfico 5 – Mapa de Procesos redPartner S.A.

Fuente: redPartner S.A

Estos procesos mencionados se encuentran bajo la certificación de la ISO 9001:2008, de los cuales el presente proyecto aplica a los procesos: Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano y Gestión de Tecnologías de la Información que procederemos a describir los procesos y las guías y manuales que se manejan en cada uno.

3.1.1 Descripción de los procesos

3.1.1.1 Proceso de Gestión financiera

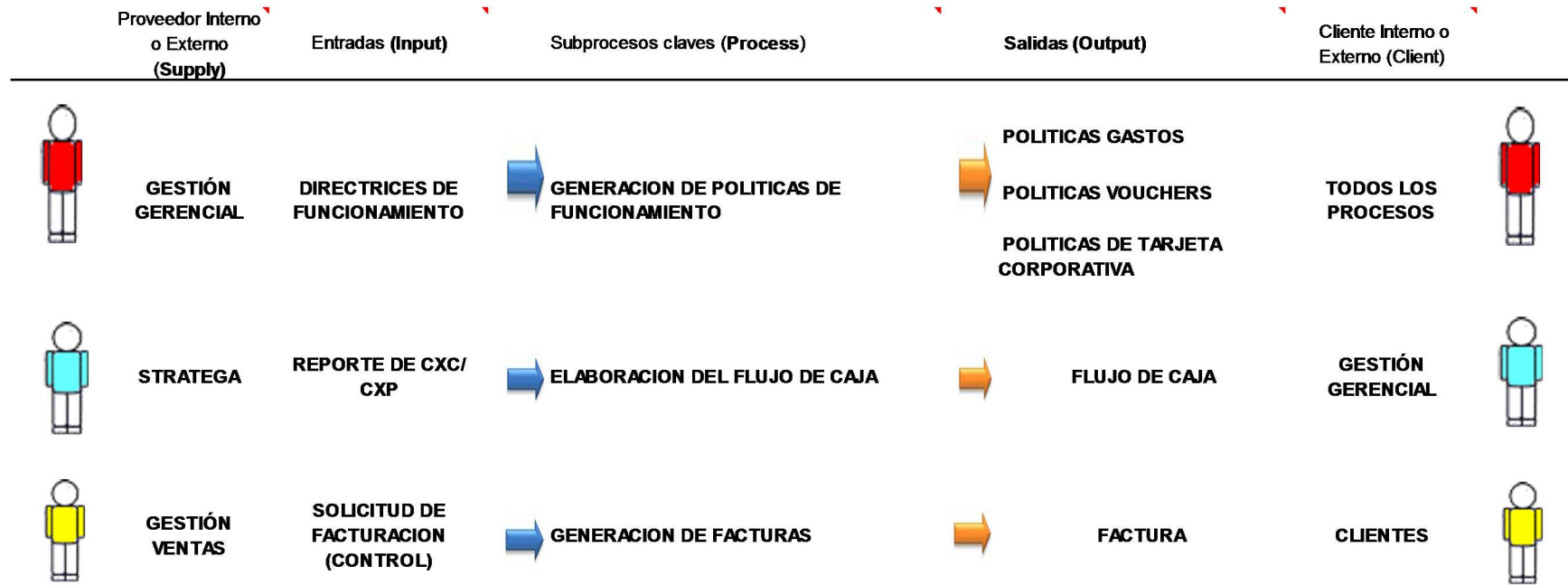
Nombre del Proceso	GESTIÓN FINANCIERA		05 FINANZAS			
Responsable	LIDER DE FINANZAS					
Objetivo:	Controlar y ejecutar las actividades financieras, administrativas y contables de acuerdo a normas legales establecidas y las políticas de redPartner S.A.					
Indicadores :						
Indicador	Fórmula	Responsable	Frecuencia Control	Valor Numérico	Valor Crítico	Instrumento de medida
Utilidad	Ingresos -Costos-antes impuestos	FINANZAS	365 DIAS	7%	0.00%	ESTADOS FINANCIEROS CONTABLES
Indice de Calidad de Servicio	CUMPLIENTO DE OFRECIMIENTOS (Encuesta de satisfacción al cliente interno y externo (proceso de cobranza))	FINANZAS	365 DIAS	100	80	ENCUESTA REALIZADA POR SERVICIO AL CLIENTE y MAM
Días promedio de recuperación cartera	Sumatoria de Fecha de cobro menos fechas de emisión de facturas dividido para el numero de cobros	FINANZAS	30 DIAS	30 DIAS	Mayor a 60 días	INFORME DE CARTERA

Continúa...















Procedimientos y Métodos

Instructivos, Guías, Manuales, Políticas	Registros	Documentos Externos
POLITICA DE GASTOS	PAGO A PROVEEDORES	CONVENIO DE FIANZAS
POLITICA DE VOUCHERS TAXIS	CALIFICACION DE NUESTROS PROVEEDORES	VARIOS FORMULARIOS
POLITICA DE TARJETA CORPORATIVA	SOLICITUD Y CONTROL DE FIANZAS (SEGUROS)	
POLITICA DE VOUCHERS TAXIS PARA CURSOS	REPORTE DE GASTOS	
	ENCUESTA SATISFACCION CLIENTE INTERNO	
	INICADOR DE CARTERA	
	ESTADOS FINANCIEROS CONTABLES	

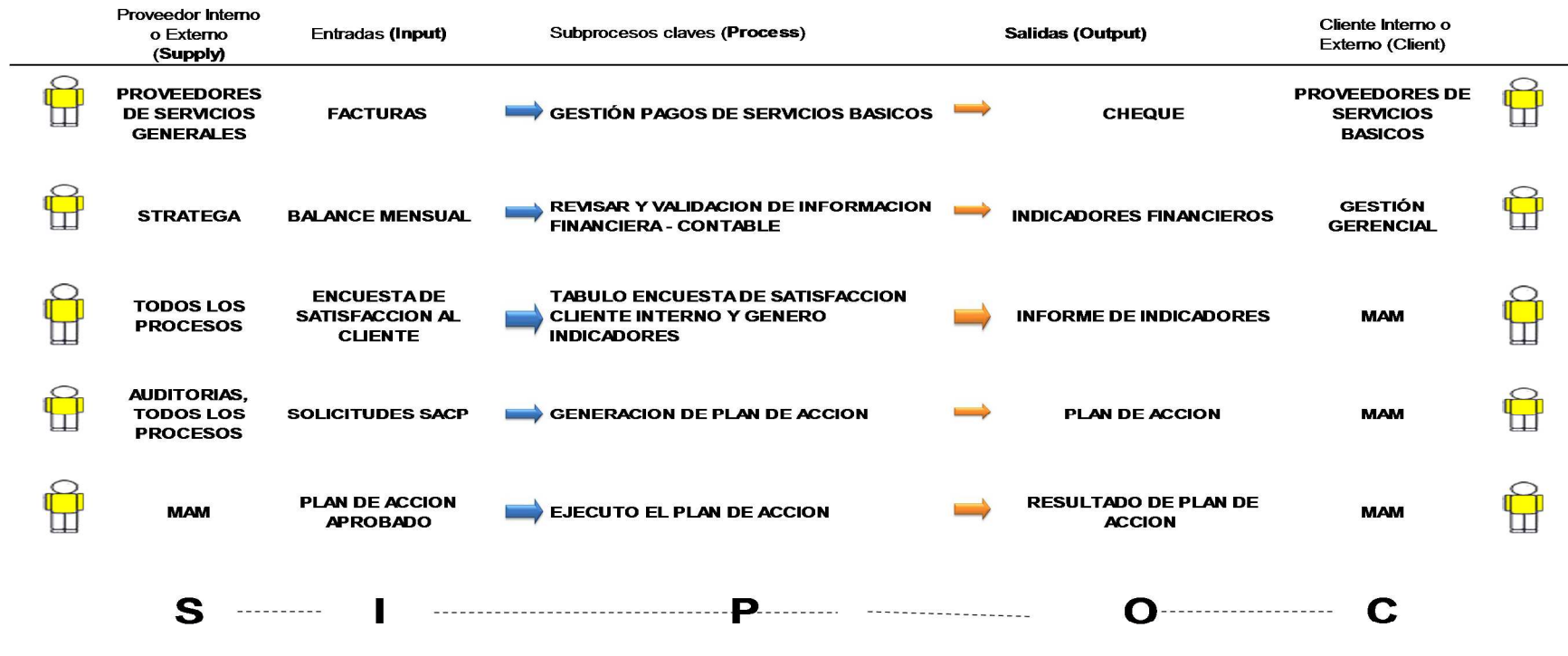
Continúa...



Continúa...

	Proveedor Interno o Externo (Supply)	Entradas (Input)	Subprocesos claves (Process)	Salidas (Output)	Cliente Interno o Externo (Client)	
	TODOS LOS PROCESOS	SOLICITUD DE SUMINISTROS (OFICINA Y LIMPIEZA)	GESTIÓN COMPRAS	PRODUCTO O SERVICIOS	TODOS LOS PROCESOS	
	TODOS LOS PROCESOS	ORDEN COMPRA/ FACTURAS	GESTIÓN PAGOS	CHEQUE, TRANSFERENCIA	PROVEEDORES	
	STRATEGA	INFORME DE CARTERA	GESTIÓN COBRANZAS	INFORME ACTUALIZADO DE CARTERA	GESTIÓN GERENCIAL	
	GESTIÓN VENTAS	SOLICITUD DE GARANTIAS	GESTIÓN PARA LA EMISION DE FIANZAS Y RESPECTIVO CONTROL DE VENCIMIENTOS	FIANZAS	GESTIÓN VENTAS	
	GESTIÓN VENTAS	REQUISITOS PARA LA CALIFICACION COMO PROVEEDORES	GESTIÓN PARA LA CALIFICACION DE PROVEEDORES	RECEPCION DE LA CALIFICACION DE PROVEEDORES	GESTIÓN VENTAS	
	TODOS LOS PROCESOS	SOLICITUD DE ANTICIPOS DE GASTOS/ REPORTE DE GASTOS	GENERACION DE ANTICIPOS DE GASTOS/ LIQUIDACION DE ANTICIPOS DE GASTOS	CHEQUE TRANSFERENCIA DEBITO/CREDITO	TODOS LOS PROCESOS	
	GESTION TALENTO HUMANO	INFORMACION DE NOVEDADES PERSONAL	GESTIÓN NOMINA/ COMISIONES Y VARIABLES (SI APLICA)	ROL DE PAGO INDIVIDUAL/ACREDITACION CUENTA Y / O CHEQUE	TODOS LOS PROCESOS	

Continúa...



Fecha
18-10-2013

Cambio
REVISION Y ANULACION DE REGISTROS POR NO APORTAR NADA AL PROCESO

Elaborado por: Medición, Análisis y Mejora - Finanzas
Aprobado por: Gerencia General - Finanzas
Documento Confidencial

Fecha de Revisión: 18-10-2013
Fecha de Aprobación: 18-10-2013
Copyright © 2008 - Derechos Reservados redPartner S.A

Gráfico 6 – Identificación de la Gestión Financiera

Fuente: redPartner

3.1.1.2 Proceso de Gestión de la tecnología de la Información

Nombre del Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	07 TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
---------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Responsable	SOPORTE DE IT
--------------------	---------------

Objetivo:

Proveer de la Infraestructura, conociendo y tecnología requerida por la organización para el desarrollo de sus actividades.

Indicadores:

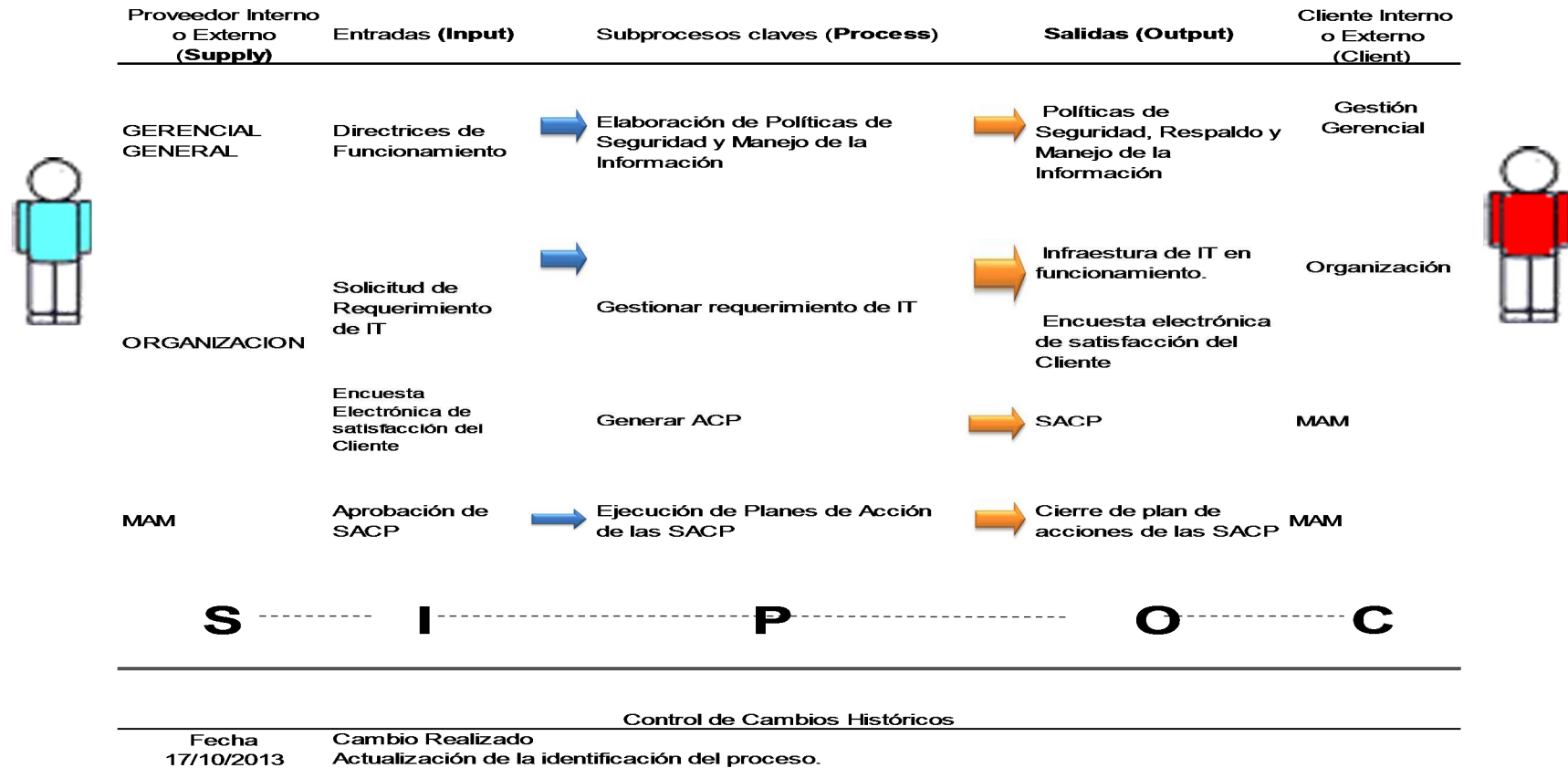
Indicador	Fórmula	Responsable	Frecuencia Control	Valor Numérico	Valor Crítico	Instrumento de medida
INDICE DE CALIDAD DE SERVICIO	Nivel de servicio al dar soporte a usuario (Encuesta de satisfacción al cliente interno)	SOPORTE IT	anual	90%	80%	Tabulación Encuestas de Satisfacción al cliente interno

Continúa...

Procedimientos y Métodos

Instructivos, Guías, Manuales, Políticas	Registros	Documentos Externos
Políticas de Seguridad, Respaldo y Manejo de La Información	Encuesta electrónica de Satisfacción del Cliente en www.encuestafacil.com	
Procedimiento de entrega y recepción de equipos	Registro de Conformidad con la Política de Respaldos	
Instructivo de Infraestructura Tecnológica	Inventario de SW Inventario de HW Evaluación Final a proveedores Acta de recepción/entrega de equipos Tabulación Encuestas de Satisfacción al cliente interno Planificación para la revisión de PC's Ckeck list de revisión de PC's	

Continúa...



Modificado por: Medición, Análisis y Mejora - IT
 Aprobado por: Gerencia General - IT
 Documento Confidencial

Fecha de Modificación: 17-10-2013
 Fecha de Aprobación: 17-10-2013
 Copyright © 2013 - Derechos Reservados redPartner S.A.

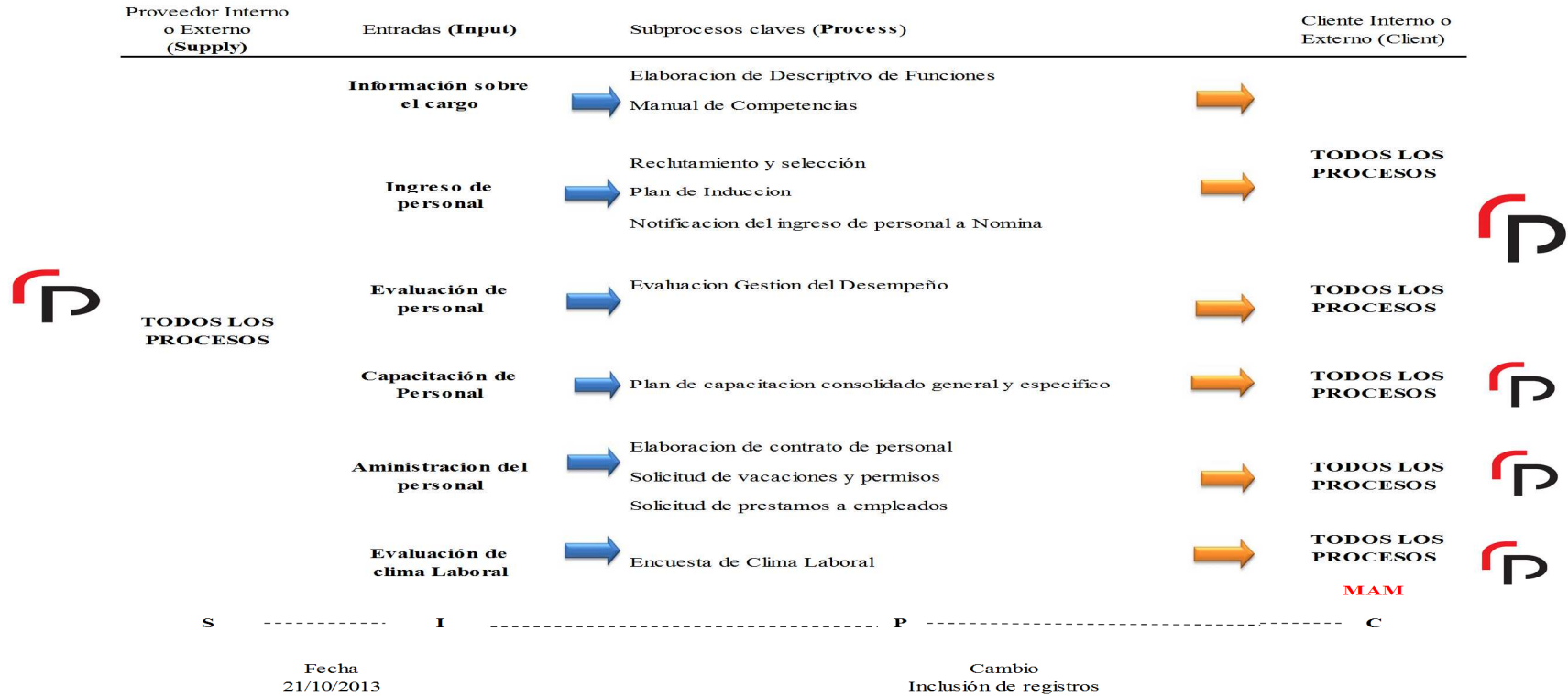
Gráfico 7 – Identificación de la Gestión de la Tecnología de la Información

Fuente: redPartner

Procedimientos y Métodos

Instructivos, Guías, Manuales, Políticas	Registros	Documentos Externos
Procedimiento de selección de Personal	Anexo 01 Requisicion del Personal	Código de Trabajo (Reglamentos, leyes, anexos laborales).
Procedimiento de Evaluacion del Desempeño	Anexo 4 Descripcion del Personal	
Instructivo de Inducción de Personal	Anexo 07 Informe de entrevista GH	
Instructivo de Clima Laboral	Anexo 09 Concepto de Entrevistas	
Código de Ética y Conducta de Negocios	Anexo 12 Documentos para ingreso	
Guía de redPartner	Anexo 10 Referencias Laborales	
Diccionario de Competencias	Anexo 8 Formato de entrevista del Jefe	
	Encuesta de evaluacion Gestion del Desempeño	
	Reportes por competencia de la evaluacion	
	Contratos de Trabajo	
	Registro de Aceptación de Código de Ética	
	Plan de capacitación	
	Encuesta de Clima Laboral	
	Registro de vacaciones	
	Actas de Entrega - Recepcion	
	Registro de Induccion de Personal	

Continúa...



Revisado por: Medición, Análisis y Mejora - Talento Humano
 Aprobado por: Gerencia General - Talento Humano
 Documento Confidencial

Fecha de Revisión: 21/10/2013
 Fecha de Aprobación: 21/10/2013
 Copyright © 2013 - Derechos Reservados redPartner S.A.

Gráfico 8 – Identificación de la Gestión de Talento Humano

Fuente: redPartner

3.2 Análisis Externo

El análisis externo consiste en realizar una evaluación de aspectos externos que pueden afectar o beneficiar la capacidad competitiva convirtiéndose en fortalezas o amenazas en el ámbito comercial frente a la competencia.

3.2.1 Influencias Macroambientales

3.2.1.1 Factor Político

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

Esta carta fue aprobada por el IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, fue realizada en Chile el 1 de junio del 2007, en la cual establece recomendaciones del uso de estándares abiertos y software libre, como herramientas informáticas.

Esta carta Iberoamericana se elaboró con la finalidad de reducir la brecha digital y convertir la sociedad de la información y el conocimiento en una oportunidad para todos los países especialmente mediante la inclusión de aquellos que corren peligro de quedar rezagados; tomando en cuenta que en la actualidad el mundo ha sufrido transformaciones originadas por el desarrollo y difusión de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC).

La carta contiene bases conceptuales, valores y orientaciones de utilidad para el diseño, implantación, desarrollo y consolidación como herramienta coadyuvante de la mejora de modelos nacionales de Gobierno Electrónico en la gestión pública, además se define los derechos de los ciudadanos a relacionarse de forma electrónica con sus Gobiernos y Administración Públicas, se conforma un marco genérico de principios rectores, políticas y mecanismos de gestión para constituir el lenguaje común sobre el Gobierno Electrónico. (Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, 2007)

En la sección 22 se recomienda a los gobiernos formalizar y asignar autoridades que sean responsables del desarrollo y consolidación del gobierno electrónico y la sección 23 indica que los Estados deberán prepararse para la efectiva implantación del gobierno electrónico, así como la progresiva implantación de sistemas, equipos y programas en las Administraciones Públicas; por tal razón el Gobierno ha visto la necesidad de elaborar proyectos de leyes en las resoluciones y decretos que se mencionan a continuación:

Registro Oficial No. 557 suplemento de 17 de Abril del 2002 – Ley de Comercio Electrónico

En este registro oficial fue aprobado el proyecto de Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de datos, en el cual se reconoce la validez jurídica de los mensajes de datos electrónicos; así como también el valor y efecto jurídicos de cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios que se realice con

los mismos por medio de redes electrónicas. (Registro Oficial No.557 suplemento, 2002)

Se ve la necesidad de aprobar este proyecto de ley puesto que el uso de sistemas de información y de redes electrónicas se ha convertido en un elemento esencial para el desarrollo del comercio y la producción, permitiendo la realización y concreción de múltiples negocios; razón por la cual es indispensable que el Estado cuente con herramientas jurídicas que le permitan el uso de los servicios electrónicos. (Registro Oficial No.557 suplemento, 2002)

Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva

Este estatuto “instituye principalmente la estructura general, el funcionamiento, el procedimiento administrativo común y las normas sobre responsabilidad de los órganos y entidades que integran la Administración Pública Central e Institucional y dependen de la Función Ejecutiva”. (Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, 2002)

En el artículo 116, el numeral 1 del presente estatuto, establece que la Administración Pública impulsará el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que se definan; además el numeral 2 establece que cuando sea compatible con los medios técnicos, los ciudadanos podrán relacionarse con ellas para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios

electrónicos con respecto a las garantías y requisitos previstos. (Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, 2002)

Decreto Ejecutivo No. 1014 – Registro Oficial No. 322 de 23 de Abril del 2008
– Utilización de Software Libre

En este decreto se establece como política pública para las entidades de la Administración Pública Central, la utilización de software libre en sus sistemas y equipamientos informáticos.

Por software libre se entiende a todos aquellos programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permita su acceso a los códigos fuentes y sus aplicaciones.

Registro Oficial No. 139, 01 de Agosto del 2007 – Creación de la subsecretaría de informática

Este registro Oficial se define por la necesidad de integrar todas las bases de datos del sector público y así unificar la información de todos los organismos de la Administración Pública Central e Institucional de la Función Ejecutiva, y además por la prioridad del Gobierno Nacional de implementar una cultura organizacional ya sea para mantenimiento o mejora de los sistemas informáticos desarrollados a través de los software libres; para ello se creará e incorporará a la estructura orgánica de la

Presidencia de la República, la subsecretaría de Informática, dependiente de la Secretaría General de la Administración Pública. (Registro Oficial No. 139, 2007)

La misión de esta secretaría será: “Mejorar la gestión del gobierno mediante la estandarización, regulación, control, integración y ejecución de los proyectos informáticos de las entidades del gobierno central y coordinar acciones en este campo en las demás instituciones del sector público”, para ello elaborará proyectos de leyes, reglamentos, normas y estándares. (Registro Oficial No. 139, 2007)

Decreto Ejecutivo 1384 – Registro Oficial No. 860 – Intercambio de información electrónica

Este decreto fue publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No.860 de 2 de enero del 2013, en el cual se decreta establecer como política pública el desarrollo de la interoperabilidad gubernamental, “que consiste en el esfuerzo mancomunado y permanente de todas las entidades de la administración central, dependiente e institucional para compartir e intercambiar entre ellas, por medio de las tecnologías de la información y comunicación, datos e información electrónicos que son necesarios en la prestación de los trámites y servicios ciudadanos que prestan las entidades, así como en la gestión interna e interinstitucional”. (Decreto Ejectuvio 1384, 2013)

La finalidad de este decreto es facilitar el intercambio de datos e información electrónica que permitirá reducir o eliminar las barreras relacionadas a distancia, desplazamiento, papeleos, honorarios, entre otros, en la ejecución de los servicios que se prestan a la ciudadanía.

El objetivo de la política creada con este decreto es normar, promover, estandarizar, facilitar las actividades y proyectos para compartir e intercambiar datos electrónicos por medios electrónicos entre entidades de la Administración Pública. (Decreto Ejectuvio 1384, 2013)

Decreto No. 149 – Creación del Comité de Simplificación de Trámites Interinstitucionales

Este decreto fue aprobado el 20 de noviembre del 2013, el cual trata acerca de la implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la función ejecutiva y se determina la creación del Comité de Simplificación de Trámites Interinstitucional.

En el artículo 1 del presente decreto se define un gobierno electrónico que consiste en el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades con el fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes

y eficaces y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana. (Decreto Ejecutivo 149, 2013)

Además este decreto define las responsabilidades de la entidad rectora que será la Secretaría General de la Administración Pública con sus respectivas atribuciones.

En el artículo 5 establece que la simplificación de trámites tiene la finalidad de disminuir y eliminar la duplicidad de requisitos y actividades realizadas por el ciudadano frente a la administración, y de esta manera facilitará la interacción entre el ciudadano, empresa y Administración Pública en la prestación de los servicios, facilitará el acceso y ejecutará los trámites que deben realizar los ciudadanos para acceder a dichos servicios, racionalizará el uso de recursos públicos y reducirá tiempos y costos, garantizando de esta manera la eficiencia y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas con las que cuenta el Estado Ecuatoriano. (Decreto Ejecutivo 149, 2013)

3.2.1.2 Factor Económico

Se ha determinado que las TIC`s están ayudando a los países a realizar procesos importantes hacia el cumplimiento de los objetivos, además el Banco Mundial señala que las economías en desarrollo están creciendo en cuanto al sector de Tecnologías de Información y Comunicación y para determinar el grado de aporte que generan las TIC`s se realizará el siguiente análisis al factor económico.

En el Ecuador no existen fuentes oficiales para el sector software y/o hardware, por lo cual el tamaño del mercado se determinará tomando como base las fuentes como: Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, y otros estudios.

De acuerdo a la Superintendencia de Compañías, muestra aquellas empresas cuya actividad económica principal se enfoca a actividades relacionadas a software y hardware en la clasificación de actividad económica como Información y Comunicación, clasificándolas de la siguiente manera:

- Actividades de Publicación
- Actividades de Producción de Películas Cinematográficas, Videos y programas de televisión
- Actividades de programación y transmisión
- Telecomunicaciones
- Programación informática, Consultoría de Informática y actividades conexas
- Actividades de servicio de información

Razón por la cual la actividad de la empresa redPartner se ubica en esta actividad de información y comunicación, en la cual existen alrededor de 2364 empresas en todo el Ecuador, como se muestra a continuación:

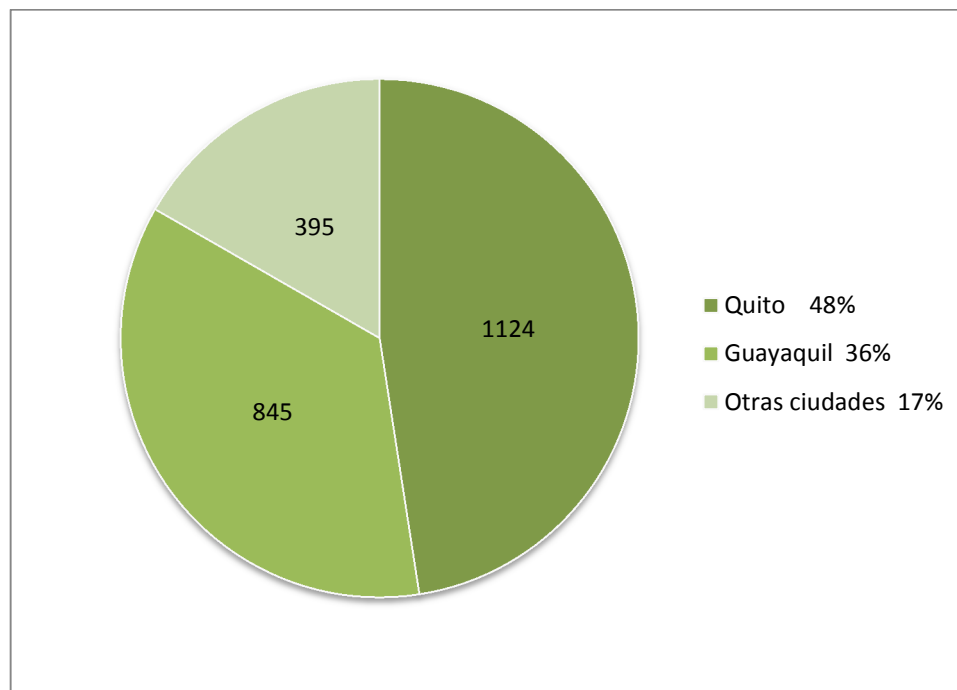


Gráfico 9 – N° de empresas de la Actividad Información y Comunicación por Ciudades

Fuente: Superintendencia de Compañías

El gráfico N° 9 muestra la cantidad de empresas en las ciudades del país de la actividad económica de la Información y Comunicación, como podemos ver la ciudad de Quito abarca la mitad del mercado con empresas de tecnología en un 48%, mientras que Guayaquil con un 36%, lo que indica que estas dos ciudades son las principales para esta actividad de la Información y Comunicación; pero es importante mencionar que dentro de esta actividad se encuentran sub-actividades y se clasifica de la siguiente manera:

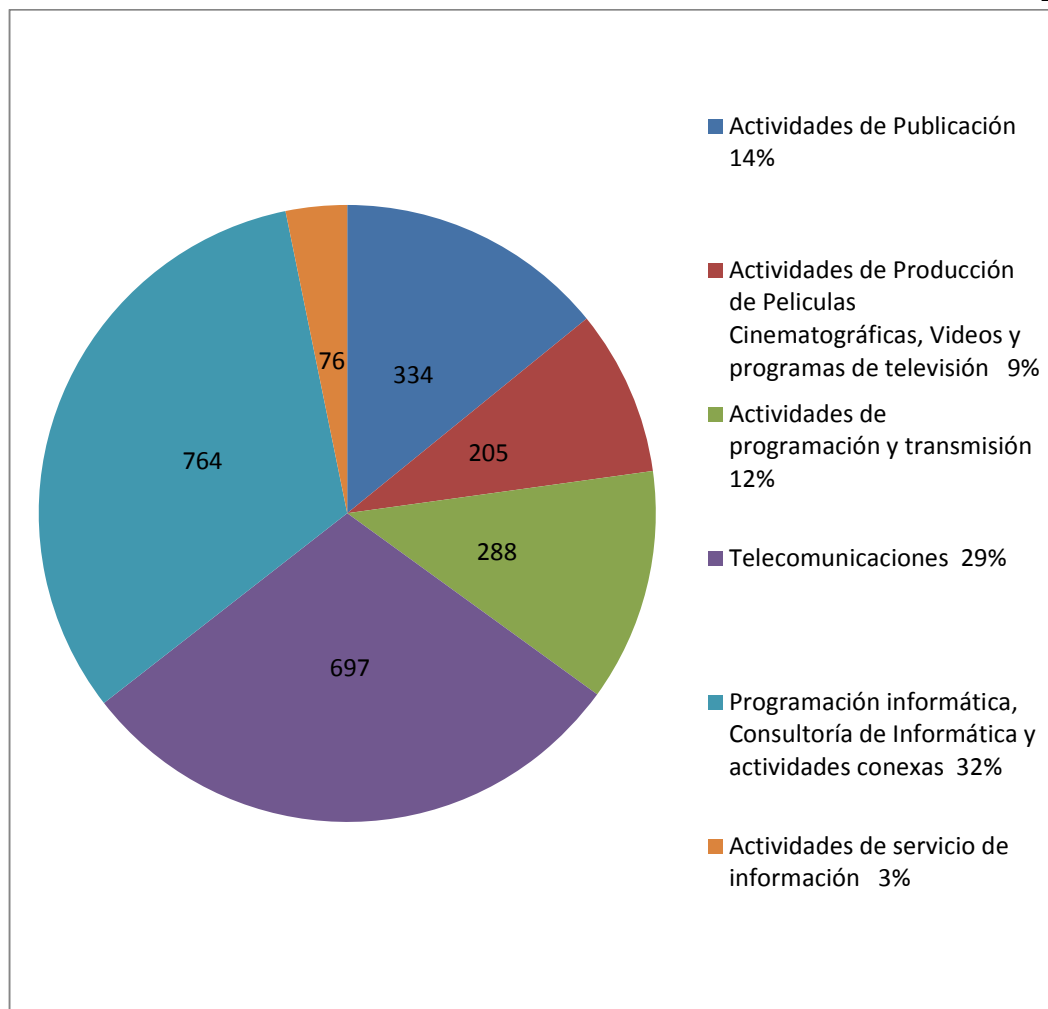


Gráfico 10 – Clasificación por sub-actividades de la Información y Comunicación

Fuente: Superintendencia de Compañías

En el gráfico N° 10 podemos observar las sub - actividades del sector de la Información y Comunicación, y se puede concluir que el sector de la Programación informática, Consultoría y actividades anexas tiene un participación del 32%, esto significa que en este tipo de sub - actividad es en el que más empresas existen con relación a la actividad de Información y Comunicación, puesto que existen alrededor de 764 empresas dedicadas a la misma, seguida de la subactividad de Telecomunicaciones que existen 697 empresas es decir un 29% del sector.

Además estas empresas reportaron en el año 2012 ingresos operacionales por \$ 4 114 435 064, 47; esta información proviene de las compañías que han reportado sus estados financieros a la Superintendencia de Compañías cada año; como se muestra a continuación el crecimiento de los ingresos operacionales durante los últimos 8 años.

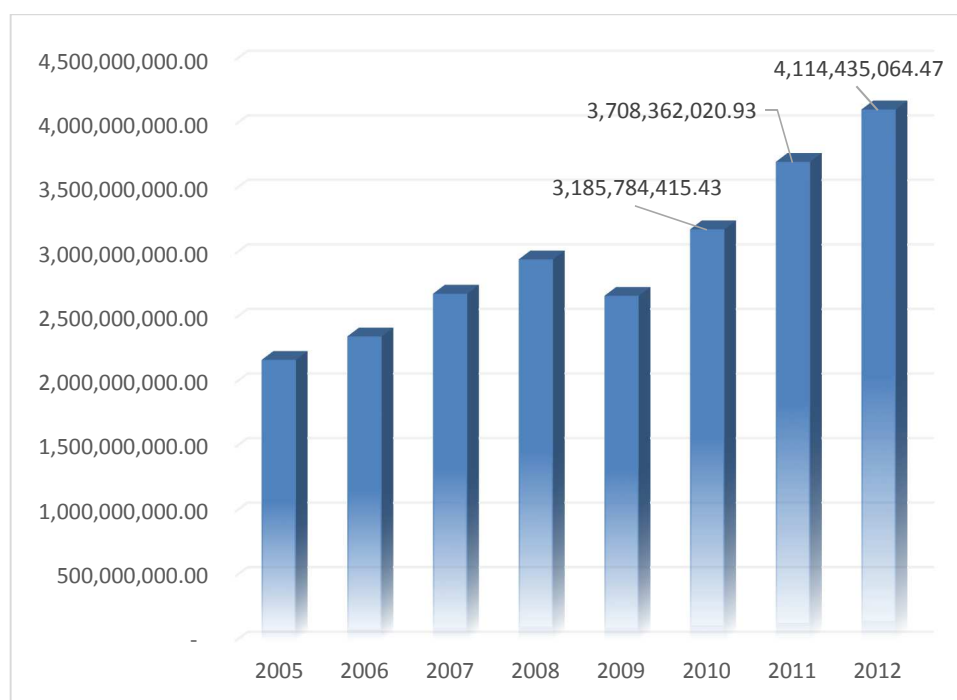


Gráfico 11 – Ingresos operacionales del sector de la Tecnología

Fuente: Superintendencia de Compañías

A continuación se muestra la tendencia de crecimiento porcentual que ha sido positivo del sector de la información y comunicación durante los últimos 3 años.

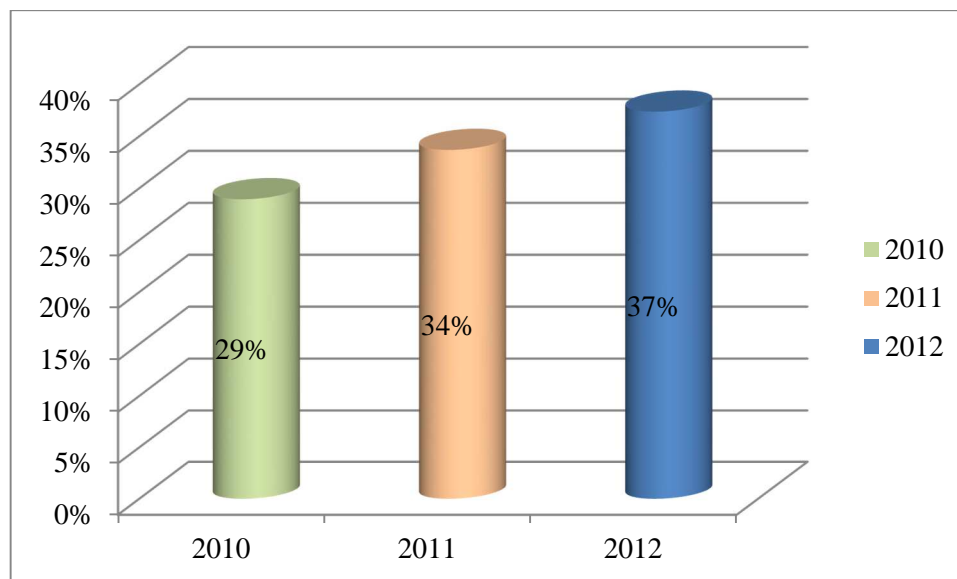


Gráfico 12 – Ingresos Operacionales del sector de la Tecnología

Fuente: Superintendencia de Compañías

Como podemos observar en el gráfico N° 12 los ingresos operacionales para empresas cuya actividad es de la información y comunicación ha crecido del 2010 al 2011 en un 5% y del año 2011 al 2012 ha incrementado en un 4% aproximadamente.

Como se ha venido mencionando las principales ciudades donde se encuentran estas empresas de tecnología son Quito, Guayaquil y Cuenca; las cuales han tenido los ingresos para el 2012 como se muestra a continuación:

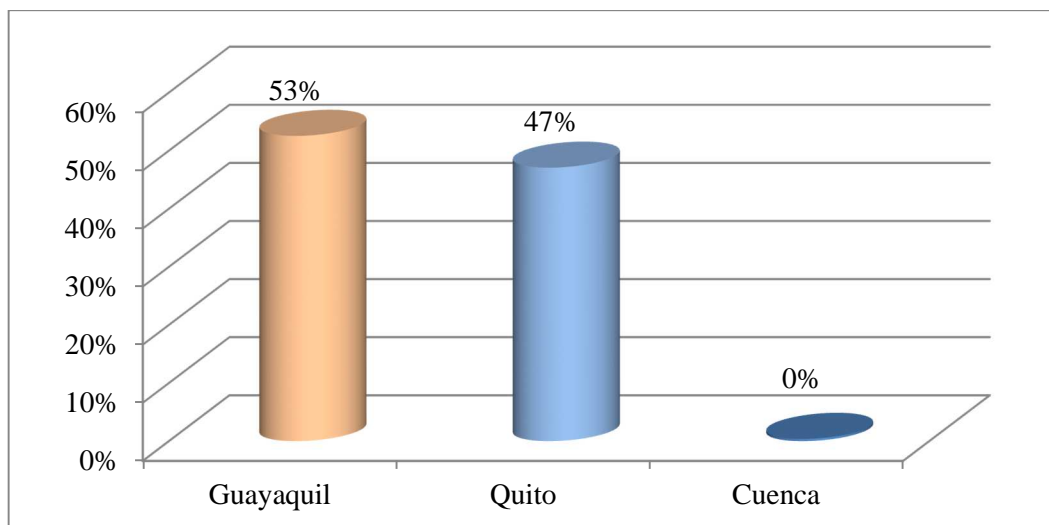


Gráfico 13 – Actividad de la Información y Comunicación por ciudad

Fuente: Superintendencia de Compañías

Es importante mencionar que la Superintendencia de Compañías ubica a las empresas de software en la actividad económica de Información y Comunicación; mientras que el Banco Central del Ecuador ubica a estas empresas en las actividades de Correo y Comunicaciones; Actividades Profesionales Técnicas y Administrativas; Otros Servicios y Servicios prestados a empresas,

Hoy en día el sector de la tecnología adquiere cada vez mayor importancia en la economía ecuatoriana, esto se debe al incremento del consumo de servicios de software y necesidades de hardware por parte de la sociedad, entonces esto indicaría que la evolución de este sector mantendrá su tendencia de crecimiento, como se muestra a continuación en el gráfico 14.

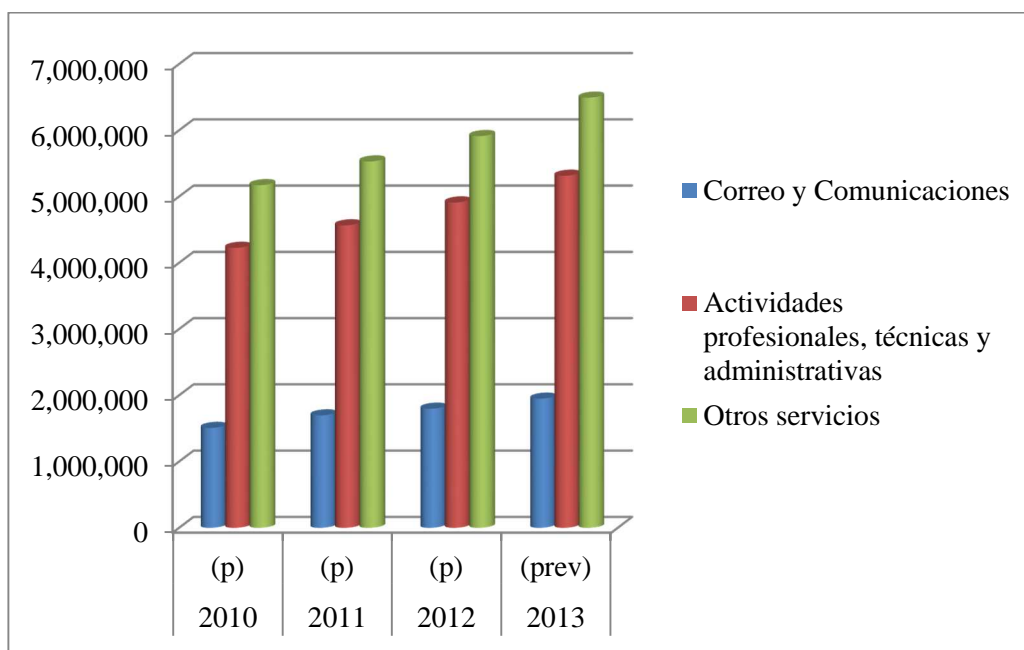


Gráfico 14 – PIB por actividad económica

Fuente: Banco Central del Ecuador

Como podemos ver en el gráfico N° 14 se muestra el PIB por actividad económico correspondientes a los años 2010, 2011, 2012 y 2013; en el cual se puede observar un comparativo entre los años en mención, determinando que el año 2013 presenta un mayor crecimiento en relación a los 3 años anteriores.

Ecuador tuvo un buen desempeño y está en el grupo de países de mayor crecimiento de América del Sur con 3.7%, registrando una tasa de 5.0% en cuanto al Producto Interno Bruto, como se muestra a continuación.

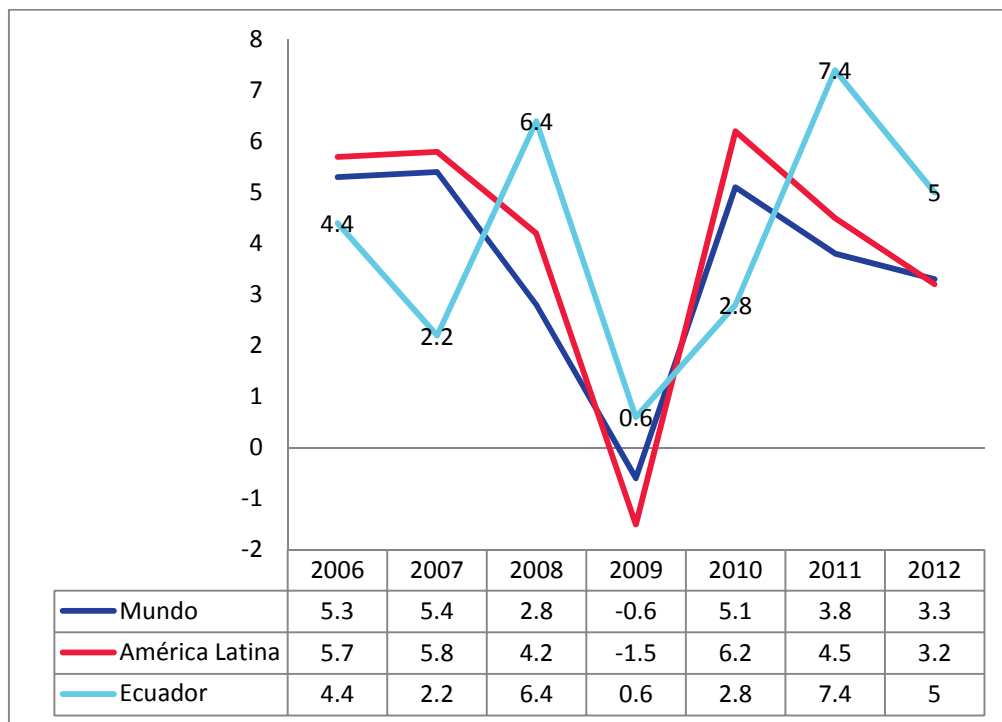


Gráfico 15 - PIB Ecuador, América Latina y el mundo – Tasa de variación anual

Fuente: Banco Central del Ecuador y Fondo Monetario Internacional

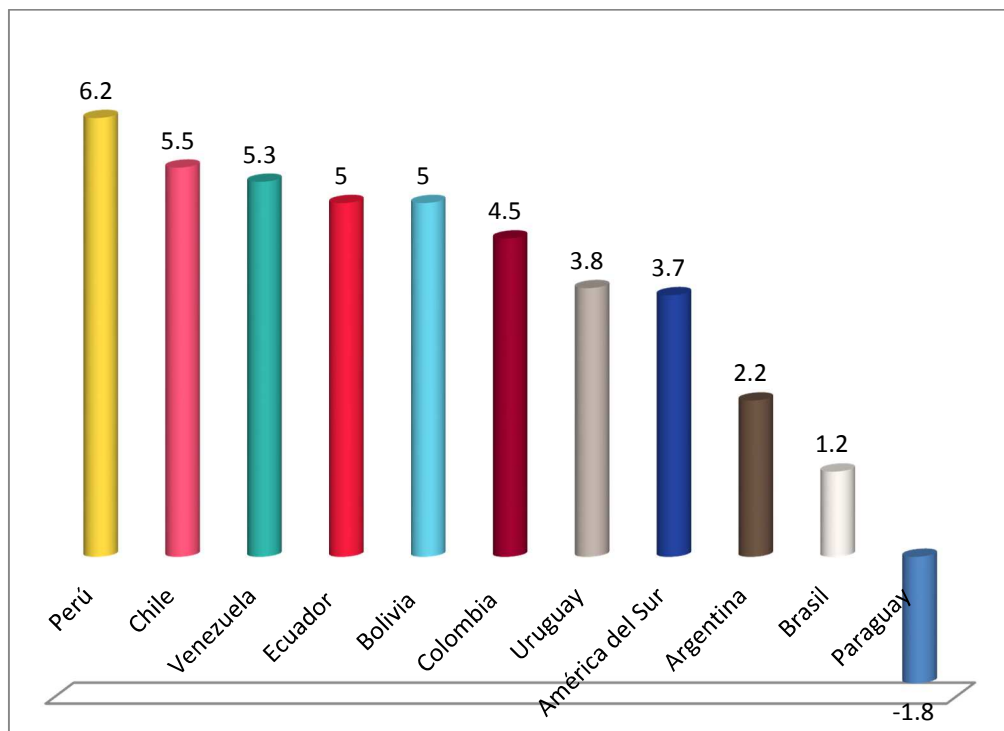


Gráfico 16 – PIB Países de América del Sur

Fuente: Banco Central del Ecuador

En el 2012, el sector servicios tuvo un crecimiento a US\$5.912.681, dentro de la actividad económica de Otros Servicios comprendidos dentro de éstos los servicios prestados a empresas (servicios de software y hardware) y en las actividades profesionales, técnicas y administrativas (soporte de software) se mostró con un valor de \$4.910.908 con respecto al PIB.

De igual manera es importante conocer si el sector servicios ha contribuido a la variación trimestral del PIB como se muestra en el Gráfico 17 – Contribución de las Industrias a la Variación trimestral del PIB:

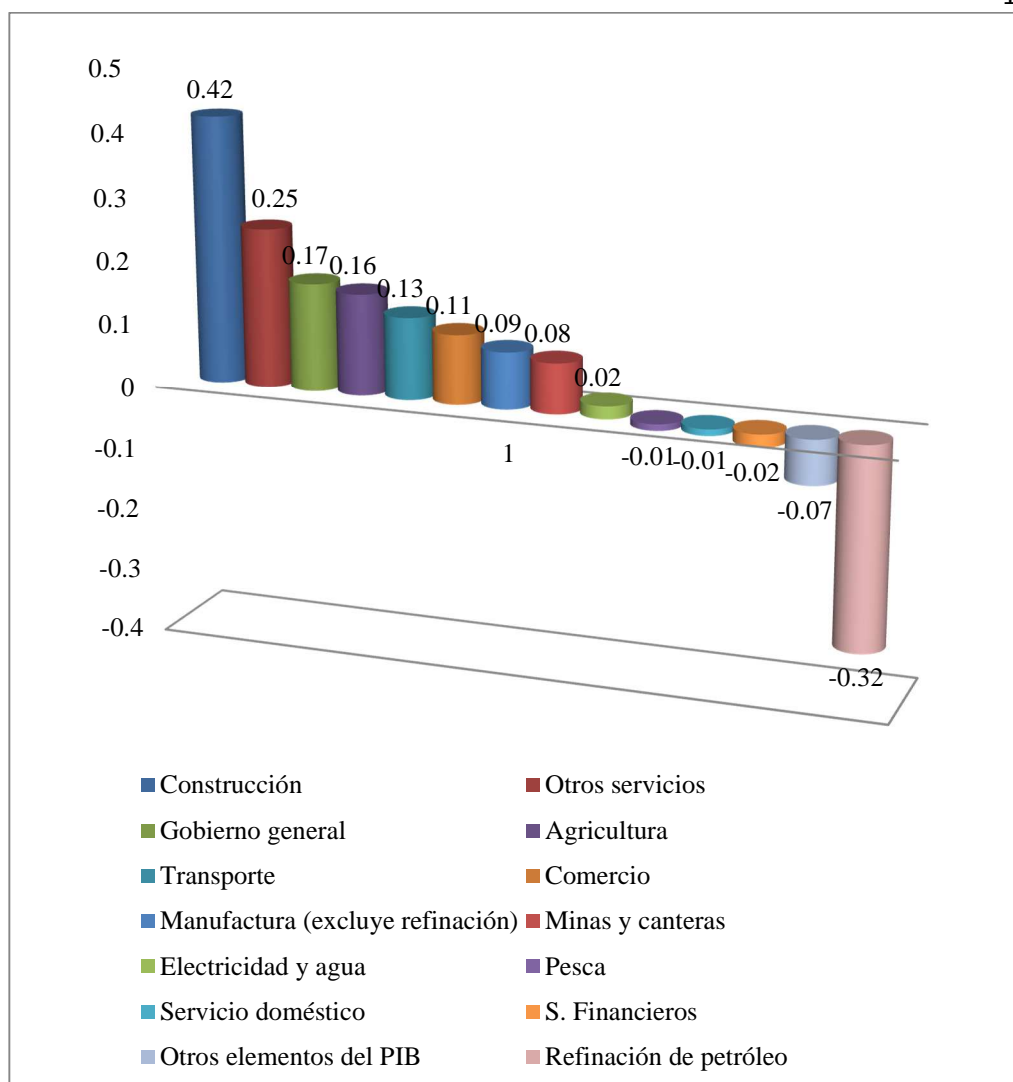


Gráfico 17 - Contribución de las Industrias a la Variación trimestral del PIB

Fuente: Banco Central del Ecuador

Como se puede visualizar en el Gráfico 17 – Contribución de las Industrias a la Variación Trimestral del PIB, las actividades que presentaron una mayor contribución a esta variación del PIB fueron: Construcción con 0,42% y Otros Servicios con 0,25% en el cual se ubica la prestación de servicios de software y soporte al mismo.

Según la presentación conjunta de estadísticas macroeconómicas del Banco Central se presenta también un análisis del comportamiento de la inversión extranjera

directa en las distintas actividades económicas, indicando que la IED de Costa Rica se dirigió a la actividad de la construcción, y la de Estados Unidos, Venezuela, Inglaterra, Argentina, Panamá se dirigió a los servicios prestados a empresas, y que los países que mas invirtieron son Canadá, China y Estados Unidos; como se muestra a continuación en el Gráfico 18 – IED por país y actividad económica.

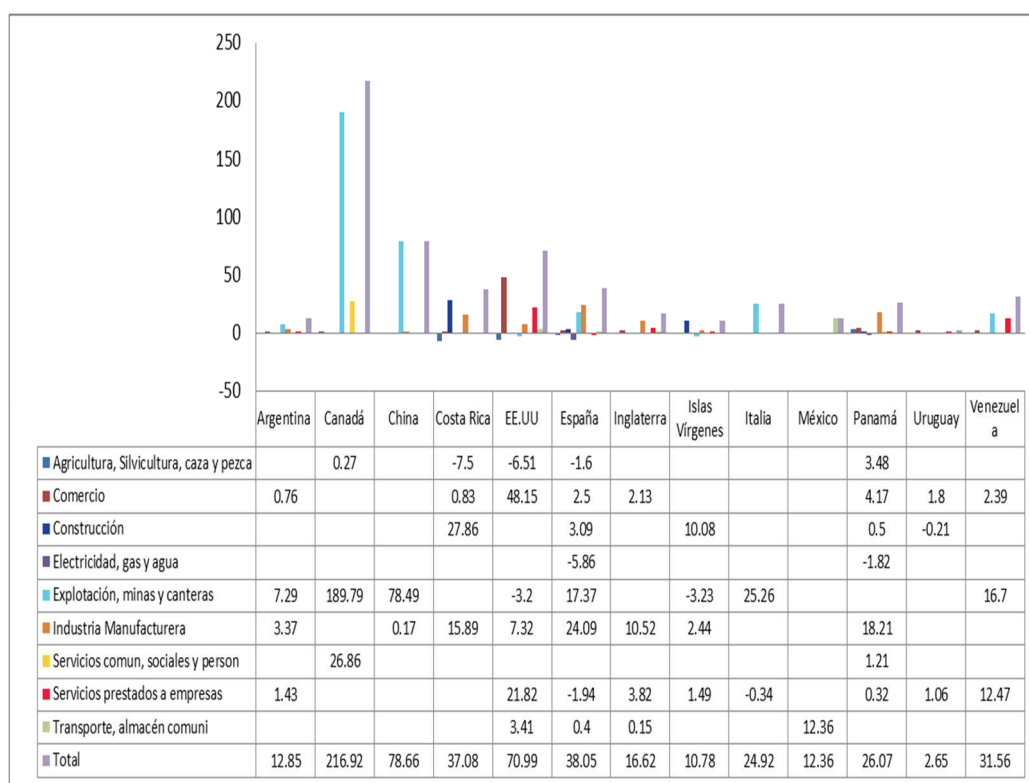


Gráfico 18 – IED por país y actividad económica.

Fuente: Banco Central del Ecuador

Complementando a este cuadro a continuación presentamos la inversión extranjera directa por años en el Gráfico 19 – IED – Por rama de actividad económica y se puede visualizar que a finales del año 2011 en el sector de servicios prestados a empresas aumenta de 2 millones a 30 millones de IED.

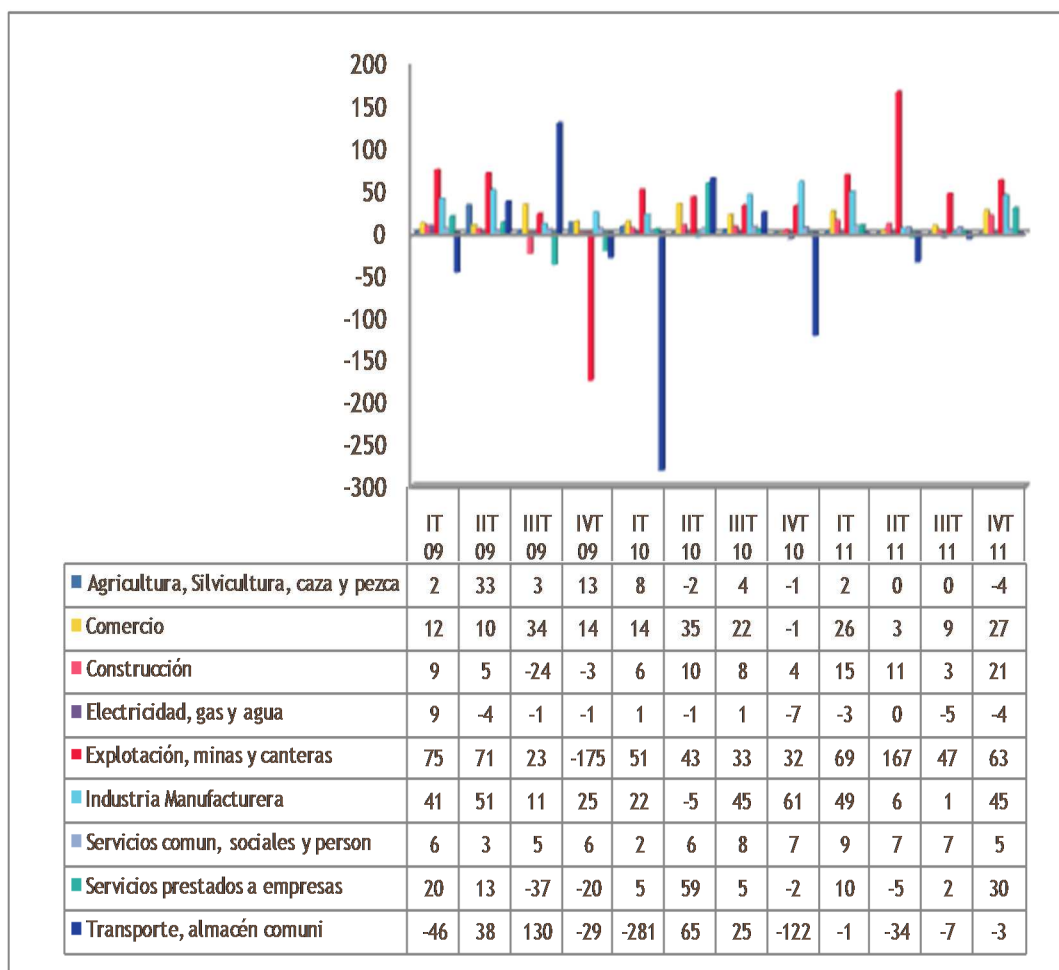


Gráfico 19 – IED por rama de actividad económica – Periodo 2009 -2011

Fuente: Banco Central del Ecuador

Las cifras indican que los servicios exportados del Ecuador hacia el Mundo se han incrementado en un 213%, mientras que los servicios importados del Mundo hacia el Ecuador en un 256%, manteniendo un saldo negativo en la cuenta de la Balanza de Servicios Ecuatoriana al 2012 en -1442,96 millones de dólares, puesto que existen más servicios recibidos por países extranjeros que servicios prestados.

El aumento de las importaciones de la industria muestra que el Ecuador realiza negociaciones con países extranjeros para cumplir sus actividades económicas representando una oportunidad para otros países.

El sector servicios está conformado por las actividades destinadas a la generación de servicios de electricidad, gas y agua, construcción y obras públicas, comercio, hoteles, bares y restaurantes, transporte, **almacenamiento y comunicaciones**, finanzas, bancos e inmobiliarias, alquiler de vivienda, servicios prestados a empresas y a hogares.

Según la Superintendencia de Compañías en los indicadores económicos de las empresas que aún tienen NEC para el 2012 se mostró que en el Ecuador existen 512 928 de personal ocupado generado por las mismas y en cuanto a empresas que ya preparan sus estados financieros según NIC tienen 631 664 personal ocupado.

Aquellas empresas cuya actividad es de Información, Comunicación y otras actividades de servicio, han generado 9962 de personal ocupado tomando en cuenta aquellas empresas que han reportado sus estados financieros a la Superintendencia de Compañías según las NIC, y aquellas que aun presentaron sobre NEC generaron 19 122 de personal ocupado.

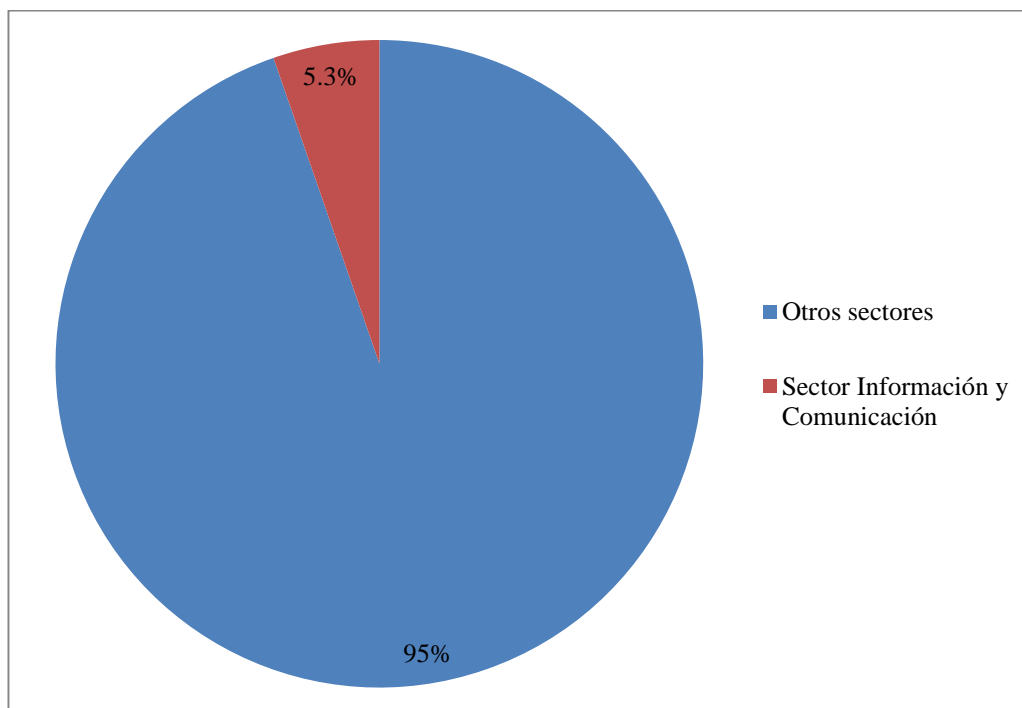


Gráfico 20 – Proporcional de la actividad de Información y Comunicación frente al global

Fuente: Indicadores Superintendencia de Compañías

Como podemos ver en el gráfico N° 20, se muestra el porcentaje que la actividad de información y Comunicación ha generado empleo durante el año 2012, frente a todas las actividades que generan empleo, y como podemos ver esta actividad representa el 5,3% de generación de empleo frente al global.

3.2.1.3 Factor Social

Dentro del aspecto social es importante sobresaltar la responsabilidad social corporativa o empresarial que han estado implementando las empresas, puesto que se considera como una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social,

económico y ambiental con el objetivo de mejorar la situación competitiva, valorativa y su valor añadido como empresa.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas, puesto que constituyen obligaciones que cualquier empresa debe cumplir por el simple hecho de realizar su actividad, por lo cual la responsabilidad social engloba un conjunto de prácticas, estratégicas y sistemas de gestión empresarial que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económicas social y ambiental.

Para la OIT, Organización Internacional del Trabajo, la responsabilidad social empresarial es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen; considerándose así una iniciativa de carácter voluntario.

Debido a las exigencias de la sociedad por existir una responsabilidad empresarial se formaron organizaciones, como es CERES, cuyas siglas son Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. CERES en su filosofía plantea que es responsabilidad de ellos promover a la responsabilidad Social. Y como misión establecen promover el concepto y las prácticas de la Responsabilidad Social a través de un grupo de organizaciones fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del Ecuador. Mientras que la visión implica ser una organización nacional referente, sin fines de

lucro y con alto impacto, en el campo de la responsabilidad Social. (CERES, 2013)

CERES establece indicadores como herramienta de auto – evaluación basada en estándares internacionales y adoptada por el mercado ecuatoriano. Los Indicadores CERES-ETHOS de responsabilidad empresarial son una herramienta de auto aprendizaje, sensibilización, evaluación y seguimiento de la gestión corporativa. Son producto del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial - PLARSE- y fueron validados para la realidad ecuatoriana. Contemplan los aspectos comunes de la gestión responsable, de acuerdo a las principales iniciativas globales, como el GRI, la ISO 26000, la SA 8000, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y el Global Compact. (CERES, 2013)

Además en el Ecuador se formó la primera iniciativa institucional en Responsabilidad Social llamada IRSE, que es una institución privada, sin fines de lucro, que forma parte de la Fundación Horizontes, cuyo ideal es el perfeccionamiento social a través de un humanismo auténtico y solidario.

El IRSE impulsa a las organizaciones a la práctica de responsabilidad social, basándose en la implantación de un modelo de responsabilidad social que utiliza herramientas universales y con estas contribuir a la mejora de la sociedad, fundamentándose en valores, transparencia y ética.

En el Ecuador existen varias empresas que sobresalen en responsabilidad social, considerándose así promotoras del IRSE, que son las siguientes:

- Mutualista Pichincha
- Pronaca
- Telefónica Movistar
- Adelca
- Maz Motors
- GPS Track
- Diners
- Microsoft
- Amanco
- Holcim
- Nestle
- Espae
- Maresa Ensabladora
- Avis
- Kawamotors
- Hospital Metropolitano
- OCP Ecuador
- General Motors
- Eternit
- Corporación Maresa
- Orgu Ford
- Pacificard
- Repsol YPF

- Moore Stephens Profile

Estas empresas han realizado varias actividades para contribuir a la sociedad, dentro de los cuales se puede mencionar:

Repsol: Esta empresa presentó por quinto año consecutivo un informe de Responsabilidad Corporativa, el cual cuenta con la más alta calificación del Global Reporting Initiative (GRI) y con auditoría externa. En este informe se destacó el “Reconocimiento General Rumiñahui a las buenas prácticas de Responsabilidad y Sostenibilidad Corporativa” ya que Repsol desarrollo un Plan de Acción de la Biodiversidad (PAB), el cual está basado en la protección del medio ambiente. (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2013)

Pronaca: es una procesadora nacional de alimentos, precursora del grupo, dedicada a la importación de insumos agrícolas. La empresa creció en la industria avícola con la incubación, venta de huevos comerciales y más adelante fortaleció el campo agrícola con la investigación y producción de semillas. Dentro de su eslogan la empresa menciona: PRONACA es una empresa orgullosamente ecuatoriana, que alimenta bien y genera desarrollo en el sector agropecuario con responsabilidad social y ambiental.

Pronaca recibió el reconocimiento de la CERES por sus prácticas de responsabilidad corporativa sobre la base del trabajo que vienen realizando hace más de diez años en los cuatro ámbitos básicos de la RSE: medio ambiente, calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad y ética empresarial. Por el impacto

positivo de sus operaciones, no solo en la empresa, sino también a favor del desarrollo del país. Por su constante diálogo con sus públicos de relación. Por sus esfuerzos en términos de transparencia y rendición de cuentas. Por sus programas relacionados con el mejoramiento de la educación en Ecuador y las iniciativas con los agricultores. Por su solidez y estructura de gobierno corporativo.

Adelca: es una industria de acero; cuya misión se define: “Siempre pensando en el CLIENTE, con el mejor servicio y los mejores productos de acero”. Mientras que su visión es “ser líderes en el reciclaje para la producción de acero, con excelencia en el servicio, calidad, tecnología, sistemas de gestión, recursos humanos, seguridad industrial, protección ambiental y responsabilidad social”. Además esta empresa establece una política de responsabilidad social la cual establece que esta es una empresa ecuatoriana que recicla y fabrica acero con eficiencia, calidad y tecnología, establece dentro de sus prioridades de negocio: la satisfacción al cliente, la seguridad y la salud de sus colaboradores, la conservación y preservación del ambiente y el compromiso de responsabilidad social.

La empresa **redPartner** cree que el compromiso social debe contribuir a la generación de oportunidades iguales que hará que la sociedad tenga un crecimiento no sólo de tipo económico sino de una manera ético –social, por ende como responsabilidad social de la empresa establece:

“Estamos viviendo un mundo de tecnología y, es nuestra responsabilidad como

empresa proveedora de Tecnología de la Información, generar espacios de ideas creativas que serán capaces de cambiar a nuestra sociedad. Es por eso, que redPartner tiene como compromiso social impulsar a generar jóvenes emprendedores y líderes competitivos, capaces de desarrollar soluciones integrales y tomar las decisiones correctas no solo profesionalmente sino personalmente”. (RedPartner Portal, 2013)

RedPartner apoya a dos fundaciones que buscan desarrollar e instruir habilidades e



ideas novedosas en los jóvenes. Junior Achievement y Emprender – Incubadora de Empresas, estas

fundaciones al igual que redPartner, comparten con el concepto de formar jóvenes exitosos, creativos, competitivos y pro activos, capaces de impulsar y de una u otra manera cambiar al país.

3.2.1.4 Factor Tecnológico

Las innovaciones tecnológicas crecen día a día, es impresionante el gran boom que está dando la tecnología y este es un factor muy importante y decisivo para que una empresa continúe en marcha.

Según el informe del Foro Económico Mundial de Septiembre, indica que el Ecuador ocupa el puesto 91 entre 144 economías en el mundo, basándose en la capacidad de aprovechar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC),

pero también es importante destacar que el país ha mostrado un cierto desarrollo ya que en el año 2012 se encontraba en el puesto 96.

Es importante mencionar que el gobierno ecuatoriano ha aumentado su presupuesto para ciencia y tecnología en los últimos tres años, considerando que existe una inversión del 1.8% del PIB, es decir alrededor de 7 millones de dólares que principalmente está dirigido a la educación en universidades pero que implica también el sector de la tecnología, esto indica que el país está en vías de desarrollo tecnológicamente y permitirá el acceso de fuentes tecnológicas al país con mayor facilidad debido al presupuesto preparado por el Estado.

Una de las herramientas tecnológicas que se utiliza tanto en el sector público como privado es el internet, el cual se considera una herramienta descentralizada de redes de comunicación y su uso ha aumentado considerablemente en los últimos años, esto se ve reflejado en las estadísticas del INEC que muestra que el año 2008 existió un total de 3,263,341 de personas que accedieron a la red, mientras que para el año 2011 la cifra incremento a 4,175,759 y que para el año 2012 se determinó que un total de 35.1% de personas usan internet en el país; además a continuación se puede observar el consumo de internet en el Ecuador:

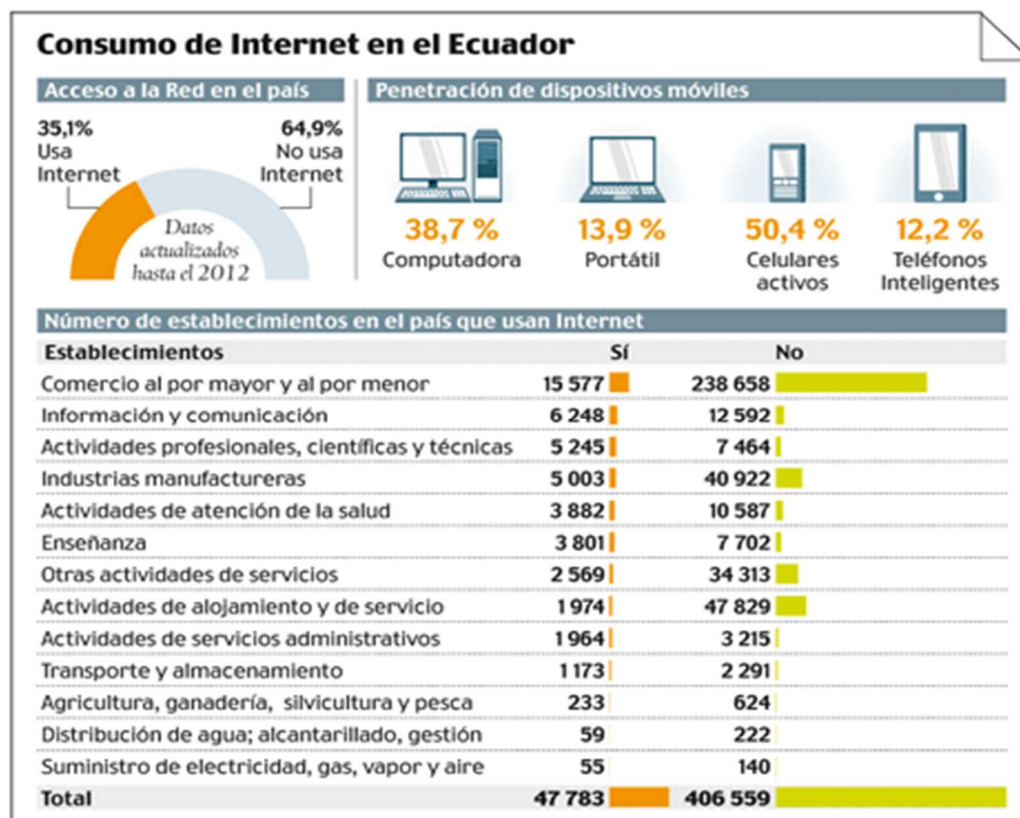


Gráfico 21 – Consumo de Internet en Ecuador

Fuente: Ministerio de Telecomunicaciones e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos/ El Comercio 2012

El aumento y mejoramiento de acceso a la red ha permitido a Ecuador incorporarse a tendencias mundiales, es decir implementar soluciones de software que se utilizan en otros países y equipos como celulares inteligentes, tablets, y otros; es así que el Ecuador se ha interesado en adoptar soluciones de análisis de Base de Datos, Soluciones ERP, servicio de Nube y creación de ciudades inteligentes.

El gobierno ha dado bastante impulso a la implementación de nuevas soluciones de software, principalmente en el sector público, como los que se mencionan a continuación:

- **Bases de Datos:** conjuntos de datos que pertenecen a un mismo contexto que se almacenan para su uso, puede considerarse como un lugar donde se almacena información para su consulta posterior. Hoy en día las bases de datos son muy utilizadas debido a que permiten almacenar los datos en un solo sitio.

- **Soluciones ERP:** ERP corresponde a siglas en inglés que significa planificación de recursos empresariales; son sistemas de información gerenciales que integran y manejan módulos que se manejan dentro de las organizaciones; por lo tanto una solución ERP, debe centralizar, integrar y consolidar toda la información necesaria para el adecuado funcionamiento de los procesos de negocio de la empresa, almacenándolos en un solo repositorio para facilitar el flujo de información entre diversas funciones de negocio de la empresa.

La finalidad de una solución ERP es aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos de negocio, y así obtener un incremento de la generación de valor de los mismos. Entre las soluciones de ERP se encuentran:

- Sap Business One
- SaP Only One
- JDedwards
- Dynamics AX
- Dynamics GP
- PAC
- Safi

- BANN
- Oracle

- **La Nube:** son servicios de computación a través de internet, es decir es una forma de almacenamiento y alojamiento en línea.

La nube “es una funcionalidad de

servidor que se aloja en forma remota y que se encuentra a disponibilidad de los usuarios a través de Internet.” (IT Ahora, 2013)



La nube se está convirtiendo en una buena herramienta para reducir los servidores ya que los datos serán enviados a proveedores de servicios de nube, se espera que para el 2017 casi el 45% de todos los servidores serán comprados por los proveedores de nube.

Con el análisis realizado se pudo determinar cierta información de las actualizaciones en software que en algunos países desarrollados se están usando y han implementado y que nuestro país debería también desarrollarlas para lograr ser más competitivos, y acoplarnos al avance del mundo tecnológico, dentro de los cuales se menciona:

Amadeus Roadshow, se basa en distintas herramientas que potencian el trabajo de los agentes de viaje, este software ha sido diseñado para facilitar la gestión del agente y de esta manera aumentar la efectividad y mejorar la atención al viajero, esta

herramienta conforma el Amadeus Selling Platform que está compuesto por: (IT Ahora, 2013)

- Amadeus Master Pricer
- Amadeus All Fares
- Amadeus Offers
- Amadeus ABTP
- Amadeus AeTm

Cada uno de estos componentes ofrece buscar las tarifas más económicas, adecuadas o combinaciones de vuelos, gestionar reservas, reservas online, entre otros, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio al viajero.

Alcatel-Lucent Enterprise ofrece el Solution Premier Service, este se basa en garantizar el mantenimiento y evolución de software, mediante una rápida diagnosis y resolución de problemas críticos, así como la inmediata disponibilidad de actualizaciones, ampliaciones y parches. Además, permite aprovechar mejor el valor de las soluciones de comunicaciones para mantener bajo control tanto los riesgos como los costos. (IT Ahora, 2013)

Paragon Software Group (PSG): este grupo tiene como finalidad dar soluciones innovadoras para equipos móviles y sistemas empotrados, lanzó Paragon ExtFS for Mac OS X 9.3, el cual eliminar barreras entre sistemas operativos como Linux y Mac

En conclusión es fundamental contar con la información oportuna para tomar las mejores decisiones en el momento adecuado, y la tecnología proporciona mejor información y en este caso para redPartner, proporciona seguridad y facilidades para el manejo del principal producto de la empresa que son las base de datos, para lo cual necesita contar con equipos especializados con tecnología adecuada.

Es evidente que las nuevas tecnologías son un elemento necesario, debidos a las exigencias del mundo globalizado y al continuo desarrollo de las empresas, por tal razón son muy importantes, permitiendo alcanzar eficiencia, eficacia y economía en las operaciones que se desarrollan en forma continua en las organizaciones.

3.2.1.5 Factor Legal

La empresa redPartner como un ente jurídico está sujeta al cumplimiento de las leyes y regulaciones constituidas para su actividad económica como las que se mencionan a continuación:

Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir “plantea nuevos retos orientados hacia la materialización y radicalización del proyecto de cambio de la Revolución Ciudadana, para la construcción de un Estado plurinacional e intercultural y finalmente para alcanzar el Buen Vivir de las y los ecuatorianos”. (Senplades, 2013)

Este plan incluye 12 objetivos dentro de los cuales los aplicables son los siguientes:

- Objetivo 2: Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.
- Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas
- Objetivo 11: Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible.

La empresa redPartner cumple con los objetivos mencionados, contribuyendo así al plan nacional del buen vivir, puesto que fortalecen las capacidades y potencialidades de su personal mediante capacitaciones y certificaciones de los sistemas y/o productos, garantizando de esta manera un trabajo estable, justo y digno, mediante un sistema económico que permita la producción y reproducción de sus productos y servicios.

Ley de Comercio Electrónico, Firmas electrónicas y Mensaje de Datos

Debido a la importancia que ha adquirido el uso de sistemas de información y redes electrónicas, se ha visto la necesidad de reglamentarlo con la formulación de la presente ley con la finalidad de que se permita el uso de servicios electrónicos, incluido el comercio electrónico y acceder con mayor facilidad a la red de negocios internacionales.

El objeto de esta ley es “regular los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio

electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas”. (Ley de Comercio Electrónico, 2002)

Ley de Propiedad Intelectual

La Ley de Propiedad Intelectual se creó con la finalidad de garantizar los derechos de los autores y de los demás titulares sobre sus obras, por lo tanto un autor se convierte como tal, con el simple hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión. Esta ley garantiza la protección a obras, interpretaciones, ejecuciones, producciones o emisiones radiofónicas independientemente del país de origen de la obra o tutor. . (Registro Oficial No 320, 2010)

En el Artículo 28 se define a los programas de ordenador como obras literarias sin importar que hayan sido incorporados al ordenador y cualquiera sea su forma ya sea legible por el hombre o legible por el ordenador (código de objeto); estos programas pueden ser operativos y aplicativos. (Registro Oficial No 320, 2010)

En el Artículo 29 se establece que el titular de un programa de ordenador será el productor del mismo, es decir quien tomo la iniciativa y responsabilidad de la realización de la obra; este titular está legitimado para ejercer en nombre propio los derechos morales sobre la obra, incluyendo la facultad de autorizar o prohibir la realización de modificaciones o versiones sucesivas al programa. Además el artículo 30 habla acerca de la adquisición de un ejemplar de un programa de ordenador, es

decir la adquisición de licencias de los programas o software. (Registro Oficial No 320, 2010)

Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública

Con la finalidad de garantizar el acceso a las fuentes de información, la cual servirá como fuente para ejercer la participación democrática para la rendición de cuentas y manejo de cuentas públicas a las que están sujetos todos los funcionarios del Estado y otras entidades obligadas, se definió la presente ley que se caracterizará en la libertad de información.

Esta ley tiene como objeto “garantizar y normar el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario”. (Congreso Nacional, Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, 2004)

3.2.2 Influencias Microambientales

3.2.2.1 Clientes



Los principales clientes de redPartner son empresas del sector público por la calidad de sus servicios y productos, pero también abarca el mercado del sector privado; a continuación se muestra un detalle de los clientes representativos por ciudades:

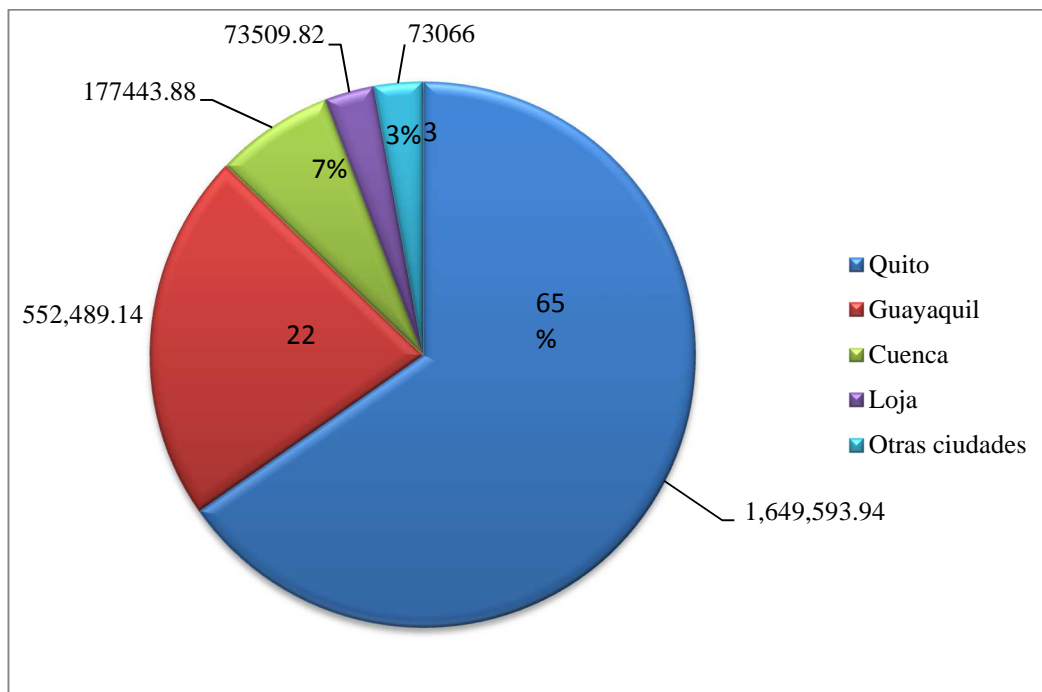


Gráfico 22 – Clientes de redPartner por ciudad

Fuente: redPartner

Como podemos ver en el gráfico N° 22, los clientes más representativos se encuentran en la ciudad de Quito y Guayaquil alcanzando entre las dos 87% que equivale \$2,526,102.78, pero también es importante mencionar aquellos clientes potenciales como se muestra en el siguiente gráfico, para el cual se ha tomado en cuenta una base de clientes correspondientes al año 2013 hasta el mes de noviembre:

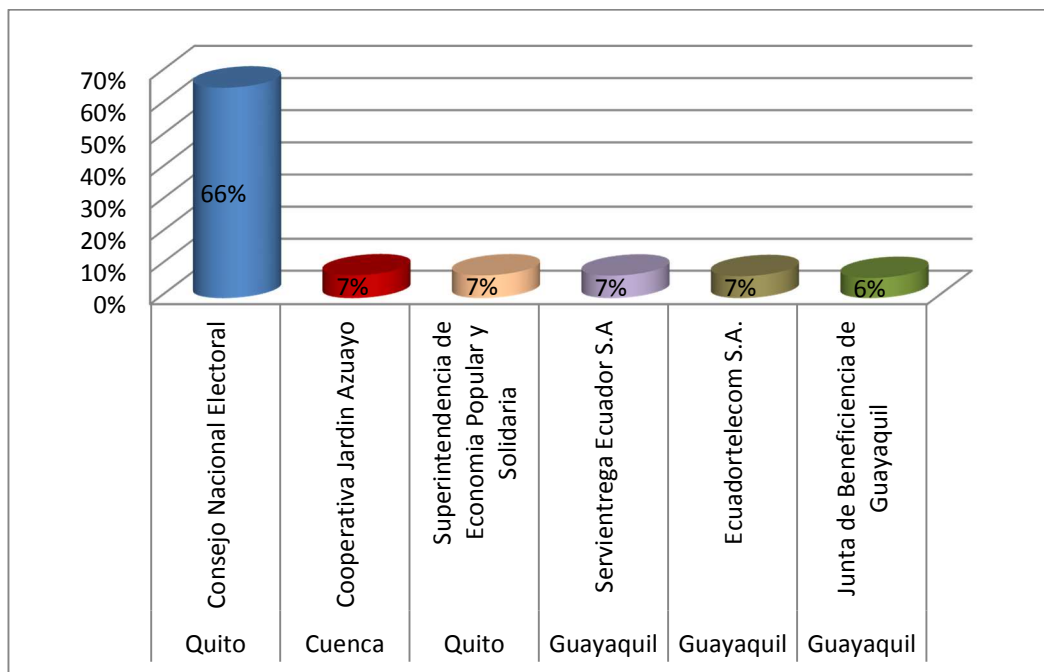


Gráfico 23 – Clientes redPartner

Fuente: redPartner

En el gráfico N° 23 nos indica que los clientes más representativos pertenecen al sector público y su mayor cliente por el momento es el Consejo Nacional Electoral con un valor de ventas del 66% que abarca más de la mitad en relación a los seis principales clientes de redPartner.

3.2.2.2 Proveedores

RedPartner cuenta con proveedores para abastecerse de todos los implementos y suministros necesarios para cumplir su función, pero en relación al software su proveedor exclusivo es Oracle, a través de Nexsys Soluciones Informáticas S.A., el cual es proveedor autorizado de Oracle, es importante mencionar que el 90% de la

transaccionalidad es Oracle. Además existen otros proveedores de materiales y servicios necesarios para la prestación de servicios a los clientes, como:

Tabla 5 – Proveedores

Proveedor	Actividad según la Superintendencia de Compañías
Nexsys	Proveer servicios informáticos de alta calidad, en general diseño de alternativas de solución informática, programación, implementación de sistemas informáticos, soluciones de mantenimiento en el campo informático.
Tecnomega	Importación, exportación y comercialización de equipos de computación, software, entre otros.
Gruein	Importación, instalación y servicio técnico de centrales telefónicas aparatos y accesorios.
Pinsoft	Importación, exportación, distribución, comercialización y venta de mercadería en general, tales como: equipos de tecnología, equipos de computación, aparatos eléctricos y sus partes.
Telconet	Industrialización o fabricación, importación, exportación, compra, venta de sistemas de comunicación.

Fuente: Superintendencia de Compañías y redPartner

3.2.2.3 Competencia

RedPartner tiene competidores a nivel de fabricante, a nivel de software y a nivel de aplicaciones dentro de los cuales los más representativos están:

- A nivel de fabricante:
 - o IBM
 - o HP
 - o CISCO
 - o DELL
- A nivel de Software
 - o IBM
 - o Microsoft
- A nivel de aplicaciones
 - o SAP
 - o Microsoft

Dentro de las empresas que han representado mayor competencia durante los últimos años están:

- Adexus
- Kruger
- Conward

Según la revista Ekos estas empresas han presentado ventas para el 2012, como se muestra a continuación:

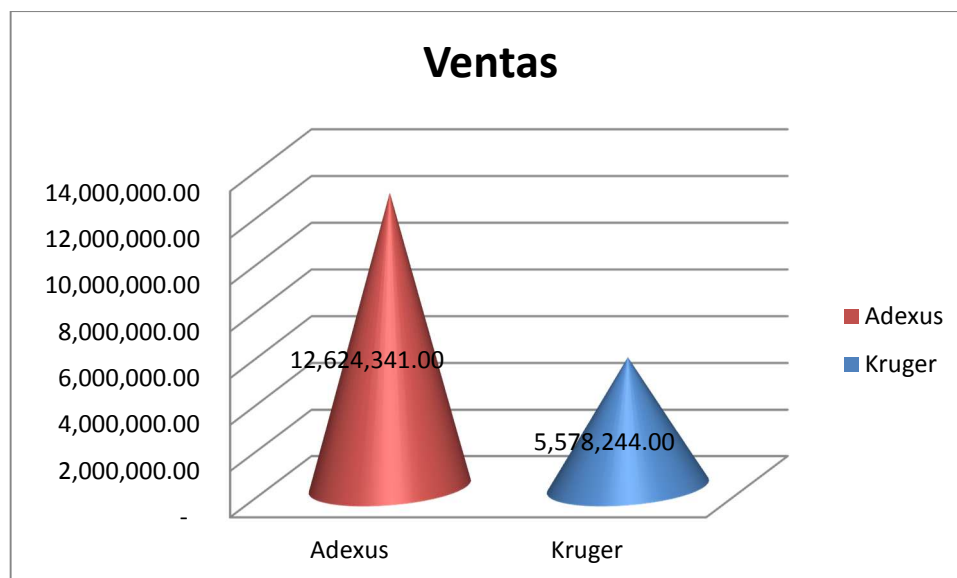


Gráfico 24 – Ventas según Ekos

Fuente: redPartner

Como podemos ver en el gráfico Adexus tiene mayor valor en ventas que kruger en un 39% de diferencia, mientras que conward tiene menos participación de ventas y su información no se encuentra disponible.

3.2.2.4 Precios

Los Precios de redPartner son fijados de acuerdo al proyecto, número de licencias y complejidad de la implementación, y otros, además ofrece sus productos y/o servicios con un precio diferenciado en cuanto a la competencia, las razones principales son:

- N° 1 de Ecuador en el Sector público
- N° 1 en especialización

- 4 años consecutivos se han convertido en el mejor partner en Ecuador de Oracle.

Tabla 6 – Precios redPartner de algunos Productos

Productos	Software Update License & Support	Processor License
Data Base Products		
Oracle Data Base	\$39 a \$209	\$5,800 a \$47,500
Enterprise Edition Optinon	\$50 a \$330	\$10,000 a \$40,000
Data Enterprise Management	\$22 a \$52	\$5,000 a \$12,000
Berkeley Database	-	\$9,800
Rdb Server Products	\$209	\$47,500
Rdb Server Options	\$26.40	\$5,800
Java Platform Products	\$22 a \$66	\$5,000 a \$15,000
Application Server Products	\$22 a \$638	\$5,000 a \$145,000
Data Integration Technology	\$316.8 a \$400	\$17,500 a \$150,000
Web Logic Suit Options	\$44 a \$264	\$23,000 a \$57,500
Fusion Middleware Adapters	\$50.60 a \$151.80	\$2,300 a \$60,000
Tuxedo and Adapters	\$396 a \$9,350	\$6,000 a \$60,000
Application Integration Architecture	\$202.4	\$46,000
Business Intelligence Technology Products	\$50.60 a \$1276	\$11,500 a \$221,250
Web Center Products	\$22 a \$880	\$7,000 a \$200,000

Fuente: redPartner

RedPartner tiene una lista de precios más detallada, la cual contiene precios accesibles y por ende son competitivos, con los cuales redPartner ha tenido mayor presencia en el mercado nacional.

3.3 FODA

El análisis FODA proviene del estudio a los factores de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, los cuales pueden favorecer u obstaculizar el logro de los objetivos establecidos en la empresa; este análisis puede permitir a una organización determinar las verdaderas posibilidades para alcanzar los objetivos, explotar eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos. (Borello, 1994)

Tabla 7 – Componentes del Análisis FODA

Factores que favorecen el logro de los objetivos	Factores que obstaculizan el logro de los objetivos
Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Amenazas

Fuente: (Berello, 1994)

Al efectuar el estudio y análisis a los factores tanto internos como externos de la empresa redPartner se pudo determinar algunos aspectos que favorecen a la empresa como son las oportunidades y fortalezas y otros que obstaculizan el logro de los objetivos que son las debilidades y amenazas, las cuales deben ser aprovechadas o tratadas para eliminarlas o mitigarlas.

3.3.1 Fortalezas

- Nivel satisfactorio de servicio de soporte al usuario.
- Cuenta con políticas, instructivos y guías internas para el manejo de la Gestión de Recursos Humanos, IT y Finanzas.
- Capital humano con cualidades de alta responsabilidad y liderazgo.
- Cuenta con un buen programa de capacitación al personal.
- Tiene un alto prestigio por su trayectoria y experiencia.
- Mayor participación en las empresas del sector público.

3.3.2 Oportunidades

- Prestigio institucional por ser el mejor partner de Oracle.
- Políticas del gobierno para mejorar el control del sector tecnológico de la Información y Comunicación.
- Aumento de la inversión por parte del gobierno para el sector.
- El mundo de la tecnología avanza y obliga a las organizaciones a actualizarse con software especializado.
- Convenios con empresas proveedoras dentro de la industria.
- La tendencia mundial de estar comunicado e informado crea la posibilidad de ampliarse tanto nacionalmente como internacional.

3.3.3 Debilidades

- No existe una clara definición de funciones y responsabilidades.
- La contabilidad no es llevada por la misma institución, la mantienen a través de un outsourcing contable.

- No existe un plan estratégico definido y aprobado, que permita conocer cuáles son los objetivos de redpartner a mediano y largo plazo.
- Tienen una gran dependencia del único proveedor local.
- La ubicación de la organización no es la más apropiada en la imagen corporativa hacia sus clientes internos y externos.
- Existe una baja recuperación de cartera para el sector público.

3.3.4 Amenazas

- Situación política económica del país.
- Incremento de empresas distribuidoras de software
- Precios bajos de la competencia
- Impuestos tributarios que aumentan el valor adquisitivo del producto
- Bajo presupuesto de las empresas destinados a la inversión de la tecnología en el sector privado
- Eventos naturales

Una vez presentadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas es importante que la empresa tome en cuenta las mismas para aprovecharlas o eliminarlas. A continuación se presenta la matriz de evaluación de los factores:

Tabla 8 – Matriz de evaluación de Factores Internos

FACTORES INTERNOS	PONDE RACIÓ N	CALIF. (máx 5 min 1)	RESULTA DO
Nivel satisfactorio de servicio de soporte al usuario	15%	4	0.60
Cuenta con políticas, instructivos y guías internas para el manejo de la gestión de Recursos Humanos, IT y Finanzas.	10%	4	0.40
Capital humano con cualidades de alta responsabilidad y liderazgo	10%	3	0.30
Cuenta con un buen programa de capacitación al personal	5%	3	0.15
Tiene un alto prestigio por su trayectoria y experiencia	10%	4	0.40
Mayor participación en las empresas del sector público.	10%	4	0.40
No existe una clara definición de funciones y responsabilidades	10%	2	0.20
La contabilidad no es llevada por la misma institución, es tercerizada	5%	2	0.10
No existe un plan estratégico definido y aprobado.	10%	3	0.30
Tiene una gran dependencia del único proveedor local.	5%	2	0.10
La ubicación de la organización no es la más apropiada en la imagen corporativa hacia sus clientes internos y externos	5%	1	0.05
Existe una baja recuperación de cartera para el sector público.	5%	2	0.10
TOTAL	100%		3.10

Esta matriz está realizada en base a doce factores determinantes de éxito, 6 fortalezas y 6 debilidades, las cuales fueron identificadas después de haber realizado un análisis interno de los procesos en estudio del presente proyecto.

El valor que se obtuvo en esta matriz es 3.10 el cual está sobre el promedio base que es 2.50, lo que indica una posición alta de redPartner, indicando que las fortalezas y debilidades son factores controlables por la gerencia y que la empresa cuenta con planes para aprovechar las fortalezas y enfrentar las debilidades.

La empresa muestra calificación de 4 en algunos factores lo que indica que las estrategias de la empresa, están aprovechando con eficiencia las fortalezas existentes.

Tabla 9 – Matriz de evaluación de los factores externos

FACTORES EXTERNOS	PONDERACIÓN	CALIF. (máx 5 min 1)	RESULTADO
Prestigio institucional por ser el mejor partner de Oracle	15%	4	0.60
Políticas del gobierno para mejorar el control del sector tecnológico de la Información y Comunicación	10%	3	0.30
Aumento de la inversión por parte del gobierno para el sector	15%	3	0.45
El mundo de la tecnología avanza y obliga a las organizaciones a actualizarse con software especializado	10%	3	0.30
Convenios con empresas proveedoras dentro de la industria	10%	4	0.40
La tendencia mundial de estar comunicado e informado crea La posibilidad de ampliarse tanto nacionalmente como internacional	5%	3	0.15
Situación política económica del país	10%	3	0.30
Incremento de empresas distribuidoras de software	5%	2	0.10
Precios bajos de la competencia	5%	1	0.05
Impuestos tributarios que aumentan el valor adquisitivo del producto	5%	2	0.10
Bajo presupuesto de las empresas destinados a la inversión de la tecnología en el sector privado	5%	2	0.10
Eventos naturales	5%	2	0.10
TOTAL	100%		2.95

Esta matriz de evaluación externa está realizada en base a 12 factores determinantes de éxito, 6 oportunidades y 6 amenazas, dentro de la cual se obtuvo un valor de 3 el

cual está sobre el promedio indicado que es 2.50, lo que indica una posición media alta de redPartner frente al entorno, es decir que tiene un buen uso de oportunidades y buen manejo de las amenazas que presenta el entorno.

RedPartner en su matriz de evaluación de factores externos, está por encima de la medida del promedio ponderado; en su esfuerzo por seguir estrategias que capitalicen las oportunidades externas y eviten las amenazas, en algunos factores muestra calificación de 4 lo que indica que las estrategias de la empresa, están aprovechando con eficiencia las oportunidades existentes.

CAPÍTULO IV

4 Ejercicio Práctico: “Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008, para evaluar el proceso de Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano y Gestión de Tecnologías de la Información en la empresa redPartner S.A.”

4.1 Fase I: Planeación y Programación de la Auditoría

4.1.1 Programa de Auditoría

Objetivo

Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos, de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001: 2008, para determinar la eficiencia de los procesos de la Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano y Gestión de Tecnologías de la Información (TI) que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa redPartner.

Alcance

El alcance aplica a los siguientes procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad:

- **Gestión Financiera**

Responsable: Líder Financiera – Alexandra Cevallos

Requisito ISO 9001: 4.2.2 4.2.3 4.2.4 6.1 8.2.3

- **Gestión Talento Humanos**

Responsable: Líder de Recursos Humanos – Viviana Linares

Requisitos ISO 9001: 4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.5.1 5.5.3 6.1 6.2 6.3 6.4 y 8.2.3

- **Gestión de TI**

Responsable: Líder TI – Juan Maldonado

Requisitos ISO 9001: 4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.5.3 6.1 6.3 7.2.3 7.6 8.2.3

Recursos Materiales

Para el desarrollo de la auditoría es necesario los siguientes recursos que se mencionan a continuación, los cuales facilitaran la ejecución de la Auditoría de Calidad.

Tabla 10 – Recursos Materiales

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Equipos de Computo	
• Computadora	4
• Impresora –scaner	1
• Fotocopiadora	1
Muebles de Oficina	
• Cubículo	1
• Sillas	3
Medios de Comunicación	
• Internet	
• Teléfono – celular	1

Tabla 11 – Suministros de Oficina

MATERIALES	CANTIDAD (und)
Esferos	4
Papel Bond (resmas)	1
Blocks	2
Borradores	1
Carpetas	3
Toner/ Tinta	1

Recursos Humanos (4)

- Auditor Líder
- Equipo Auditor

Responsabilidades

- Auditor líder

- Establecer una reunión de enlace o inicial con la Gerencia General para informar el alcance de la auditoría que se va a realizar.
 - Establecer el alcance del programa de auditoría
 - Establecer procedimientos para programas de auditoría
 - Determinar los recursos necesarios
 - Asegurar la implementación del programa de auditoría, incluyendo el establecimiento de objetivos, alcance y criterios de auditoría.
 - Monitorear, revisar y mejorar el programa de auditoría
 - Dirigir la auditoría
 - Coordinar las reuniones
 - Mantener informado al auditado del proceso de auditoría
 - Presenta los resultados de auditoría consolidado en el informe de auditoría
-
- **Equipo Auditor**
 - Ejecutar el plan de auditoría
 - Elaborar la lista de verificación de los requisitos de la ISO 9001
 - Realizar las actividades contenidas dentro del programa de auditoría.
 - Recoger evidencia de la auditoría
 - Elaborar informes parciales que servirán como base para el informe final preparado por el auditor líder
 - Elaboración del Informe Resumen de No Conformidades y Opciones de Mejora

Competencia del personal que forman parte del equipo auditor

En este punto se debe considerar la capacitación técnica que tiene el auditor, es decir que debe demostrar profesionalidad, independencia, y experiencia; para lo cual debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ser miembro de la organización
- Trabajar en la compañía al menos 3 meses
- Aprobar el curso de Auditores Internos
- Ser independiente en el proceso a ser auditado para asegurar la imparcialidad y objetividad de la auditoría

Procedimientos para el programa de auditoría

Es procedimiento del programa de auditoría realizar auditorías internas a todos los procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, el cual se realiza dos veces al año de forma previa a la auditoría externa y está diseñado con la finalidad de cumplir con la política y objetivos de la organización. Este programa de auditorías contempla la planificación de las Auditorías de Gestión de Calidad, el cual es entregado al Gerente General para su respectiva revisión y aprobación.

4.1.2 Implementación del Programa de Auditoría

Calendario del Programa de Auditorías

A continuación se presenta el calendario del programa de auditoría de acuerdo al plan de auditoría:

Fecha: 27/12/2013

Elabora: Líder de Auditoría

OBJETIVO: Establecer los proceso, responsables, fecha, hora y otros que deberán observarse para la ejecución de la auditoría

Nº	Proceso Auditado	Responsable del Área	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Hora	Tiempo estimado (hora)	Auditor Responsable	Miembros del Equipo
1	Gestión Financiera	Alexandra Cevallos	15/01/2013	15/01/2013	12H30	1	Karina Espinosa	A.Celi C. Carrera E. Lara
2	Gestión de Talento Humano	Viviana Linares	15/01/2013	15/01/2013	16H00	1	Karina Espinosa	A.Celi C. Carrera E. Lara
3	Gestión de Tecnologías de la Información	Juan Maldonado	15/01/2013	15/01/2013	09H30	1	Karina Espinosa	A.Celi C. Carrera E. Lara

Selección del Equipo Auditor

El Equipo Auditor se seleccionará tomando en consideración lo siguiente:

- Competencia de los miembros en cuanto a habilidades y conocimientos
- Independencia del equipo en cuanto a los procesos a auditar
- Que cuenten con un certificado de auditores internos, emitido por las instituciones competentes.

Designación del Miembro del Equipo de Auditoría

MEMORANDO DE DESIGNACIÓN N°. 001 ISO-AUD-2013

Para: ING. ALEXANDER CELI
ING. CATHERINE CARRERA
ING. ESTEFANÍA LARA

De: Líder de Equipo de Auditoría

Asunto: Designación del Miembro de Auditoría

Fecha: 03 de Diciembre del 2013

En cumplimiento de la función de líder de equipo de auditoría, nombro a usted en calidad de miembro del equipo auditor, para llevar a cabo el proceso de auditoría de calidad a la ISO 9001:2008 a los procesos de Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano, Gestión de Tecnologías de la Información, que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, los mismos que se ejecutarán de acuerdo al cronograma adjunto a la presente.

Atentamente,

Karina Espinosa
Líder del Equipo de Auditoría

Conformación del Equipo Auditor

Tabla 12 – Conformación del Equipo Auditor

Auditor Líder	Karina Espinosa
Miembros del Equipo Auditor	Alexander Celi Catherine Carrera Estefanía Lara

4.1.3 Preparación de la Auditoría

Contacto Inicial con el Auditado

	CONTACTO INICIAL CON EL AUDITADO	Código:	CI-01
		Fecha:	06/01/2014
		Elabora:	Líder de Auditoría

En la ciudad de Quito, el día 14 de enero del 2014, se realizó la reunión inicial de trabajo con la Gerencia General, los responsables de la Gestión Financiera - Alexandra Cevallos, Gestión de Talento Humano - Viviana Linares y Gestión de Tecnologías de la Información - Juan Maldonado; para tratar lo siguiente:

1. Se dio a conocer a los responsables el inicio de la auditoría a la ISO 9001:2008 a los procesos especificados
2. Se coordinó la hora para la auditoría con cada uno de los responsables
3. Se solicitó la colaboración necesaria para cumplir la actividad en los plazos establecidos y la preparación de los documentos relacionados con el sistema de gestión.

Líder de Auditoría

Gerencia General

R. G. Financiera

R. G. Talento Humano

R.G. TI

4.1.4 Preparación de Actividades de Auditoría previa a la ejecución

Las actividades de auditoría a preparar antes de la ejecución de la misma son:


- Revisión de documentos: se hace una revisión de la norma, en específico de los requisitos de la misma y los identificadores de los procesos de la Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano y Gestión de Tecnologías de la Información.
- Preparación del plan de auditoría y asignación del trabajo al equipo auditor.
Ver PA-01
- Definir detalles y procedimientos para el desarrollo de la auditoría. Ver PROA-01-04
- Preparación de los documentos de trabajo: En este caso los documentos a preparar son las listas de verificación que se encuentran en el capítulo IV de la ejecución de la auditoría. Ver LV 01-03

Plan de auditoria


**PLAN DE
AUDITORÍA**

Código: PA-01
Fecha 01/01/2014
aprobación:
Nº revisión: 00

Objetivo:	Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos que forman parte del mismo así como las oportunidades de mejora.						
Alcance:	Procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de redPartner						
Recurso:	Humanos, equipos, suministros.						
Responsabilidades	<p>Auditor Líder: Realizar las reuniones con los auditores del grupo, elaborar solicitudes de acción de mejora, elaborar y presentar el informe de auditoría.</p> <p>Grupo de auditoría: Ejecutar el plan de auditoría, elaborar la lista de verificación, recoger evidencia para contribuir a la presentación del informe.</p> <p>Auditados: Disponer de la documentación e información que se requiera para la ejecución de la auditoría</p>						
Criterios de Auditoría	Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 19011:2011, y demás normas y especificaciones establecidas por organismos de control.						
Auditor Líder	Karina Espinosa						
Reunión de Apertura:	14/01/2014						
Reunión de Cierre:	16/01/2014						

		PLAN DE AUDITORÍA			Código:	PA-01				
					Fecha aprobación:	01/01/2014				
					Nº revisión:	00				
Procesos	Responsable	Lugar	Fecha	Hora	Equipo Auditor	Requisitos ISO 9001:2008				
						4	5	6	7	8
Gestión Financiera	Alexandra Cevallos	Quito	15/01/2014	12H45	Alexander Celi	4.2.2		6.1		8.2.3
						4.2.3				
						4.2.4				
Gestión de Recursos Humanos	Viviana Linares	Quito	15/01/2014	16H00	Catherine Carrera	4.2.2	5.5.1	6.1		8.2.3
						4.2.3	5.5.3	6.2		
						4.2.4		6.2.1		
								6.2.2		
						6.3				
						6.4				
Gestión de Tecnologías de la Información	Juan Maldonado	Quito	15/01/2014	09H30	Estefanía Lara	4.2.2	5.5.3	6.1	7.2.3	8.2.3
						4.2.3		6.3	7.6	
						4.2.4				

Programa de auditoría


**PROGRAMA DE
AUDITORÍA DE
REUNIÓN DE
APERTURA**
Código:**PROA-01**

Fecha:

09/01/2014

Elabora:

Líder de Auditoría

Objetivos: Inicializar la reunión de apertura para dar a conocer el plan de auditoría

N°	Actividades a Realizarse	Fecha	Horas Presupuestadas	Elaborado por	Observaciones
1	Informar a través de un correo electrónico sobre las fechas y hora de la reunión de apertura.	13/01/2014	1 H	Líder de Auditoría	
2	Iniciar con la reunión de apertura, en las oficinas de redPartner	14/01/2014		Líder de Auditoría Equipo Auditor	
3	Comunicar sobre la auditoría que se va a realizar a los departamentos con las fechas determinadas y explicar el alcance y la naturaleza de la misma.	14/01/2014	1 Hora	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
4	Enviar un correo para confirmación del conocimiento del trabajo a ejecutarse con los requerimientos de información que se necesita para ejecutar la auditoría.	14/01/2014		Líder de Auditoría Equipo Auditor	Adjuntar el plan de auditoría
5	Presentar el Equipo Auditor, definir el espacio físico y los recursos que se requieren para la ejecución del trabajo.	14/01/2014		Líder de Auditoría Equipo Auditor	



PROGRAMA
DE
AUDITORÍA

Código: PROA-02

Fecha: 09/01/2014

Elabora: Asistente
auditoría

Aprueba: Líder de auditoría No. Revisión 00

Objetivos: Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos, de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008, de los procesos de la Gestión Financiera.

Proceso Auditado: Gestión Financiera

Nº	Actividades a Realizarse	Fecha	Hora	Elaborado por	Observaciones
1	Comunicar y confirmar por mail sobre la Auditoría al responsable de la Gestión Financiera con la hora programada.	15/01/2014	10H00	Líder de Auditoría	
2	Entrevistar al responsable de la Gestión Financiera en base a la lista de verificación.	15/01/2014	12H45	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
3	Verificar y constatar del archivo de la información y registros.	15/01/2014	13H20	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
4	Verificar y constatar que el responsable de la Gestión Financiera tenga conocimiento y respaldos de las políticas, instructivos y procedimientos.	15/01/2014	13H25	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
5	Recopilar los indicadores de gestión implementados para la Gestión Financiera.	15/01/2014	13H30	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
6	Solicitar y revisar los informes anteriores de auditoría para determinar el grado de cumplimiento de los indicadores del proceso.	15/01/2014	13H30	Líder de Auditoría	



**PROGRAMA
DE
AUDITORÍA**

Código: PROA-03

Fecha: 10/01/2014

Elabora: Asistente de Auditoría


Aprueba: Líder de
Auditoría

No. Revisión 00

Objetivos: Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos, de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008, de la Gestión de Recursos Humanos.

Proceso Auditado: Gestión de Recursos Humanos

Nº	Actividades a Realizarse	Fecha	Hora	Elaborado por	Observaciones
1	Comunicar sobre la Auditoría al responsable de la Gestión de Recursos Humanos.	15/01/2014	10H00	Líder de Auditoría	
2	Entrevistar al responsable de la Gestión de Recursos Humanos utilizando la lista de verificación.	15/01/2014	16H00	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
3	Verificar y constatar el archivo de la información y registros.	15/01/2014	16H35	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
4	Verificar y constatar que el responsable de la Gestión de Recursos Humanos tenga conocimiento y respaldos de las políticas, normas, instructivos y procedimientos.	15/01/2014	16H40	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
5	Revisar los Indicadores de Gestión implementados para el proceso de Recursos Humanos.	15/01/2014	16H45	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
6	Solicitar y revisar los informes anteriores de Auditoría para determinar el grado de cumplimiento de los indicadores del proceso.	15/01/2014	16H45	Líder de Auditoría	

	PROGRAMA DE AUDITORÍA	Código:	PROA-04		
		Fecha:	10/01/2014		
		Elabora:	Asistente de Auditoría		
		Aprueba: Líder de Auditoría	No. Revisión 00		
Objetivos:	Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos, de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008, de la Gestión de Tecnologías de la Información.				
Proceso Auditado:	Gestión de Tecnologías de la Información				
N°	Actividades a Realizarse	Fecha	Hora	Elaborado por	Observaciones
1	Comunicar sobre la Auditoría al responsable de la Gestión de Tecnologías de la Información con la hora programada.	15/01/2014	10H00	Líder de Auditoría	
2	Entrevistar al responsable de la Gestión de Tecnologías de la Información, utilizando la lista de verificación.	15/01/2014	09H30	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
3	Verificar y constatar el archivo de la información y registros.	15/01/2014	10H05	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
4	Verificar y constatar que el responsable de la Gestión de Tecnologías de la Información tenga conocimiento y respaldos de las políticas, normas, instructivos y procedimientos.	15/01/2014	10H10	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
5	Recopilar los Indicadores de Gestión implementados para el proceso de Tecnologías de la Información.	15/01/2014	10H15	Líder de Auditoría Equipo Auditor	
6	Solicitar y revisar los informes anteriores de auditoría para determinar el grado de cumplimiento de los indicadores del proceso.	15/01/2014	10H15	Líder de Auditoría	

4.2 Fase II: Ejecución de la Auditoría

4.2.1 Listas de verificación de auditoría

LISTA DE VERIFICACIÓN

LV-01

Fecha: 15-01-2014

Hora: 12H45 – 13H30

Auditor: Karina Espinosa

Proceso Auditado: Gestión Financiera

Responsable del área: Alexandra Cevallos

<i>REF. NORM</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>CUMPLE</i>	<i>NO CUMPLE</i>	<i>OBSERV.</i>
4.2.2	¿Existe la política del SIG, y que sea de conocimiento por el responsable del Área Financiera?	X		Se verificó en cada una de las actividades la documentación de soporte
	¿El manual de calidad es conocido por el responsable del Área Financiera?	X		
	¿Existe la documentación de la Identificación del proceso Financiero?	X		
	¿Sabe con precisión cuales son las entradas y salidas de su proceso según lo descrito en la Identificación del proceso?	X		
	¿Existe toda la documentación necesaria del proceso Financiero para asegurar la operación y control del mismo?	X		

Continúa...

REF. NORM A 4.2.3	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
	¿Existe un procedimiento para el control de documentos?	X		Si existe un procedimiento para cada proceso por ejemplo para el pago de proveedores, el control parte desde la llegada de la documentación a la oficina, se piden las respectivas aprobaciones, posteriormente se manda al outsourcing para el registro contable y luego la información regresa para proceder al pago. Ver SACP-01
	¿Se aseguran de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables?	X		Generalmente los documentos están archivados en carpetas tanto físicas como magnéticas. La gran mayoría de la información se encuentra archivada en el outsourcing contable.
	¿Cómo se archivan los documentos? ¿Tienen procedimientos o dónde están y como se los encuentra?	X		Los archiva el outsourcing contable.

Continúa...

REF. ORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
4.2.3	¿Se realizan constataciones periódicas de los documentos archivados física y magnéticamente?		X	No, pero es parte del contrato con el outsourcing contable que ellos mantengan archivada la información tanto física como magnética.
	¿Se emplea respaldos suficientes y seguridades para los documentos?	X		El outsorsing tiene la responsabilidad de realizar respaldos de la información
	¿La documentación se encuentra actualizada y los cambios requieren aprobación?	X		Las aprobaciones las realiza la Gerencia General
4.2.4	¿Cómo se lleva el control de los registros financieros?	X		El registro se lo realiza manualmente, llega la información del outsourcing ya contabilizada y se procede al registro.
	¿Los registros están debidamente archivados y legalizados? ¿En carpetas, archivadores y demás?	X		
	¿Existe un procedimiento adecuado para identificar, almacenar, recuperar y disponer de los documentos que se generan dentro del proceso?	X		

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
6.1	¿Existe una planificación de los recursos materiales, económicos, humanos y otros, que requiere la empresa para su normal desenvolvimiento?		X	No existe una planificación, la provisión de recursos de hace en base a los requerimientos del personal. Ver SACP-02
	¿Existe un procedimiento para gestionar la asignación de recursos para aquellas actividades que no fueron considerados en la planificación de provisión de recursos?		X	No existe una planificación, la gerencia aprueba la compra de bienes de acuerdo a la requisición del personal. Ver SACP-02
	¿Se realiza un control sobre los bienes de la empresa?	X		Un control de activos, semestralmente
	¿Se hace una revisión periódica del presupuesto aprobado por la Gerencia General, para ver el grado de cumplimiento?		X	No está definido un presupuesto operacional. Ver SACP-03
8.2.3	¿Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición del proceso financiero?	X		Aplicación de una encuesta de satisfacción al cliente interno y en base a eso hacen mejoras.
	¿Se llevan a cabo acciones correctivas para mejorar la eficiencia del proceso financiero?	X		Si de acuerdo a la última encuesta de satisfacción al cliente interno se aplicó una acción correctiva para cambiar la cooperativa de taxis que generaba molestias.

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
8.2.3	¿Participa en la definición del proceso y de los indicadores que le permitan alcanzar los objetivos planteados?	X		
	¿Cuáles son sus Indicadores de Gestión y que seguimiento se da a los mismos por el responsable del proceso?	X		Son tres: el de utilidad, calidad de servicio y el de cartera. El de cartera se hace seguimiento mensual, calidad de servicio se hace seguimiento anual, y utilidad es anual. La manera de evaluación y seguimiento a los indicadores es con la comparación de periodos anteriores y con las últimas evaluaciones.
	¿Conoce usted q metodología que se aplica para la definición de los Indicadores de Gestión?	X		
	¿Se actualizan de forma periódica el proceso y los Indicadores?	X		Anual
	¿Se cuenta con una política de actualización periódica de los procesos e Indicadores?		X	No está definida pero la actualización se la realiza anualmente. Ver SACP 04

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
8.2.3	¿Se emite informes gerenciales sobre el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en el proceso?		X	No se emite informes gerenciales, lo que se hace es que se evalúan si los indicadores se cumplen o no y se emite una solicitud de acción correctiva o preventiva. Ver SACP – 05
	¿Se hacen reuniones periódicas con la Gerencia General para discutir los informes gerenciales sobre el cumplimiento del proceso?		X	No se tiene establecida esa política por parte de la Gerencia. Ver SACP -05
	¿Existe una reunión con la Gerencia General para realizar una retroalimentación sobre los resultados obtenidos de los Indicadores?		X	Ver SACP -05

LISTA DE VERIFICACIÓN

164

LV-02

Fecha: 15-01-2014

Hora: 16H00 – 16H45

Auditor: Karina Espinosa

Proceso Auditado: Gestión de Recursos Humanos

Responsable del Área: Viviana Linares

<i>REF. NORMA</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>CUMPLE</i>	<i>NO CUMPLE</i>	<i>OBSERV.</i>
4.2.2	¿Existe la política del SIG, y que sea de conocimiento por el responsable del área de Recursos Humanos?	X		Se verificó en cada una de las actividades la documentación de soporte
	¿El manual de calidad es conocido por el responsable del área de Recursos Humanos?	X		
	¿Existe la documentación de la Identificación del proceso de Recursos Humanos?	X		
	¿Sabe con precisión cuales son las entradas y salidas de su proceso según lo descrito en la Identificación del proceso?	X		

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
4.2.3	¿Existe un procedimiento para el control de documentos?	X		El procedimiento no está definido pero si realizan control a los documentos que están en una base. Ver SACP -01
	¿Se aseguran de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables?	X		Todo se maneja en magnético, definidos en carpetas.
	¿Cómo se archivan los documentos? ¿Tienen procedimientos o dónde están y como se los encuentra?	X		La gran mayoría de documentos se maneja por el medio magnético y los físicos se encuentran archivados de forma cronológica.
	¿Se emplea respaldos suficientes y seguridades para los documentos?	X		Backup realizados por el responsable de TI
	¿Se realizan revisiones periódicas a los documentos de trabajo?	X		Cuando hay necesidad Ver SACP -06
	¿La documentación se encuentra actualizada y los cambios requieren aprobación?	X		La documentación debe ser aprobada por la Gerencia General y se actualiza cada vez que exista una necesidad puntual.
	4.2.4	¿Cómo se lleva el control de los registros de Recursos Humanos?	X	
¿Los registros que están debidamente legalizados y archivados, en carpetas, archivadores y demás?		X		

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
5.5.1	¿Existe un procedimiento adecuado para identificar, almacenar, recuperar y disponer de los documentos que se generan dentro del proceso?	X		Existe pero no está definido físicamente, hay procedimientos generales por proceso.
	¿Las responsabilidades de cada cargo están adecuadamente definidas?		X	Están en proceso de elaboración. Ver SACP-07
	¿Existe un manual de funciones y organigrama funcional?		X	Están en proceso de elaboración. Ver SACP -07
	¿Están definidos los perfiles para cada uno de los puestos de trabajo de acuerdo al organigrama estructural de la organización?	X		Están en proceso de elaboración. Ver SACP -07
5.5.3	¿Se proporcionó el plan de capacitación aprobado por la Gerencia General al personal?	X		Se encuentra disponible en el portal.
	¿Qué canales de comunicación utiliza el nivel estratégico para facilitar la comunicación interna?	X		Básicamente el mail es el canal oficial.
	¿Existe un proceso de comunicación interna con los miembros de la organización?	X		Mail
	¿Existe limitaciones a que todo el personal de la empresa conozca las disposiciones y políticas? ¿Y cuál es la evidencia?		X	Solo son dos personas que no tienen acceso y de ellos se encarga de comunicar el área financiera.

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
6.1	¿Existen los medios apropiados para dar a conocer las directrices o políticas establecidas por la Gerencia General?		X	El portal que temporalmente está fuera de servicio y adicionalmente el mail. Ver SACP -08
	¿Existe una planificación de los bienes que requiere el departamento para su normal desenvolvimiento?		X	No lo maneja Recursos Humanos
	¿Se hace una revisión periódica del presupuesto, para ver el grado de cumplimiento?		X	No se ha definido un presupuesto. Ver SACP – 03
6.2 6.2.1 y 6.2.2	¿Se cumplió en su totalidad el plan de capacitación aprobado por la Gerencia General?	X		
	¿Existe un formato de entrevista y pruebas preestablecidas para ser aplicados a los candidatos que se presentan a la empresa?	X		
	¿Cada vez que un departamento de la empresa requiere una nueva persona, solicita dicha necesidad haciendo uso del formato de Requisición de Personal?		X	Existe el formato pero no lo cumplen disciplinadamente. Ver SACP-09
	¿Existe un formato de evaluación de inducción?	X		
	¿Cada vez que la persona nueva se contrata se le hace la inducción y se deja evidencia del mismo?	X		Se hace inducción pero no hay evidencia de ello. Ver SACP-10

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
6.2 6.2.1 y 6.2.2	¿Existe un plan de capacitación anual para el personal?	X		Plan anual consolidado por departamento.
	¿De las capacitaciones programadas se pueden demostrar evidencias de listas de asistencias, certificaciones y demás que comprueben la ejecución?		X	La mayoría son de afuera y no se tiene ese registro.
	¿Se realiza evaluaciones sobre el perfil de competencias al personal de la empresa?	X		Evaluación de Brecha del Perfil de Competencias y Perfil Técnico de manera anual cuya forma de evaluación es la verificación del perfil real contra el perfil ideal.
	¿Se han realizado encuestas sobre el clima laboral al personal? ¿Existen evidencias de las mismas?	X		
	¿Las carpetas del personal contienen información de: educación, formación, habilidades y experiencia? ¿Se encuentra debidamente aprobados y archivados?	X		Lo tiene físico
	¿Cuentan con una política salarial aprobado por la gerencia?		X	Los salarios son fijados por parte de la Gerencia General. Ver SACP -11
	¿Existe un plan de desarrollo profesional para el personal?	X		

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
6.3	¿Existe una base de datos de todos los candidatos que han aplicado a la empresa para futuras contrataciones?	X		Digital
	¿Se proporciona el inmobiliario adecuado para que el personal labore con normalidad?	X		
	¿Existe un espacio físico funcional que genere un ambiente de trabajo eficiente?	X		
	¿Existe espacios físicos definidos para cada una de los puestos de trabajo de acuerdo a lo que se reflejan en el organigrama estructural?	X		
6.4	¿La infraestructura cuenta con sistemas de seguridad apropiados para cualquier eventualidad que exista en la empresa?	X		
	¿El ambiente de trabajo es propicio para que los procedimientos administrativos se los ejecute de forma eficiente?	X		
	¿Existen actividades dirigidas a generar un ambiente laboral apropiado para el normal desenvolvimiento del personal?	X		Si se hace como actividades recreativas.

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPL E	OBSERV.
8.2.3	¿Existe un ambiente adecuado de trabajo que permita una competencia sana entre todos los trabajadores de la empresa? ¿Se han aplicado encuestas?	X		
	¿Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición del proceso de Recursos Humanos de la empresa?	X		Si, los indicadores de gestión
	¿Se llevan a cabo acciones correctivas para mejorar la eficiencia del proceso de Recursos Humanos? ¿Cuáles son?	X		Dentro de las acciones correctivas que se están tomando son la elaboración de los descriptivos de puestos.
	¿Se hacen reuniones periódicas con la Gerencia General para evaluar el cumplimiento de los objetivos del proceso?	X		
	¿Cuáles son sus indicadores de gestión y que seguimiento se da a los mismos por el responsable del proceso?	X		Efectividad del proceso de selección, perfiles idóneos y nivel de satisfacción de clima laboral. El seguimiento que se da a cada uno es de manera anual con una comparación al indicador del año anterior. El indicador de clima laboral bajo mientras que el de perfiles idóneos mejoró.

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
8.2.3	¿Participa en la definición del proceso y de los Indicadores que le permitan alcanzar los objetivos planteados?	X		
	¿Conoce la metodología que se aplica para la definición de los Indicadores de Gestión?	X		
	¿Se actualizan de forma periódica el proceso y los indicadores?	X		Los indicadores mensualmente y el proceso anualmente. Ver SACP-04
	¿Se cuenta con una política de actualización periódica de los procesos e indicadores?		X	Política no pero si se actualiza anualmente. Ver SACP-04

LISTA DE VERIFICACIÓN

172

LV-03

Fecha: 15-01-2014

Hora: 09H30 – 10H15

Auditor: Karina Espinosa

Proceso Auditado: Gestión de Tecnologías de la Información

Responsable del proceso: Juan Maldonado

<i>REF. NORMA</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>CUMPLE</i>	<i>NO CUMPLE</i>	<i>OBSERV.</i>
4.2.2	¿Existe la política del SIG, y que sea de conocimiento por el responsable del área de TI?	X		Se verificó en cada una de las actividades la documentación de soporte.
	¿El manual de calidad es conocido por el responsable del área de TI?	X		
	¿Existe la documentación de la Identificación del proceso de TI?	X		
	¿Existe toda la documentación necesaria del proceso de TI para asegurar la eficiencia, operación y control del mismo?	X		
	¿Sabe con precisión cuales son las entradas y salidas de su proceso según lo descrito en la identificación del proceso?	X		

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
4.2.3	¿Existe un procedimiento para el control de documentos?		X	Ver SACP-01
	¿Se aseguran de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables?	X		
	¿Cómo se archivan los documentos? ¿Tienen procedimientos o dónde están y como se los encuentra?	X		Generalmente los documentos y registros se los maneja magnéticamente., y los documentos físicos se encuentran debidamente archivados cronológicamente.
	¿Se emplea respaldos suficientes y seguridades para los documentos?	X		Se maneja una política de respaldos
	¿Se realizan revisiones periódicas a los documentos de trabajo?	X		Semestralmente. Ver SACP-06
	¿La documentación se encuentra actualizada y los cambios requieren aprobación?			Aprobación por la Gerencia General o por Medición Análisis y Mejora
4.2.4	¿Cómo se lleva el control de los registros de TI?	X		Se maneja a través de check list por una planificación mensualmente.
	¿Los registros que están debidamente archivados, en carpetas, archivadores y demás?	X		Todo se maneja en magnético.

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
	¿Existe un procedimiento adecuado para identificar, almacenar, recuperar y disponer de los documentos que se generan dentro del proceso?	X		Copia de los documentos importantes en el disco de respaldos
5.5.3	¿Qué canales de comunicación utiliza la compañía para facilitar la comunicación interna?	X		Teléfono, mail. Existe un portal en el cual contenía toda la información importante de la organización como políticas, instructivos, formatos y otros, pero este portal tiene alrededor de un mes fuera de servicio. Ver SACP-08
	¿Existe un manual de procedimientos para regular el proceso de la comunicación interna?	X		Documento IT
6.1	¿Existe una planificación de los bienes que requiere la empresa para su normal desenvolvimiento?		X	No, se lo hace dependiendo de los requerimientos. Ver SACP-01
	¿Cómo se realiza la provisión de hardware y software al personal?	X		Se envía un mail de requerimientos con copia al gerente general. Ver SACP-12
	¿Se definen perfiles de usuario para el manejo de información de la compañía?	X		

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
	¿Cuándo se requiere hardware o software el personal debe realizar una solicitud de requerimiento a TI? ¿Existe un formato de este requerimiento?		X	Vía mail se hace el requerimiento a TI. Ver SACP-12
	¿Existe un control de los requerimientos realizados por los usuarios del sistema automatizado de la empresa? ¿Qué registro o documento se utiliza para este control?		X	Solo queda un respaldo en el mail de los requerimientos. Ver SACP – 12
	¿Existe una base de soluciones para proveer una resolución a los posibles problemas en los equipos?	X		De los problemas más comunes que se presentan, registrados en el documento IT
6.3	¿La empresa cuenta con la infraestructura tecnológica tanto hardware como software suficiente para responder a los requerimientos de los clientes?	X		
	¿Los equipos (Hardware y software) son utilizados en su real capacidad para mejorar la eficiencia de los procesos?	X		
	¿La infraestructura cuenta con las licencias necesarias para ser utilizadas?	X		

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
7.2.3	¿La organización cuenta con herramientas apropiada para comunicarse con sus clientes y atender las preguntas, atender consultoría, servicio técnico?	X		Teléfonos, mails, teléfonos de soporte para las emergencias de los clientes
	¿Se lleva un control sobre las herramientas de comunicación con los clientes?	X		Niveles de escalamiento, si hay una emergencia y no contesta IT, llaman a Gerencia de Centro Soporte, y si no llaman a Gerencia de Ventas y por ultimo GG
	¿Se realiza una planificación para la revisión y/o mantenimiento preventivo y correctivo de las herramientas de comunicación?		X	No hay como mantener el mail o teléfonos de soporte.
7.6	¿Se realiza un control del hardware como software?	X		Inventarios periódicos
	¿Existe planificación para mantenimiento y/o revisión, preventivo y correctivo de los equipos?	X		Documento de revisión de equipos, la planificación se la realiza mensualmente
	¿Existen manuales o políticas para la conservación de los equipos por parte del personal?		X	Al momento de la entrega del equipo la persona se hace responsable del equipo. Ver SACP-13

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
	¿Se cuenta con manuales, instructivos, políticas del proceso?	X		Si las políticas de seguridad, respaldo y manejo de la información, procedimientos de entrega y recepción de equipos y el Documento IT el cual contiene toda la infraestructura tecnológica.
	¿Se realizan inventarios periódicos para la verificación de los bienes de la empresa?	X		Se hace cada que requiere el departamento de finanzas Ver SACP-14
	¿Existen seguros para proteger los equipos de daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento?	X		
8.2.3	¿Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición del proceso de TI?	X		Encuestas de satisfacción al cliente, planificaciones de revisión PC.
	¿Se llevan a cabo acciones correctivas para mejorar la eficiencia del proceso de TI?	X		Si existe falencias en la satisfacción al cliente interno se emite recomendaciones para mejorar la eficiencia.
	¿Participa en la definición del proceso y de los indicadores que le permitan alcanzar los objetivos planteados?	X		

Continúa...

REF. NORMA	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
	¿Conoce la metodología que se aplica para la definición de los indicadores de gestión?	X		Encuestas
	¿Cuáles son sus indicadores de gestión y que seguimiento se da a los mismos por el responsable del proceso?	X		Satisfacción de clientes internos se lo hace mediante encuestas, el seguimiento es con documentos históricos de evaluaciones anteriores. EL indicador respecto al anterior subió en 4.12%, debido a que se están cumpliendo con acciones correctivas.
	¿Se cuenta con una política de actualización periódica de los procesos e indicadores?		X	Medición semestral. Ver SACP- 04

PROCESO	Requisito	Conformidad	No conformidad	Observación	SACP
Gestión Financiera	4.2.2	X			
	4.23		X	Para la evaluación de este requisito se tomaron 6 aspectos de los cuales solo uno de ellos requiere una acción de mejora definido en la SACP.	SACP-01
	4.2.4	X			
	6.1		X	De los 4 aspectos evaluados 3 de ellos presentaron observaciones que se encuentran detallados en las SACP.	SACP-02 SACP-03
	8.2.3			X	De los 10 aspectos evaluados para este requisito, se presentan 4 observaciones que se encuentran detallados en las SACP

Continúa...

PROCESO	Requisito	Conformidad	No conformidad	Observación	SACP
Gestión de Recursos Humanos	4.2.2	X			
	4.2.3		X	Se evaluaron 6 aspectos para este requisito, de los cuales 2 presentan observaciones que se encuentran detallados en las SACP	SACP- 01 SACP- 06
	4.2.4	X			
	5.5.1		X	Se evaluaron 5 aspectos para este requisito, de los cuales 4 de ellos presentan observaciones que se encuentran detallados en las SACP	SACP- 07
	6.1	X			
	6.2 - 6.2.1 - 6.2.2		X	Se evaluaron 11 aspectos para este requisito, de los cuales 3 presentan observaciones que se encuentran detallados en las SACP	SACP- 09 SACP- 10 SACP- 11
	6.3	X			
	6.4	X			
	8.2.3		X	Se evaluaron 8 aspectos para este requisito, de los cuales 1 presenta observaciones que se encuentra detallada en las SACP	SACP- 04

Continúa...

PROCESO	Requisito	Conformidad	No conformidad	Observación	SACP
Gestión de Tecnologías de la información	4.2.2	X			
	4.2.3		X	Se evaluaron 6 aspectos para este requisito, de los cuales 2 presentan observaciones que se encuentran detallados en las SACP	SACP- 01 SACP- 06
	4.2.4	X			
	5.5.3		X	Se evaluaron 2 aspectos para este requisito, de los cuales 1 presenta observaciones que se encuentra detallada en las SACP	SACP- 08
	6.1.		X	Se evaluaron 6 aspectos para este requisito, de los cuales 3 presentan observaciones que se encuentran detallados en las SACP	SACP- 01 SACP- 12
	6.3	X			
	7.2.3	X			
	7.6		X	Se evaluaron 6 aspectos para este requisito, de los cuales 2 presentan observaciones que se encuentran detallados en las SACP	SACP- 13 SACP- 14
	8.2.3		X	Se evaluaron 6 aspectos para este requisito, de los cuales 1 presenta observaciones que se encuentra detallada en las SACP	SACP-04

De acuerdo al resumen de las listas de verificaciones se puede concluir que para la Gestión Financiera se evaluaron 5 requisitos de los cuales solo dos están en conformidad con la norma y los otros 3 presentan ciertas observaciones para acciones correctivas o de mejora. En la Gestión de Talento humano se puede concluir que de los 9 requisitos 5 están en conformidad con la norma, y el resto presenta observaciones que representan oportunidades de mejora para la empresa. La Gestión de Tecnologías de la Información se concluye que de los 9 requisitos evaluados solo 4 cumplen con la norma es decir están en conformidad.

Una vez realizado este análisis podemos determinar que de los 23 requisitos evaluados para cada proceso, 11 requisitos presentan observaciones los cuales representan acciones inmediatas, preventivas, correctivas o de mejora, y cada una tendrá su plan de acción con la finalidad de mejorar los procesos dentro de cada gestión de la empresa.

4.2.2 Solicitudes de Acciones Correctivas o Preventivas



SACP-01



Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP
Nro de Solicitud 01**Marque una:**

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	---	--	---

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

Existen procedimientos para el control de documentos, pero el mismo no se encuentra reglamentado.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)**ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)**

Se identificó que no se lleve un control eficiente de los documentos, y el personal no conoce el control que se debe realizar a los documentos y registros, conllevando a la pérdida de los mismos y por ende incumpliendo con un requisito de la norma.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- () Reclamo Cliente
 () Desempeño de Proceso
 () Revisión Gerencial
 () Producto No Conforme
 () Observación personal de la organización
 (x) Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 4.2.3**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

Se pudo determinar que cada área realiza un control de los documentos, pero no existe un proceso estandarizado para el control de los mismos.

<u>Alexandra Cevallos</u>	<u>15/01/14</u>
F. Responsable G. Financiera	Fecha
<u>Viviana Linares</u>	<u>15/01/14</u>
F. Responsable G. RRHH	Fecha
<u>Juan Maldonado</u>	<u>15/01/14</u>
F. Responsable G. TI	Fecha

PLAN DE ACCIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano o Largo)	FECHA ESTIM. DE IMPLEMENTACION	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Efectuar una reunión con los responsables de las áreas para establecer la elaboración de un manual de procedimiento para el control de documentos.	Gerencia General Responsables de áreas	Mediano	10/03/14	
Definir al responsable y los recursos.	Gerencia General Responsables de áreas	Mediano	20/03/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano o Largo)	FECHA ESTIM. DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Realizar un procedimiento para el control de documentos.	Gerencia General MAM Responsable del procedimiento	Mediano	01/04/14	
Elaborar el formato de control de documentos.	Gerencia General MAM Responsable del procedimiento	Mediano	11/04/14	
Difundir y hacer firmar la aceptación del procedimiento.	Gerencia General Responsables de áreas	Mediano	14/04/14	
Aprobación del procedimiento revisado y aceptado por los responsables.	Gerencia General	Mediano	15/04/14	
Enviar al departamento de sistemas el procedimiento aprobado por la gerencia para que se suba al portal.	MAM Responsable del procesos de TI	Mediano	15/04/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				16/04/14

Para Uso del SGC

RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)

¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?

Responsable

Fecha

CIERRE DE LA ACPM

Responsable del cierre

Fecha

Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 02

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	---	--	---

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

No existe una planificación para proveer los recursos necesarios a la empresa.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

No se cuenta con la infraestructura necesaria para responder de forma oportuna y eficiente a los requerimientos de los actuales clientes o leads ya que no dispone de los recursos necesarios porque no se tiene como política la elaboración de una planificación; representando pérdida de oportunidades o nuevos negocios y afectando la imagen de la empresa.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 6.1**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

No se ha definido una política de elaboración de la planificación para la provisión de materiales tanto para el área financiera como para el área de Tecnologías de la Información.

		15/01/14		
F. Responsable G. Financiera		Fecha		
Juan Maldonado		15/01/14		
F. Responsable G. TI		Fecha		
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIMADA DE IMPLANTACION	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Fijar la política para la elaboración de la planificación de provisión de recursos.	Gerencia General Responsables de áreas	Mediano	10/03/14	
Efectuar una reunión con los responsables de cada una de las áreas para establecer la metodología para la elaboración de la planificación de los recursos.	Gerencia General Responsables de áreas	Mediano	11/03/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIMA DA DE IMPLAN TACION	FECHA REAL DE CUMPLI MIENTO
Determinar los recursos necesarios para elaborar la planificación antes indicada.	Gerencia General MAM Responsables de áreas	Mediano	20/03/14	
Asignar a la persona que se responsabilizará en elaborar la planificación consolidada de los requerimientos de recursos.	Gerencia General MAM	Mediano	20/03/14	
Realización de la planificación mensual o semestral de acuerdo a las necesidades.	Responsable del procedimiento	Mediano	21/03/14	
Difundir y hacer firmar la aceptación del procedimiento.	Responsable del procedimiento Responsables todas las áreas	Mediano	25/03/14	
Aprobación del procedimiento revisado y aceptado por los responsables.	Responsable del procedimiento Responsables todas las áreas	Mediano	15/04/14	
Envío de la planificación para la revisión y aprobación.	Gerencia General	Mediano	16/04/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				16/04/14
Para Uso del SGC				
RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)				
¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?				
_____ Responsable		_____ Fecha		
CIERRE DE LA ACPM				
_____ Responsable del cierre		_____ Fecha		
Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.				

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 03

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	--	--	--

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

No se ha definido un presupuesto como una herramienta de control para la gerencia.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 6.1**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

No se tiene como política la elaboración de un presupuesto que permita dar seguimiento a todas las actividades desarrolladas en la empresa.

Alexandra Cevallos 15/01/14

F. Responsable G.
Financiera

Fecha

PLAN DE ACCIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLIM IENTO
Coordinar una reunión con gerencia para definir la necesidad de disponer de un presupuesto operativo.	Gerencia General Responsables de áreas	Mediano	03/03/14	
Elaboración de un presupuesto operativo que se adapte a las necesidades de cada una de las áreas de la empresa.	Responsable del área Financiera	Mediano	04/03/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLIM IENTO
Reunión para la revisión del borrador del presupuesto.	Gerencia General Responsables de áreas	Mediano	07/03/14	
Aprobación del presupuesto discutido y aceptado por los responsables.	Gerencia General	Mediano	10/03/14	
Enviar vía correo electrónico el presupuesto aprobado por cada uno de los presupuestos de área.	Responsable del procedimiento	Mediano	14/03/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				16/04/14

Para Uso del SGC

RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)

¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?

Responsable

Fecha

CIERRE DE LA ACPM

Responsable del cierre

Fecha

Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 04

Marque una:

- | | | | |
|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Corrección Inmediata
(Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica) | <input checked="" type="checkbox"/> Acción Correctiva
(Surge de la Identificación de problemas reales manifestados) | <input type="checkbox"/> Acción Preventiva
(Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar) | <input type="checkbox"/> Acción de Mejora
(Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados) |
|---|--|--|--|

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

No se cuenta con una política definida para la actualización de los procesos e indicadores para que se ajusten a la realidad de la empresa.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

Se identificó que por no contar con esta política puede presentar inconformidades en los procesos, incumpléndose la norma y por ende no se pueden alcanzar los objetivos de la compañía.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- () Reclamo Cliente
 () Desempeño de Proceso
 () Revisión Gerencial
 () Producto No Conforme
 () Observación personal de la organización
 (x) Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 8.2.3**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

No se ha definido una política para la actualización de procesos e indicadores, siendo necesario implementar esta acción correctiva que evite inconformidades en los procesos.

Alexandra Cevallos	15/01/14
F. Responsable G. Financiera	Fecha
Viviana Linares	15/01/14
F. Responsable. RRHH	Fecha
Juan Maldonado	15/01/14
F. Responsable G. TI	Fecha

PLAN DE ACCIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIMADA DE IMPLEMENTACION	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Efectuar una reunión con los responsables de cada una de las áreas para establecer la metodología para la actualización de los procesos e indicadores.	Gerencia General Responsables de áreas MAM	Mediano	14/04/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPL MIENT O
Elaboración de la política de actualización de los procesos e indicadores.	Gerencia General MAM Responsables de áreas	Mediano	16/04/14	
Aprobación por parte de la gerencia.	Gerencia General	Mediano	21/04/14	
Envío de la política establecida por gerencia para su observación y cumplimiento.	Responsable del procedimiento	Mediano	21/04/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				25/04/14

Para Uso del SGC

RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)

¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?

Responsable

Fecha

CIERRE DE LA ACPM

Responsable del cierre

Fecha

Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 05

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	--	---	---

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

No se tiene como política realizar reuniones periódicas con la Gerencia para evaluar el cumplimiento de los procesos, y para retroalimentar los resultados obtenidos de los indicadores.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 8.2.3**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

No se han considerado dentro de las funciones de la gerencia realizar reuniones periódicas con el personal de la empresa para evaluar el cumplimiento de los objetivos e indicadores definidos en los procesos.

Alexandra Cevallos	15/01/14
F. Responsable G. Financiera	Fecha
Viviana Linares	15/01/14
F. Responsable. RRHH	Fecha
Juan Maldonado	15/01/14
F. Responsable G. TI	Fecha

PLAN DE ACCIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIMADA DE IMPLEMENTACION	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Definir por parte de la gerencia una política para la realización de reuniones periódicas con los responsables de cada área.	Gerencia General Responsables de áreas MAM	Mediano	03/04/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLI MIENTO
Efectuar una reunión con los responsables de cada una de las áreas para dar a conocer la política de reuniones periódicas que mantendrá la gerencia con los responsables de cada área para evaluar el cumplimiento de procesos e indicadores.	Gerencia General MAM Responsables de áreas	Mediano	03/04/14	
Enviar al departamento de sistemas el documento aprobado por la gerencia para que se suba al portal.	MAM Responsable de TI	Mediano	08/04/14	
Dar a conocer a través de un correo electrónico que la política se encuentra disponible en el portal de la compañía la misma que deberá ser observada y cumplida.	Gerencia General	Mediano	17/04/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				22/04/14

Para Uso del SGC

RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)
 ¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?

Responsable	Fecha
CIERRE DE LA ACPM	

Responsable del cierre	Fecha

Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud
06

Marque una:

Corrección
Inmediata

Acción
Correctiva

Acción
Preventiva

Acción de Mejora

(Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)

(Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)

(Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)

(Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

Se observó que las revisiones a los documentos no se realizan con periodicidad sino que solo se realiza cuando hay necesidad de alguna información.

Karina
Espinosa
Responsable
apertura

15/01/14

Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

Se determinó que el personal de Recursos Humanos no realiza revisiones a los documentos o registros con periodicidad, generando la posibilidad que estos documentos caduquen y estén desactualizados por ende no sean confiables.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 4.2.4**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

No se realizan revisiones de forma periódica a los documentos, ocasionando que la información este desactualizada y no sea confiable.

Viviana Linares		15/01/14		
F. Responsable G. RRHH		Fecha		
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIMADA DE IMPLANTACION	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Efectuar una reunión con el responsable de Recursos Humanos para establecer la metodología para la revisión periódica a los documentos.	Gerencia General Responsables de Recursos Humanos MAM	Mediano	15/03/14	
Enviar el procedimiento con la metodología utilizarse por su aprobación.	Gerencia general Responsables de Recursos Humanos MAM	Mediano	19/03/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLIMI ENTO
Aprobación por parte de la Gerencia General.	Gerencia General	Mediano	19/03/14	
Enviar al departamento de sistemas el documento aprobado por gerencia para que se suba al portal para que esté a disposición del área de Recursos Humanos.	MAM Responsable de TI	Mediano	19/03/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				21/03/14
Para Uso del SGC				
RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM) ¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?				
Responsable		Fecha		
CIERRE DE LA ACPM				
Responsable del cierre		Fecha		
Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.				

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 07

Marque una:

<input checked="" type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
--	---	---	--

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

Las responsabilidades por cargos, definición de perfiles, manual de funciones y organigrama funcional por el momento se encuentran en definición.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

En base a una acción correctiva de auditorías anteriores, el personal de Recursos Humanos se encuentra elaborando los descriptivos de cargos, definición de perfiles, manual de funciones y organigrama funcional.

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- () Reclamo Cliente
- () Desempeño de Proceso
- () Revisión Gerencial
- () Producto No Conforme
- () Observación personal de la organización
- (x) Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 5.5.1

ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

Viviana Linares	15/01/14			
F. Responsable G. RRHH	Fecha			
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPL MIENT O
El responsable actual de Recursos Humanos deberá revisar el avance del trabajo y definir el tiempo que necesitará para culminación de este trabajo.	Gerencia General Responsables de Recursos Humanos MAM	Mediano	15/03/14	
Elaboración de un plan de trabajo para concluir el manual de procedimientos de Recursos Humanos.	Responsables de Recursos Humanos		19/03/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPL MIENT O
Difundir y hacer firmar el manual de procedimientos a los responsables de cada áreas	Gerencia General Responsables de cada área.	Mediano	19/03/14	
Envío a Gerencia General del documento difundido para su aprobación	Gerencia General Responsables de Recursos Humanos	Mediano	19/03/14	
Enviar al departamento de sistemas el documento aprobado pro gerencia para que se suba al portal para que esté a disposición del personal de la empresa.	Responsable de Recursos Humanos Responsable de TI	Mediano	19/03/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				20/03/14

Para Uso del SGC

RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)

¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?

Responsable
CIERRE DE LA ACPM

Fecha

Responsable del cierre

Fecha

Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 08

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
--	--	---	---

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

El portal (página web) está temporalmente fuera de servicio, sin que actualmente se pueda acceder a las políticas, directrices, formatos y otros, que se requieren para ejecutar los respectivos procesos.

Karina Espinosa
Responsable
apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

El personal de la organización no cuenta actualmente con el acceso al portal como fuente de información para consultas de las políticas, instructivos, normas, formatos y otros, que se requieren para la ejecución y control de los procesos.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 5.5.3**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

El problema ha persistido alrededor de un mes lo cual ha dificultado la labor de los miembros de la organización.

Viviana Linares	15/01/14
F. Responsable G. RRHH	Fecha

Juan Maldonado	15/01/14
F. Responsable G. TI	Fecha

PLAN DE ACCIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPL MIENT O
Efectuar una reunión con el responsable de Recursos Humanos y Tecnologías de la Información y la gerencia para definir el status del avance de esta acción de mejora.	Gerencia General Responsables de Recursos Humanos Responsable TI MAM	Mediano	15/03/14	
Elabora y enviar un informe del avance logrado para habilitar el portal.	Responsable TI		19/03/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPL MIENT O
Realizar pruebas para comprobar la funcionalidad y confiabilidad de la información disponible en el portal del portal	Responsable TI	Mediano	19/03/14	
Envío del informe final sobre las pruebas realizadas para la aprobación.	Responsable TI	Mediano	21/03/14	
Habilitar el portal y enviar un correo notificando a todo el personal de la empresa que el mismo se encuentra disponible.	Responsable de TI	Mediano	25/03/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				27/03/14

Para Uso del SGC

RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)

¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?

_____ Responsable	_____ Fecha
CIERRE DE LA ACPM	
_____ Responsable del cierre	_____ Fecha

Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 09

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	--	--	--

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

Se observó que el personal no utiliza el formato de requisición de personal que es necesario llenarlo para la aprobación por parte de Recursos Humanos.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 6.2**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

Existe un formato de requisición de personal, el mismo que no es utilizado por el responsable de cada área, ocasionando que no se conozca con exactitud cuál es el perfil del candidato a contratar.

Viviana Linares	15/01/14
F. Responsable G. RRHH	Fecha

PLAN DE ACCIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIMA DA DE IMPLAN TACION	FECHA REAL DE CUMPLI MIENTO
Informar a los responsables de cada área que las requisiciones de personal se realizará a través del formato disponible en el portal de la empresa.	Gerencia General Responsables de Recursos Humanos Responsable TI MAM	Mediano	15/02/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIMA DA DE IMPLAN TACION	FECHA REAL DE CUMPLI MIENTO
Realizar una reunión para dar a conocer la forma de llenar o de completar el formato para requisición de personal.	Responsables de Recursos Humanos Responsable TI MAM	Mediano	17/02/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				20/02/14
Para Uso del SGC				
RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)				
¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?				
_____ Responsable		_____ Fecha		
CIERRE DE LA ACPM				
_____ Responsable del cierre		_____ Fecha		
Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.				

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 10

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidade s de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	---	---	---

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

No existen evidencias de las inducciones realizadas al personal nuevo.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

Por no existir evidencias de las inducciones el personal, generaría que el personal aduzca el desconocimiento por alguna falta.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 6.2**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

No se deja evidencias de las inducciones para lo cual es necesario diseñar un formato que permita dejar constancia de las mismas.

Viviana Linares	15/01/14			
F. Responsable G. RRHH	Fecha			
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLIM IENTO
Diseñar un formato que permita evidenciar cada una de las actividades de la inducción al personal nuevo.	Responsables de Recursos Humanos	Mediano	06/02/14	
Enviar a la Gerencia General para la aprobación.	Gerencia General	Mediano	10/02/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLIM IENTO
Enviar un correo electrónico a los líderes de procesos indicando que el formato se encuentra disponible en el portal	Responsable de Recursos Humanos	Mediano	17/02/14	
Enviar al departamento de sistemas para que suba el formato al portal.	Responsable de Recursos Humanos Responsable TI	Mediano	26/02/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				28/02/14

Para Uso del SGC

RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)

¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?

Responsable

Fecha

CIERRE DE LA ACPM

Responsable del cierre

Fecha

Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 11

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	---	--	--

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

No se ha fijado una política salarial aprobada por la gerencia.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

Por no existir una política salarial puede que conlleve a conflictos entre los miembros de la organización, y por ende generar un ambiente de trabajo poco eficiente.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 6.2**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

No existe una política salarial que esté definida de acuerdo a las necesidades de la empresa y de acuerdo a los perfiles.

Viviana Linares	15/01/14
F. Responsable G. RRHH	Fecha

PLAN DE ACCIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLI MIENTO
Efectuar una reunión con los responsables de cada una de las áreas para establecer la política salarial.	Gerencia General MAM Responsables de áreas	Mediano	06/03/14	
Fijar la política salarial de acuerdo a las necesidades de la empresa, al mercado y de acuerdo a los perfiles de los puestos de trabajo.	Gerencia General Recursos Humanos	Mediano	12/03/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLI MIENTO
Envío de la política para la aprobación de la Gerencia General.	Gerencia General	Mediano	17/03/14	
Comunicar mediante un mail a los líderes de las áreas la política aprobada por la Gerencia General que será observada y cumplida por todos.	Responsable de Recursos Humanos	Mediano	26/03/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				28/03/14

Para Uso del SGC

RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)

¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?

Responsable

Fecha

CIERRE DE LA ACPM

Responsable del cierre

Fecha

Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud

12

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	---	--	---

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

El requerimiento para la provisión de recursos por parte de TI, se lo maneja vía mail con copia la Gerencia General.

Karina Espinosa
Responsable
apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

Para evitar riesgos de irregularidades en el proceso de provisión de equipos y otros es importante definir un proceso que permita un mejor control del mismo.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 6.1**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

Se utiliza el mail para realizar el requerimiento de recursos a TI, sin que exista un procedimiento que ayude a mejorar y controlar esta actividad

Juan Maldonado		15/01/14		
F. Responsable G. TI		Fecha		
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIMADA DE IMPLEMENTACION	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Instruir a MAM para que defina el procedimiento a seguirse en la provisión de equipos que requiere la compañía.	MAM Responsables de TI	Mediano	07/04/14	
Realizar una reunión con todos los responsables del área para difundir el procedimiento que se tiene que seguir para la provisión de bienes que se requieren.	Responsables de áreas Gerencia General	Mediano	10/04/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLIM IENTO
Hacer firmar como constancia de aprobación el proceso difundido.	Responsables de áreas	Mediano	14/04/14	
Envío a Gerencia General del documento difundido para su aprobación.	Gerencia General	Mediano	16/04/14	
Enviar al departamento de sistemas el documento aprobado pro gerencia para que se suba al portal para que esté a disposición.	Responsable de Recursos Humanos Responsable TI	Mediano	25/04/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				28/04/14
Para Uso del SGC				
RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)				
¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?				
_____ Responsable		_____ Fecha		
CIERRE DE LA ACPM				
_____ Responsable del cierre		_____ Fecha		
Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.				

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 13

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	---	--	---

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

No existen manuales o instructivos para el personal acerca de la utilización del equipo software y hardware.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

El no contar con manuales e instructivos sobre el uso y conservación de hardware y software puede llevar a se tenga un mal uso y maltrato a los equipos.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 7.6**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

No se tiene definidos manuales e instructivos para la utilización de hardware y software por parte del usuario.

Juan Maldonado	15/01/14
F. Responsable G. TI	Fecha

PLAN DE ACCIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLIM IENTO
Pedir al proveedor de hardware y software los manuales de uso respectivos.	Responsable TI	Mediano	13/02/14	
Elaborar una política sobre el buen uso y conservación de los equipos por parte del personal.	Responsable de TI MAM	Mediano	14/02/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIMADA DE IMPLANTACION	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Enviar la política para la revisión y aprobación por parte de la Gerencia General.	Gerencia General	Mediano	17/04/14	
Hacer conocer al personal la política de buen uso y conservación de los equipos.	Responsable de TI MAM	Mediano	27/02/14	
Subir la política de buen uso y conservación de los equipos al portal para que se encuentre disponible para todo el personal.	Responsable TI	Mediano	28/02/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				03/03/14
Para Uso del SGC				
RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)				
¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?				
_____ Responsable		_____ Fecha		
CIERRE DE LA ACPM				
_____ Responsable del cierre		_____ Fecha		
Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.				

Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas SACP

Nro de Solicitud 14

Marque una:

<input type="checkbox"/> Corrección Inmediata (Surge de un problema real o potencial identificado es de fácil solución, y su ocurrencia es esporádica)	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva (Surge de la Identificación de problemas reales manifestados)	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva (Surgen de la identificación de problemas potenciales, podría pasar)	<input checked="" type="checkbox"/> Acción de Mejora (Surgen de la Identificación de oportunidades de mejora en criterios, métodos, y recursos utilizados)
---	---	---	---

DESCRIPCION: (Problema y/o Oportunidad de Mejora)

No se ha definido una periodicidad o fecha establecida para realizar los inventarios físicos de verificación de bienes, ya que estos inventarios se lo realizan cada vez que finanzas requiere.

Karina Espinosa
Responsable apertura

15/01/14
Fecha

CORRECCION INMEDIATA y/o SOLUCION (Cuando su respuesta es 1)

ANALISIS DE RIESGOS (Cuando su respuesta es 3 o 4)

No se realizan inventarios físicos de acuerdo a una planificación preestablecida, pudiendo ocurrir varias irregularidades en el inventario, como equipos fuera de uso, pérdida de equipos, cambio de equipos, entre otros riesgos.

Marque solo un ORIGEN (Procedencia de la ACPM)

- Reclamo Cliente
 Desempeño de Proceso
 Revisión Gerencial
 Producto No Conforme
 Observación personal de la organización
 Auditoría SGC

Requisito de la Norma ISO: 7.6**ANALISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACION PARA LA ACCION DE MEJORA** (Cuando su respuesta fue 2 ó 3 ó 4

No se ha definido una planificación para realizar los inventarios físicos de los recursos de TI de manera periódica.

Juan Maldonado	15/01/14			
F. Responsable G. TI	Fecha			
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLIM IENTO
Elaborar una planificación anual de todas las verificaciones al inventario físico de recursos.	Responsable TI MAM Responsable Finanzas	Mediano	17/02/14	
Definir las fechas o la periodicidad con la que se realizará estos inventarios.	Responsable de TI MAM Responsable finanzas	Mediano	20/02/14	

Continúa...

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO (Mediano ó Largo)	FECHA ESTIM ADA DE IMPLA NTACI ON	FECHA REAL DE CUMPLIM IENTO
Envío de la planificación para la revisión y aprobación por parte de la Gerencia General.	Gerencia General	Mediano	26/02/14	
Enviar a través de correo electrónico la planificación aprobada a los responsables de realizar este proceso.	Responsable de TI	Mediano	27/02/14	
La eficacia de estas acciones se verificará en (DD/MM/AA):				27/02/14
Para Uso del SGC				
RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE LA EFICACIA: (A ser llenado cuando exista evidencia de los resultados de ACPM)				
¿Las acciones tomadas evitaron que vuelva a ocurrir el problema? ¿Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?				
_____		_____		
Responsable		Fecha		
CIERRE DE LA ACPM				
_____		_____		
Responsable del cierre		Fecha		
Si su respuesta es NO se abre una nueva SACPM.				

4.3 Fase III: Informe de Auditoría



INFORME DE AUDITORÍA	Código:	IA-01
	Fecha Aprobación:	18/01/14
	No. Revisión	0
Aprobado por : Gerencia General		Revisado por: MAM
Elaborado por : Líder de Auditoría		

1. INFORME DE AUDITORÍA N°: 1
FECHA DE AUDITORÍA: 15/01/2013
SITIOS AUDITADOS: redPartner Oficina Quito
AUDITOR LÍDER: Karina Espinosa

2. OBJETIVOS DE AUDITORÍA

Confirmar que el sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma de auditoría.

Verificar que la organización ha cumplido eficazmente el sistema de gestión planeado.

Establecer las oportunidades de mejora para lograr mayor eficiencia, eficacia y economía en los procesos de la compañía.

3. ALCANCE DE AUDITORÍA

La auditoría aplica a los siguientes procesos del Sistema Integrado de Gestión

PROCESOS DE SOPORTE:

GESTIÓN FINANCIERA:

Requisitos ISO 9001: 4.2.2 4.2.3 4.2.4 6.1 8.2.3

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Requisitos ISO 9001: 4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.5.1 5.5.3 6.1 6.2 6.3 6.4 y 8.2.3

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Requisitos ISO 9001: 4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.5.3 6.1 6.3 7.2.3 7.6 8.2.3

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 19011:2011, y documentos SIG

5. INFORMACIÓN DE AUDITORÍA

Fecha de Auditoría	Proceso Auditado	Requisito Auditoría	Auditado
15/01/2013	Gestión Financiera	4.2.2 4.2.3 4.2.4 6.1 8.2.3	Alexandra Cevallos
15/01/2013	Gestión de Recursos Humanos	4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.5.1 5.5.3 6.1 6.2 6.3 6.4 y 8.2.3	Viviana Linares
15/01/2013	Gestión de Tecnologías de la Información	4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.5.3 6.1 6.3 7.2.3 7.6 8.2.3	Juan Maldonado

6. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DURANTE LA AUDITORÍA

GESTIÓN FINANCIERA

Se revisa el documento de identificación del proceso de finanzas y se verifica el cumplimiento de las actividades propias de la gestión, para lo cual se hizo una aplicación de una lista de verificación en la que se trataron los siguientes requisitos 4.2.2 4.2.3 4.2.4 6.1 y 8.2.3; además se realizó una revisión de información financiera en base a los indicadores de gestión anuales así como la encuesta de

satisfacción al cliente, utilidades y cartera, en los cuales se demostró que con respecto al año anterior mejoro y se encuentra dentro de los índices de tolerancia.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Se revisa el documento de identificación del proceso y se verifica el cumplimiento de las actividades propias de la gestión en base a la lista de verificación en la que se trataron los siguientes requisitos 4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.5.1 5.5.3 6.1 6.2 6.3 6.4 y 8.2.3; se realiza la revisión a la evaluación de la brecha de perfil de competencias del personal y los descriptivos de cargos que se están definiendo.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Se revisa el documento de identificación del proceso y se verifica el cumplimiento de las actividades propias de la gestión en base a la lista de verificación en la que se trataron los siguientes requisitos 4.2.2 4.2.3 4.2.4 5.5.3 6.1 6.3 7.2.3 7.6 8.2.3; se realiza la revisión al indicador de índice de calidad del servicio que se lo hace a través de una encuesta, el cual respecto al año anterior subió en un 4.12%.

7. HALLAZGOS

El equipo Auditor realizo la auditoría basado en listas de verificación, a través de las cuales se determinó algunas observaciones como no conformidades a la norma, que son las siguientes:

- SACP-01 – (4.2.3): Existen procedimientos para el control de documentos, pero el procedimiento no se encuentra reglamentado.
- SACP-02 – (6.1): No existe una planificación para proveer los recursos necesarios a la empresa.
- SACP-03 – (6.1): No se ha definido un presupuesto como una herramienta de control para la gerencia.
- SACP-04 – (8.2.3): No se cuenta con una política definida para la actualización de los procesos e indicadores para que se ajusten a la realidad de la empresa.
- SACP-05 – (8.2.3): No se tiene como política realizar reuniones periódicas con la gerencia para evaluar el cumplimiento de los procesos, y para retroalimentar los resultados obtenidos de los indicadores.
- SACP-06 – (4.2.4): Se observó que las revisiones a los documentos no se realizan con periodicidad sino que solo se realiza cuando hay necesidad de alguna información.
- SACP-07 – (5.5.1): Las responsabilidades por cargos, definición de perfiles, manual de funciones y organigrama funcional por el momento se encuentran en definición.
- SACP-08 – (5.5.3): El portal (página web) está temporalmente fuera de servicio, sin que actualmente se pueda acceder a las políticas, directrices, formatos y otros, que se requieren para ejecutar los respectivos procesos.
- SACP-09 – (6.2): Se observó que el personal no utiliza el formato de requisición de personal que es necesario llenarlo para la aprobación por parte de Recursos Humanos.

- SACP-10 – (6.2): No existen evidencias de las inducciones realizadas al personal nuevo.
- SACP-11 – (6.2): No se ha fijado una política salarial aprobada por la gerencia.
- SACP-12 – (6.1): El requerimiento para la provisión de recursos por parte de TI, se lo maneja vía mail con copia la gerencia.
- SACP-13 – (7.6): No existen manuales o instructivos para el personal acerca de la utilización del equipo software y hardware.
- SACP-14 – (7.6): No se ha definido una periodicidad o fecha establecida para realizar los inventarios físicos de verificación de bienes, ya que estos inventarios se lo realizan cada vez que finanzas requiere.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Los hallazgos identificados durante la auditoría interna permitirán realizar las correcciones necesarias, a través de acciones inmediatas, preventivas, correctivas, y de mejora, que permitan una correcta implantación del SIG de la empresa.

- SACP01: Considere la elaboración de un manual de procedimiento para el control de documentos.
- SACP02: Considere elaborar la planificación de provisión de recursos.
- SACP03: Elaborar de un presupuesto que se adapte a las necesidades de la empresa.
- SACP04: Elabore una política de actualización de los procesos e indicadores.
- SACP05: Se recomienda definir una política de reuniones periódicas con la gerencia que permita evaluar el cumplimiento de procesos e indicadores.

- SACP06: Considere la elaboración de una política de revisiones periódicas a los documentos.
- SACP07: Establecer una acción inmediata para el avance de los descriptivos de puestos, manuales de funciones y organigrama funcional.
- SACP08: Verificar el status de arreglo del portal que permita contar con la información necesaria para la compañía.
- SACP09: Definir como política que los requerimientos de personal no se procederán si no se ha utilizado el formato diseñado para el mismo.
- SACP10: Definir un formato que permita evidenciar cada una de las actividades de la inducción al personal nuevo.
- SACP11: Defina la elaboración de una política salarial de acuerdo los puestos de trabajo.
- SACP12: Elaborar o diseñar el formato para requerimiento de recursos a TI
- SACP13: Elaborar una política sobre el buen uso y conservación de los equipos por parte del personal.
- SACP14: Fijar una planificación de todas las verificaciones al inventario físico de recursos que se realizará en el año.

9. RESUMEN

El equipo auditor realizo la auditoría basado en procesos cuyos métodos utilizados durante la auditoría fue la interacción humana en sitio a través de entrevistas, observación de actividades, revisión de la documentación y de los registros y la aplicación de las listas de verificación mediante de cuestionarios a los

auditados.

La estructura de la auditoría ejecutada está realizada de acuerdo al plan de auditoría y al programa de auditoría, lo que permitió al auditor determinar que la organización ha establecido y mantenido su Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, lo que conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa, a excepción de algunas observación que se detallaron en los papeles de trabajo SACP, las cuales son acciones correctivas, preventivas, inmediatas y de mejora.

10. CONCLUSIONES

La presente auditoría está enfocada en la gestión de soporte, dentro del cual las gestiones evaluadas son la Gestión Financiera, Gestión de Recursos Humanos y Gestión de Tecnologías de la Información.

Las evaluaciones se realizaron a través de listas de verificación las cuales permitieron determinar ciertas observaciones.

Los resultados de esta auditoría se encuentran reflejados en las SACP, en las cuales están definidas las acciones preventivas, inmediatas, correctivas y de mejora.

Las observaciones que han sido resultado de la Auditoría de Calidad la mayoría son de mejora, es decir que la empresa debe implementar en su gestión buenas

prácticas para la mejora del desenvolvimiento de los procesos y de esta manera se alcance una mayor eficiencia en el uso de los recursos de la empresa.

Ciertas observaciones de la auditoría de calidad son correctivas que quiere decir que estas acciones están impidiendo que el proceso cumpla con el requisito de la norma ISO 9001 para las cuales se definen planes de acción que permitan corregir las mismas.

En las SACP están definidas todos los problemas, observaciones u oportunidades de mejora las cuales incluyen sus análisis de riesgos y por ende su plan de acción al cual se le dará su adecuado seguimiento, es decir que se verificará su avance y el grado de cumplimiento, la fecha y status del mismo.

Karina Espinosa
Líder Auditor

4.4 Fase IV: Seguimiento de la Auditoría



SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA			Código:	SAM01
			Fecha:	09/01/2014
			Elabora:	Líder de Auditoría

Revisa: MAM	Aprueba: Gerencia General	No. Revisión	00
-------------	---------------------------	--------------	----

PROCESO	SACP	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA DE APERTURA	PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE ACCIÓN	ESTADO			FECHA CIERRE	OBSERV.
					1* APROB	2* PROC	3* FINAL		
Gestión Financiera	SACP-01	Elaboración de un manual de procedimiento para el control de documentos	15/01/2014	16/04/2014	X				
Gestión de RRHH									
Gestión TI									
Gestión de RRHH	SACP-02	Elaboración de la planificación de provisión de recursos.	15/01/2014	16/04/2014	X				
Gestión TI									
Gestión de Finanzas	SACP-03	Elaboración de un presupuesto que se adapte a las necesidades de la empresa.	15/01/2014	16/04/2014	X				
Gestión Financiera	SACP-04	Definir la elaboración de la política de actualización de los procesos e indicadores.	15/01/2014	25/04/2014		X			
Gestión de RRHH									
Gestión TI									

Continúa...

PROCESO	SACP	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA DE APERTURA	PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE ACCIÓN	ESTADO			FECHA CIERRE	OBSERV.
					1* APROB	2* PROC	3* FINAL		
Gestión Financiera	SACP-05	Definir una política de reuniones periódicas con la gerencia que permita evaluar el cumplimiento de procesos e indicadores.	15/01/2014	22/04/2014	X				
Gestión de RRHH									
Gestión TI									
Gestión de Recursos Humanos	SACP-06	Elaboración de una política de revisiones periódicas a los documentos.	15/01/2014	21/03/2014	X				
Gestión de Recursos Humanos	SACP-07	Establecer una acción inmediata para el avance de los descriptivos de puestos, manuales de funciones, organigrama funcional, etc.	15/01/2014	20/03/2014		X			
Gestión de RRHH	SACP-08	Verificar el status de arreglo del portal que permita contar con la información necesaria para la compañía	15/01/2014	27/03/2014		X			
Gestión TI									
Gestión de Recursos Humanos	SACP-09	Definir como política que los requerimientos de personal no se procederán si no se ha utilizado el formato diseñado para el mismo.	15/01/2014	20/02/2014		X			

Continúa...

PROCESO	SACP	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA DE APERTURA	PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE ACCIÓN	ESTADO			FECHA CIERRE	OBSERV.
					1* APROB	2* PROC	3* FINAL		
Gestión de Recursos Humanos	SACP-10	Definir un formato que permita evidenciar cada una de las actividades de la inducción al personal nuevo.	15/01/2014	28/02/2014		X			
Gestión de Recursos Humanos	SACP-11	Definir una política salarial de acuerdo a los perfiles de los puestos de trabajo.	15/01/2014	28/03/2014	X				
Gestión de TI	SACP-12	Elaborar o diseñar el formato para requerimiento de recursos a TI	15/01/2014	28/04/2014		X			
Gestión de TI	SACP-13	Elaborar una política sobre el buen uso y conservación de los equipos por parte del personal.	15/01/2014	03/03/2014	X				
Gestión de TI	SACP-14	Fijar una planificación de todas las verificaciones al inventario físico de recursos que se realizará en el año.	15/01/2014	26/02/2014	X				

1*En Aprobación: Significa que la oportunidad de mejora necesita la aprobación de la gerencia y que aún no se ha encuentra aprobada.

2*En Proceso: la oportunidad de mejora ya es considerado por los miembros de la organización y se encuentra en proceso de definición.

3* Finalizada: Quiere decir que la acción de mejora ya fue concluida ya sea realizada o cancelada.

Nota: en la presente Auditoría de Gestión de la Calidad no se ha podido dar seguimiento a las acciones de mejora por el tiempo que se necesita para comprobar su cumplimiento para dar por finalizada la acción y poder ponderar el porcentaje de cumplimiento de la acción, sin embargo esté documento le servirá a la Gerencia General y a MAM para dar su propio seguimiento a las acciones de mejora.

CAPITULO V

5 Conclusiones y Recomendaciones

En la actualidad la calidad es un término muy importante para las organizaciones y es que implementar un Sistema de Gestión de la Calidad se ha convertido en una decisión estratégica, razón por la cual las empresas buscan la certificación a la ISO 9001:2008.

redPartner es una empresa cuyo giro del negocio está basado en actividades de desarrollo y distribución de software, y para cumplir con su objeto social busca la excelencia a través del mejoramiento continuo, razón por la cual cuenta con la certificación ISO 9001:2008 y realiza evaluaciones al Sistema Integrado de Gestión de manera periódica que le permite ser más eficiente y eficaz en el cumplimiento de sus objetivos.

Esta auditoría ha sido desarrollada con la finalidad de proporcionar a la empresa redPartner una guía para la elaboración de auditorías de primera parte, con el uso de los formatos de planeación, programación y ejecución de la auditoría desarrollados en el presente trabajo, se pondrá a disposición de la alta gerencia como herramienta de apoyo.

5.1 Conclusiones

- redPartner es una empresa que cuenta con varias alianzas estratégicas que se convierten en grandes oportunidades, además tiene un alto compromiso con la sociedad y el desarrollo de habilidades e ideas innovadoras en los jóvenes, siendo éstas sus principales fortalezas y oportunidades.
- Los procesos auditados fueron la Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano y Gestión de Tecnologías de la Información, las cuales durante la evaluación presentaron un cumplimiento con los requisitos de la norma y se identificaron ciertas oportunidades de mejora provenientes de acciones preventivas, inmediatas, correctivas y de mejora.
- La implementación de la ISO 9001:2008, le ha traído beneficios a redPartner ya que le ha permitido diseñar sus procesos de manera que sean apropiadas para satisfacer las necesidades de los clientes, a mejorar la comunicación tanto interna como externa, a rediseñar procedimientos, con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia en los procesos y así cumplir con los objetivos de la compañía.
- Con la evaluación realizada, se pudo determinar que todavía existen procesos por definirse o elaborarse para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos de la empresa.

- Se pudo observar que no se cuenta con un manual de auditoria que sirva como guía para la planificación y ejecución de las auditorías a ejecutarse en un periodo determinado.
- Se determinó que en la estructura organizacional de redpartner no existe un área de contabilidad, representando que exista mayor demora en el procesamiento de la información por la actividad realizada por redPartner.
- De la revisión realizada se determinó que no existe un Plan Operativo que considere todas las necesidades de recursos que tiene la organización para su normal desenvolvimiento.
- Se identificó que no se realizan reuniones periódicas entre gerencia y los líderes de área para evaluar el plan de implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.
- Se observó que por las funciones que realiza la Gerencia General no dispone del tiempo suficiente para la revisión y aprobación de cambios realizados al manual del sistema de gestión de la calidad.

5.2 Recomendaciones

- Analizar la posibilidad de seguir ampliándose en el mercado con alianzas estratégicas, contratos, entre otros que hagan que la empresa se sostenga en el tiempo.

- Dar cumplimiento a los planes de acción propuestos para cada una de las oportunidades de mejora identificadas, para mejorar la eficiencia de los procesos auditados.
- Mantener la certificación para lo cual es importante crear una cultura organizacional enfocada en la calidad y la excelencia del servicio.
- Actualizar un mapa de procesos que permita identificar los procesos de dirección, centrales y de apoyo, para alinear los mismos a los objetivos estratégicos establecidos por la organización.
- Elaborar un manual de procedimiento de auditoría, considerando las normas ISO 19011:2011 que le facilite el proceso de gestión de la misma.
- Realizar un análisis del costo – beneficio de contar con el área de contabilidad como parte de la organización, para optimizar los recursos con los que dispone la compañía.
- Analizar la posibilidad de elaborar un Plan Operativo que permita a la Gerencia General monitorear y controlar el uso de los recursos que requieren las diferentes áreas de la empresa.

- Elaborar una política para mantener reuniones periódicas con la gerencia y los líderes de cada área que permita realizar una retroalimentación de la implementación, cambios y avances del SIG.
- Considerar por parte de la Gerencia General, delegar la responsabilidad a MAM para que él esté facultado a aprobar cualquier modificación y cambios de los procesos referentes al sistema de gestión de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alabarta, Martínez & Martínez. (2011). *Como gestionar una Pyme mediante el cuadro de mando*. Esic.
- Alarcón, J. Á. (1998). *Reingeniería de procesos empresariales*. FC.
- Alcalde, P. S. (2009). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Atehortúa, F. (2005). *Gestión y Auditoría de la Calidad para organizaciones públicas*.
- Audidores Internos de los Estados Unidos. (s.f.). *Auditoria Interna*.
- Bailey. (1998). *NAGAS*.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Education.
- Borello, A. (1994). *El plan de negocios*. Diaz de Santo.
- CERES. (2013). <http://www.redceres.org/quienes-somos-2/>.
- Código de Comercio. (2012). *Registro Oficial Suplemento 1202*.
- Código de Trabajo. (2013). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005*. Quito: Comisión de Legislación y Codificación.
- Código Tributario. (2009). *Decreto Supremo No. 1016 -A*.
- Colombia, U. C. (2010). *NIAS*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/>
- Comisión de Legislación y Codificación. (2013). *Código de Trabajo* .
- Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Chile.

- Congreso Nacional. (2004). *Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública*.
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2013). Repsol Ecuador presentó Informe de Responsabilidad Social. *CERES*.
- Corporación 3D, C. P. (2012). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://www.corporacion3d.com/>
- Corporación Ecuatoriana de Servicios de Desarrollo Empresarial. (2011). *Hacer Bien - Hacer Mejor*. Obtenido de <http://cesdecorp.org/2011/09/11/hace-bien-hace-mejor/>
- Cuellar, G. (2009). *Teoría General de la Auditoría y revisoría Fiscal*. Obtenido de <http://preparatorioauditoria.wikispaces.com/>
- Cueto, A. (2012). Cobertura de Mercado. *Clases de Marketing*.
- Decreto Ejectuvio 1384. (2013). *Intercambio de Información electrónica*. Quito: Presidente Constitucional de la República.
- Decreto Ejecutivo 149. (2013). *Comité de Simplificación de trámites*. Quito: Presidente Constitucional de la República.
- Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva. (2002). Presidente Constitucional de la República.
- Estupiñán, R. (2006). *Administración de riesgos E.R.M y la Auditoría Interna*. Bogotá: Ariana Guitierrez.
- HispanoAmérica, G. y. (2012). Indicadores de Gestión. *Gerencia y negocios en HispanoAmérica*.
- IT Ahora. (2013). La revista del comprador tecnológico. *IT Ahora*.
- Ley de Comercio Electrónico, F. E. (2002). Congreso Nacional.
- Ley de Defensa al Consumidor. (2010). *Registro Oficial No. 520*.

Ley de Régimen Tributario Interno. (2011). *Registro Oficial Suplemento 463*. Quito: La Comisión de Legislación y Codificación.

Ley de Seguridad Social. (2013). *Instituto de Seguridad Social*.

Ley del Sistema Ecuatorino de Calidad. (2010). *Sistema Ecuatorino de Calidad*.

Luna, Y. B. (2004). *Normas y Procedimientos de la Auditoría*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mantilla, F. (2006). *Un enfoque de la investigación*.

Norma Internacional de Auditoría. (200). *Objerivos y principios generales que rigen una auditoría*. Comité Internacional de Auditoría.

Norma Internacional de Auditoría 200. (s.f.). *Objetivos y Principios generales que ringen una auditoría*. Comité Internacional de Auditoría.

Norma Internacional de Auditoría. (300). *Planeación de la auditoría*. Comité Internacional de Auditoría.

Norma Internacional de Auditoría. (500). *Evidencia de Auditoría*. Comité Internacional de Auditoría.

Norma Internacional de Auditoría 700. (s.f.). *Formación de la Opinión y emisión del Informe de Auditoría*. Comité Internacional de Auditoría.

Norma Internacional ISO 17799. (2005). *Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad - Código para la práctica de la gestión de la seguridad de la información*. Organización Internacional de Normalización / ISO/IEC 17799.

Norma Internacional ISO 19011. (2011). *Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Gestión*. Organización Internacional de Normalización.

Norma Internacional ISO 27001. (2005). *Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad*. Organización Internacional de Normalización.

Norma Internacional ISO 9000. (2005). *SGC - Fundamentos y Vocabulario*: Organización Internacional de Normalización.

- Norma Internacional ISO 9000. (2005). *9000*.
- Norma Internacional ISO 9001. (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Organización Internacional de Normalización.
- Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría Interna. (2013). *Normas de Auditoría Interna*. Obtenido de http://www.iaiecuador.org/images/MIPP_vigente2013_con_cambios.pdf
- Oracle. (Noviembre de 2013). *Oracle Data Guard Real - Time Data Protection and Availability*. Obtenido de <http://www.oracle.com/us/products/index.html>
- Oracle. (Noviembre de 2013). *Productos - Soluciones*. Obtenido de www.solutions.oracle.com
- Organización Internacional de Normalización. (2008). Norma 9000. En O. I. Normalización, *Norma Intenacional ISO 9000*.
- redPartner. (Noviembre de 2013). *Productos*. Obtenido de Oracle Database: <http://www.red-partner.com/oracledatabase.html>
- RedPartner Portal. (2013). *Responsabilidad Social*. Quito.
- redPartner. (s.f.). Resumen Productos Oracle. *Productos* .
- Registro Oficial No 320. (2010). *Ley de Propiedad Intelectual*.
- Registro Oficial No. 139, 0. d. (2007). El Secretario General de la Administración Pública.
- Registro Oficial No.557 suplemento. (2002). *Ley de Comercio Electrónico*. Quito: Presidente Constitucional de la República.
- Sainz, J. M. (2001). *La distribución comercial*. Esic.
- Sainz, José María. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. Esic.
- Senplades. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir. <http://plan.senplades.gob.ec/>.
- Standardization, I. O. (2005). *Norma ISO 9000*.

Symantec. (Noviembre de 2013). *Symantec Corporaciones*. Obtenido de <http://www.symantec.com/>

Vásquez, V. H. (2006). *Organización Aplicada*.

Vélez, R. R. (2007). Teoría General de la Auditoría. *Control, Riesgos y Auditoría*.

Vilar, J. F. (1999). *La Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad*. FC Editorial.

XIV Congreso de Ingeniería de Organización. (2010). *Adopción heterogénea de ISO 9001*.

Yamada, D. S. (2012). *Science University of Tokio*.

Zabala, H. (s.f.). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. U. Cooperativa de Colombia.