



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA
“CONSTRUCCIONES ULLOA” UBICADO EN LA PARROQUIA
IGNACIO FLORES DEL CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE
COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
2012”.**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA.

Autora:

Pacheco Proaño Alexandra Elizabeth

Director:

Ing. Cárdenas Cárdenas Marcelo MBA.

Latacunga- Ecuador

Diciembre – 2015

AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación: **“AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CONSTRUCCIONES ULLOA” UBICADO EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012”**, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Latacunga, Diciembre 2015

Alexandra Elizabeth Pacheco Proaño
050187926-6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de director del trabajo de investigación sobre el tema:

“AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CONSTRUCCIONES ULLOA” UBICADO EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012”, de la Sra. Alexandra Elizabeth Pacheco Proaño, postulante de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de Tesis Grado que el Honorable Consejo Académico de la Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Diciembre del 2015

.....
Ing. Cárdenas Marcelo MBA.

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, la postulante: Alexandra Elizabeth Pacheco Proaño, con el tema de tesis: **“AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CONSTRUCCIONES ULLOA” UBICADO EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Diciembre 2015

Para constancia firman:

.....
Ing. Isabel Armas
PRESIDENTE

.....
Ing. Patricio Bedón
MIEMBRO

.....
Dra. Viviana Panchi
OPOSITOR



Yo, Edison Ulloa, Gerente General de la empresa CONSTRUCCIONES ULLOA S.A.

CERTIFICO

Que la Sra. Alexandra Elizabeth Pacheco Proaño con cédula de identidad N° 050187926-6 realizo la tesis **"AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "CONSTRUCCIONES ULLOA" UBICADO EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012"**, la misma que utilizó documentación real.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, el presente documento puede hacer uso en lo que creyeren conveniente, siempre dentro del ámbito legal.

Latacunga, Diciembre de 2015

Atentamente



CONSTRUCCIONES ULLOA S.A. LTDA.

Ing. Edison Ulloa Arroba
Gerente General

EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA S.A.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por haberme regalado la vida y salud, sabiduría necesaria fuerza y valor para culminar mi carrera universitaria.

A mi esposo Joselito Barragán C. que ha sido el pilar fundamental para alcanzar mi meta gracias por su comprensión con sus ánimos a que nunca desmaye y lograr lo propuesto Dios le pague.

A mis hijos a quien los amo mucho Josué, Anita, Estebitan que siempre han estado apoyándome cuando he necesitado, en los buenos y malos momentos, mil gracias les quiero mucho.

A mis padres Digna Lucrecia y Marcelo Gilberto a mis hermanos Wilmer y Verónica, Luis Y Aleji y un agradecimiento muy especial a Santy quien siempre estuvo apoyándome en todo lo que estuvo a su alcance.

A la Universidad por inculcarme valores, ética profesional y a la Empresa Construcciones Ulloa.

Alexandra

DEDICATORIA

A mi Dios por haberme brindado la vida, salud e inteligencia para culminar el desarrollo de mi tesis alcanzando por medio de ello la formación profesional con la culminación de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

A mí hijo Estebitan que me regalo su tiempo comprensión y apoyo incondicional a mi esposo Joselito a mis hijos, Josué, Anita, que siempre me han brindado su amor, comprensión y confianza para seguir luchando por mis sueños.

Así también agradezco a quienes conforman parte de la Constructora Ulloa, por la colaboración, apoyo y por la apertura prestada. Y finalmente agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrir las puertas para mi formación profesional.

Alexandra

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Portada	i
Autoria	ii
Aval del Director de Tesis	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Certificado de la Empresa	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Índice general	viii
Índice de gráficos	xiii
Índice de cuadros	xiv
Resumen...	xv
Abstract:...	xvi
Aval de traducción	xvii
Introducción	1

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	3
1.1. Antecedentes Investigativos	3
1.2. Categorías Fundamentales	5
1.3. Marco Teórico	5
1.3.1. Gestión Financiera y Administrativa	5
1.3.1.1. Concepto de Gestión	6
1.3.1.2. Gestión Administrativa	7
1.3.1.3. Importancia	7
1.3.1.4. Objetivos de la Gestión Administrativa	7
1.3.1.5. Gestión Financiera	8
1.3.1.5.1 Importancia	8

Contenido	Pág.
1.3.1.5.2 Objetivos	9
1.3.2 Empresa	9
1.3.2.1 Importancia de la empresa	10
1.3.2.2 Fines de la Empresa	10
1.3.2.3 Elementos de la Empresa	10
1.3.2.3.1 Elementos Internos	10
1.3.2.3.2 Elementos externos	11
1.3.2.5 Clasificación de la Empresa	11
1.3.2.5.1 Por la Actividad que cumplen	11
1.3.2.5.2 Por el sector al que Pertenecen	11
1.3.2.5.3 Según la Integración de Capital	11
1.3.2.6 Proceso Administrativo	12
1.3.3 Control Interno	12
1.3.3.1 Concepto	12
1.3.3.2 Objetivos del Control Interno	13
1.3.3.3 Características del Control Interno	14
1.3.3.4 Clasificación del Control Interno	14
1.3.3.4.1 Control Externo	14
1.3.3.4.2 Control Interno	14
1.3.3.4.3 Control Interno Previo	15
1.3.3.4.4 Control Interno Concurrente	15
1.3.3.4.5 Control Interno Posterior.	15
1.3.3.4.6 Control Interno Administrativo.	15
1.3.3.4.7 Control Interno Contable.	15
1.3.3.5 Controles Específicos	16
1.3.3.6 Métodos de Evaluación del Control Interno	16
1.3.3.7 Pruebas de Cumplimiento del Control Interno	17
1.3.3.8 Matriz del Control Interno	17
1.3.3.9 Funcionamiento de la Matriz del Control Interno	17
1.3.4.2 Importancia	18

Contenido	Pág.
1.3.4.3 Clasificación de la Auditoría	19
1.3.5 Auditoría de Calidad	20
1.3.5.1 Alcance de la auditoría de Calidad	21
1.3.5.2 Importancia de la Auditoría de Calidad	21
1.3.5.3 Propósito de la Auditoría de Calidad	21
1.3.5.4 Objetivos de la Auditoría de Calidad	22
1.3.5.4.1 Ventajas	22
1.3.5.5 Beneficios de la Auditoría de Calidad	23
1.3.5.6 Gestión de Calidad	23
1.3.5.7. Metodología de la auditoría de gestión de calidad	26

CAPÍTULO II

2. ANALISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA	33
2.1. Análisis Situacional	33
2.2 Empresa Construcciones Ulloa	33
2.2.1 Reseña Histórica	33
2.2.2 Misión	34
2.2.3 Visión	35
2.2.4 Objetivos empresariales	35
2.3. Análisis macroeconómicos de la empresa	35
2.3.1 Factor Económico	36
2.3.1.1 Producto Interno Bruto	36
2.3.1.2 Ingreso per cápita	37
2.3.1.3 Inflación	37
2.3.1.4 Tasas de interés	39
2.3.2. Factor político	39
2.3.3. Factor legal	40
2.3.4. Factor Tecnológico	41
2.4 Análisis del microambiente	41
2.4.1 Clientes	41

Contenido	Pág.
2.4.2 Proveedores	43
2.4.3. Competencia	45
2.4.4. Talento Humano	46
2.5. Análisis FODA	47
2.6 Procedimiento metodológico	48
2.6.1 Tipos de Investigación	48
2.6.2 Metodología	48
2.6.3 Métodos	48
2.6.3.1 Métodos Teóricos	49
2.6.3.2 Método Inductivo	49
2.6.3.3 Método Deductivo	49
2.6.3.4 Método Analítico	49
2.6.3.5 Método Sintético	50
2.7. Técnicas	50
2.8 Unidad de estudio	50
2.8.1 Población o Universo	50
2.8.2 Aplicación de la Entrevista	51
2.8.3 Aplicación de la encuesta realizada al personal Construcciones Ulloa”	54
2.8.4 Conclusiones	64
2.8.5 Recomendaciones	65

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA	66
3.1 Título	66
3.1.1 Datos Informativos	66
3.1.2 Introducción	67
3.1.3 Justificación	67
3.1.4 Objetivos	68
3.1.4.1 Objetivo General	68
3.1.4.2 Objetivos Específicos	68

Contenido	Pág.
3.1.5 Descripción de la Propuesta	69
ARCHIVO DE PLANIFICACION	70
ARCHIVO DE PERMANENTE	103
ARCHIVO CORRIENTE	130
PUNTOS DE CONTROL INTERNO	204
INFORME FINAL	210
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	218
CONCLUSIONES	218
RECOMENDACIONES	219
BIBLIOGRAFÍA	220
ANEXOS	224

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfico N° 1.1 Categorías Fundamentales	5
Gráfico N° 1.2 Metodología de la Auditoría de Gestión de la Calidad	32
Gráfico N° 2.1 Cumplimiento de labores	54
Gráfico N° 2.2 Equipo e implementos necesarios	55
Gráfico N° 2.3 Descripción detallada de las funciones	56
Gráfico N° 2.4 Sistema de calidad en el proceso de la construcción	57
Gráfico N° 2.5 Actividades ejecutadas	58
Gráfico N° 2.6 Políticas de calidad	59
Gráfico N° 2.7 Manual de calidad y normas ISO	60
Gráfico N° 2.8 Capacitación y adiestramiento	61
Gráfico N° 2.9 Cuadro comparativo	62
Gráfico N° 2.10 Evaluación del desempeño del personal	63

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Pág.
Cuadro N° 2.1 Clientes	42
Cuadro N° 2.2 Proveedores	44
Cuadro N° 2.3 Matriz FODA	47
Cuadro N° 2.4 Población o Universo	51
Cuadro N° 2.5 Cumplimiento de las labores	54
Cuadro N° 2.6 Equipo e implementos necesarios	55
Cuadro N° 2.7 Descripción detallada de las funciones	56
Cuadro N° 2.8 Sistema de calidad en el proceso de la construcción	57
Cuadro N° 2.9 Actividades ejecutadas	58
Cuadro N° 2.10 Políticas de calidad	59
Cuadro N° 2.11 Manual de calidad y normas ISO	60
Cuadro N° 2.12 Capacitación y adiestramiento	61
Cuadro N° 2.13 Cuadro comparativo	62
Cuadro N° 2.14 Evaluación del desempeño del personal	63



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CONSTRUCCIONES ULLOA” UBICADO EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012”

Autora: Pacheco Proaño Alexandra Elizabeth

Directora: M.B.A. Ing. Cárdenas Marcelo

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se efectuó con el propósito de realizar una Auditoría de Gestión de Calidad a los procesos aplicados en la empresa Construcciones Ulloa S.A., en base a la normativa ISO 9001 con el objetivo de conocer la gestión de la calidad en la empresa, la cual se realizó en base a un análisis teórico bibliográfico para el procedimiento de una auditoría de gestión de la calidad. Cabe recalcar que se identificó los aspectos internos y externos de la organización en la cual se determinó las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización cuya finalidad es la de mitigar los riesgos a la que se encuentra expuesta, la cual incide en la productividad de la misma. Finalmente, se desarrolló los archivos de planificación, permanente y corriente, los cuales permitieron el análisis de la entidad para luego del examen establecer las diferentes anomalías encontradas en el proceso como: la falta de un manual de calidad, la falta de evaluación de la materia prima, escaso mantenimiento de la maquinaria y equipo, las cuales se dan a conocer al gerente de la empresa mediante un informe final en el cual se determina las respectivas recomendaciones de los hallazgos encontrados.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

**THEME: "AUDIT QUALITY MANAGEMENT IN THE COMPANY
"CONSTRUCTION ULLOA" LOCATED IN THE PARISH OF CANTON
LATACUNGA IGNACIO FLORES COTOPAXI PROVINCE, THE
PERIOD JANUARY 01 TO 31 DECEMBER 2012"**

Author: Pacheco Proaño Alexandra Elizabeth

Tuthor: Ing. M.B.A. Cárdenas Marcelo

ABSTRACT:

This research was conducted with the purpose of conducting an audit quality management processes applied Ulloa Construcciones SA, based on ISO 9001 with the aim of knowing the quality management in the company, which was made based on a literature theory to the procedure of an audit of quality management. It should be noted that internal and external aspects of the organization in which the strengths, weaknesses, opportunities and threats of the organization was determined identified whose purpose is to mitigate the risks to which it is exposed, which affects productivity of the same. Finally, planning files, permanent and current developed, which allowed the analysis of the entity and then the test set different anomalies found in the process and the lack of a quality manual, the lack of evaluation of the matter premium, low maintenance machinery and equipment, which disclosed the manager of the company by a final report in which to determine the respective recommendations of the findings.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por el señora Pacheco Proaño Alexandra Elizabeth de la Carrera de Ing. en Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: cuyo título versa : **“AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CONSTRUCCIONES ULLOA” UBICADO EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Diciembre de 2015

Atentamente,

Lic. Marcelo Pacheco Pruna
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 0502617350

INTRODUCCIÓN

La auditoría de Calidad desempeña un papel fundamental en las organizaciones, ya que está permite medir los resultados alcanzados por su gestión mediante la calidad de los productos que brinda a los clientes. La calidad es considerada como una ventaja competitiva para aquellas empresas que evalúan el grado de cumplimiento de los requisitos propuestos y, si es necesario introducir acciones de mejora; no se trata tanto de detectar fallos como de determinar la eficacia de las actuaciones para alcanzar los objetivos propuestos.

La calidad en los procedimientos para la producción de un bien ha ido aumentando y está permite ser competitiva a la empresa, por lo que es necesario que las mismas desarrollen controles internos a fin de contar con procesos de calidad y mantener una adecuada productividad dentro de la organización.

Para la presente investigación se ha formulado la siguiente pregunta:

¿Qué incidencia tendrá la aplicación de una Auditoría de calidad en la gestión de la constructora Ulloa?

Para contestar a la misma se ha realizado la presente investigación donde se puede indicar que la constructora Ulloa como un empresa que se dedica a la elaboración de Tanques de transporte de líquidos, la empresa a través del tiempo ha tenido que ir renovando tanto en infraestructura, como en maquinaria, personal entre otras cosas para ofrecer productos de calidad y que esto garanticen el transporte de líquidos de cualquier característica, por eso se ve en la necesidad de aplicar una auditoria a la gestión de la calidad de la empresa en sus procesos productivos.

Para la cual la investigadora se ha formulado las preguntas científicas:

¿Cuáles son los fundamentos teóricos en los que se enmarca la aplicación de una Auditoría de gestión de calidad?

¿Qué técnicas y métodos de investigación son necesarios para el diagnóstico de la empresa Construcciones Ulloa?

¿Con los resultados de la Auditoría de Gestión de Calidad que alternativa metodológica es aplicable en el campo administrativo de la empresa Construcciones Ulloa?

Para contestar mencionadas preguntas, el trabajo investigativo se divide en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Es en donde se establecieron los antecedentes investigativos y la categorización de las variables a estudiadas, a través de la recopilación de la información bibliográfica que permita entender la fundamentación teórica de la Auditoría de gestión de la Calidad.

Capítulo II: Contiene datos preliminares de la empresa y el análisis de los factores internos y externos de la constructora, también se desarrolló la metodología para el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, a través de entrevistas, encuestas, observaciones, llegando a conclusiones y recomendaciones.

Capítulo III: Aquí está el desarrollo de la propuesta donde se aplicó las fases, métodos y técnicas de un proceso de Auditoría de Gestión de la Calidad, es decir la planificación, contratación con la empresa auditora, la ejecución y comunicación de resultados, finalmente se detalla las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes Investigativos

La Auditoría de Calidad es una herramienta fundamental donde se evalúa y se controla, el sistema de gestión de calidad para el mejoramiento y desarrollo continuo de la calidad de las empresas, puesto que este tema es de gran importancia existen trabajos similares en la Universidad Técnica de Cotopaxi en donde se ha podido localizar investigaciones similares al tema propuesto.

La tesis de "Aplicación de una auditoría de calidad en la Industria Láctea Prodalecc ubicado en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga parroquia José Guango bajo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012", elaborado por las tesisistas Iza, Rocha y Través, Mayra, en donde concluyen que:

La aplicación de la auditoría se pudo determinar ciertos aspectos que la empresa "PRODALECC" no cumplía a cabalidad, determinado así las deficiencias para que estas puedan ser corregidas y a la vez aplicar planes de mejora a estas deficiencias, tomando en cuenta que la calidad se basa en el mejoramiento continuo de cada uno de sus procesos.

La propuesta Auditoría de Calidad será de gran beneficio para la empresa, puesto que medirá el desempeño y apoyará al cumplimiento de objetivos y metas propuestas por la organización.

Los tesisistas Parreño, Jorge e Hinojosa, Ana en su tesis "Aplicación de una auditoría de gestión calidad en la cooperativa de ahorro y crédito "andina" Ltda.,

ubicada en la parroquia matriz del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, al período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012” concluyen que:

Se pudo determinar que no existe un departamento de control interno por esta razón han existido fraudes realizados por parte de empleados que fácilmente han podido realizar actos indebidos que han perjudicado a la institución.

No existe una buena comunicación entre las áreas por lo que esto genera que no se tenga el conocimiento indicado para los procesos o políticas establecida en la institución, generando una información errónea y a la vez no se presta un servicio de calidad al cliente.

Finalmente se menciona la tesis elaborada por Herrera, María y Mullo, Eugenia con el tema de “Auditoría de calidad y desempeño en la gestión pública municipal del arbolado vario. Caso de la ciudad de Mendoza” en donde manifiestan que:

Si bien la auditoria es una herramienta que nos ayuda a evaluar los aspectos pasados y corregirlos en el futuro, existe varios factores que impidieron la consecución de este objetivo, pero por medio de la aplicación de procedimientos se realizó documentos bases que son de análisis como son la lista de chequeo el análisis de los riesgos y un cuadro de hallazgos.

Estas investigaciones contribuyen al presente trabajo de investigación debido a que constituyen un fundamento científico y la metodología a aplicarse dentro de la auditoría de gestión de la calidad, las cuales son trascendentales dentro de las empresas que buscan el mejoramiento continuo de sus procesos y sobre todo el ofrecer un adecuado servicio al cliente tanto interno y externo debido a que permite tomar acciones correctivas que ayuden al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.2 Categorías Fundamentales

Gráfico N° 1.1

Categorías Fundamentales



Fuente: Anteproyecto de Tesis

Elaborado por: La Investigadora

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Gestión Financiera y Administrativa

La gestión administrativa y financiera aporta a la organización en el mejoramiento del desarrollo de sus actividades administrativas y económicas, la misma que ayuda a la gerencia a tomar mejores decisiones para garantizar su estabilidad, rentabilidad y su competitividad.

Para los autores VAN y WACHOWICZ (2002), mencionan que la Administración Financiera es la “adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente”. (p. 3)

Según HURTADO, Darío (2008), expresa que “La Gestión Administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas del arte de las habilidades personales y del liderazgo. (p. 47)

La gestión financiera consiste en la administración de los recursos económicos y financieros de la organización mediante el uso eficiente de los recursos económicos que ayudaran a la organización a alcanzar sus objetivos.

La gestión administrativa se comprende como el conjunto de acciones, en las que se desenvuelve el proceso gerencial con las funciones de planear, organizar, dirección y control mediante la cual se puede lograr mejores resultados dentro de la organización.

A través de la gestión administrativa y financiera la organización tendrá un control adecuado de sus recursos, optimizando los costos y utilizándolos de manera más eficiente además de controlar y evaluar todas aquellas actividades dentro de los diferentes departamentos, de la empresa para alcanzar las metas propuestas.

1.3.1.1. Concepto de Gestión

Según ANDRADE, P (1998) expresa que la Gestión “Comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como toda la evaluación de su desempeño y cumplimiento, además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma” (p. 207)

Para YVES (1992) Gestión es “El conjunto de las actividades de decisión que tiene lugar dentro de una empresa o, en términos más generales una organización (administración, asociación, grupo, etc.)” (p. 3)

La gestión comprende el conjunto de actividades y medios que le permitirán a la organización alcanzar sus objetivos, mediante acciones que le ayuden a alcanzar o conseguir un fin.

1.3.1.2 Gestión Administrativa

Para DELGADO, Susana & ENA, Belén (2010) manifiestan que “La empresa necesita organizarse para poder desarrollar su actividad. Para ello establecer una estructura jerárquica acorde a sus características. Por otro lado, las personas que trabajan en la empresa necesitan conocer las diferentes relaciones tanto jerárquicas como funcionales que hay en la empresa”. (p. 1)

REYES, A., (2014), menciona que “Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (p.14)

La gestión administrativa es fundamental para la organización en el manejo y control de las empresas, mediante la creación de acciones aporta en el direccionamiento estratégico mediante guías y lineamientos los cuales ayudan en el desarrollo de la empresa.

1.3.1.3 Importancia

La gestión administrativa, se convierte en un aspecto de vital importancia, en el éxito de las organizaciones debido a que proporciona acciones que están orientadas al logro de objetivos, a través del proceso administrativo cuyas funciones básicas son las de planear, organizar, dirección y control las mismas que ayudaran a la administración y a la dirección a alcanzar sus objetivos.

1.3.1.4 Objetivos de la Gestión Administrativa

- Ayuda a la administración a manejar y a controlar las diferentes áreas funcionales de la organización.
- Evaluar las diferentes necesidades de las empresas mediante el uso eficiente de los recursos.

- Analizar el entorno financiero de la empresa conociendo cual es la situación económica y financiera de la misma.
- Establecer una supervisión y control a todas las actividades de la empresa.
- Brindar soporte a la planificación y control de la organización mediante actividades.
- Gestionar de formas más eficiente el sistema de información contable de la empresa.

1.3.1.5 Gestión Financiera

Para ORTIZ, Joan, (2010) “La empresa adquiere recursos para invertirlos en actividades financieras para generar los fondos suficientes y puedan remunerar a sus acreedores”. (p. 3)

Según GITMAN, L. (2008), opina que “Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consiste en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito, La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias”. (p.186)

La gestión financiera permite administrar de manera oportuna y eficaz todos los recursos económicos y financieros, de la organización a fin de mejorar los costos e incrementar las utilidades, de la empresa para alcanzar la eficiencia organizativa.

1.3.1.5.1 Importancia

La administración financiera es importante, puesto que administra y planifica las inversiones, fuentes de financiamiento y ciertas erogaciones de dinero que la empresa debe utilizar para obtener mejores ganancias. En toda empresa debe existir una correcta administración de recursos económicos y financieros para lograr optimizar su estructura de capital.

1.3.1.5.2 Objetivos

- Optimizar costos operativos.
- Incrementar las utilidades.
- Administración optima de recursos económicos.
- Disminuciones de gastos.
- Minimizar errores y pérdidas innecesarias.
- Mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Optimizar la liquidez de la organización.
- Administrar los recursos de forma más eficiente.
- Mejoramiento de la salud financiera de la empresa.

1.3.2 Empresa

Según **GIL**, María (2010) expresa que una empresa es “Como institución del empresario: esta definición está ligada al concepto más antiguo de una unidad económica dirigida por un empresario, donde no hay ningún tipo de diferencia entre el propietario de la empresa y el que la dirige”. (p. 29)

GIL, María (2010) opina que “Como unidad de beneficio: este concepto es una variación del concepto anterior, donde el único sentido de la empresa es la obtención de un excedente económico. En este sentido sólo se consideran como empresas aquellas unidades económicas que dan un superávit a los empresarios privados, quedando excluidas las empresas públicas, cooperativas, etc. (p. 29)

La empresa es un ente económico que está conformado básicamente por personas, activos fijos y capacidades técnicas o financieras las cuales están integradas por recursos financieros humanos y materiales, se dedica a la producción de bienes y servicios para satisfacción de necesidades humanas, con la finalidad de obtener una utilidad o con un fin social.

1.3.2.1 Importancia de la empresa

La empresa constituye un eje importante en la economía del país como fuente de ingresos, trabajo e inversión, la misma que aporta con estructura economía del país, o también conocida como la matriz productiva.

Las empresas tienen como objetivo proveer de bienes y servicios a la sociedad para incrementar la producción y por ende para satisfacer las necesidades de los demandantes.

1.3.2.2 Fines de la Empresa

La empresa tiene como fin lo siguiente:

- Elaborar productos y prestar servicios.
- Obtener lucro o dar una ayuda social.
- Aporte económico al país.
- Satisfacer las necesidades de los consumidores.

1.3.2.3 Elementos de la Empresa

1.3.2.3.1 Elementos Internos

- **Empresario:** Es una persona encargada de la dirección y control de la empresa.
- **Los Trabajadores:** Es un conjunto de personas que reciben una remuneración a cambio de un trabajo.
- **Tecnología:** Son aquellos recursos tecnológicos y digitales de la empresa que sirven para cumplir con sus operaciones.
- **Accionistas:** Son personas que compran acciones de las empresas y son dueños de una parte del capital.

1.3.2.3.2 Elementos externos

- **Los proveedores:** Son personas que aportan con los productos, materias primas o servicios que la empresa requiera.
- **Clientes:** Son las personas que adquieren los productos o servicios.
- **La competencia:** Son las empresas que realizan actividades similares a la organización.
- **Organismo público:** Son entidades reguladores y de control que son controladas por el estado como mecanismos de supervisión y control.

1.3.2.5 Clasificación de la Empresa

1.3.2.5.1 Por la Actividad que cumplen

- **Industriales.-** Transforman materias primas en nuevos productos terminados.
- **Comerciales.-** Se dedican a la compra de productos terminados para que sean comercializados y vendidos a terceras personas.
- **Servicios.-** Generación y ventas de productos intangibles.

1.3.2.5.2 Por el sector al que Pertenecen

- **Públicas.-** La mayor parte del patrimonio pertenece al sector público.
- **Privadas.-** La mayor parte del patrimonio pertenece al sector privado.
- **Mixtas.-** Está conformado de capital público y privado.

1.3.2.5.3 Según la Integración de Capital

- **Unipersonales.-** El capital está constituido por una sola persona.
- **Sociales.-** Aporte de personas jurídicas o naturales.

1.3.2.6 Proceso Administrativo

Para administrar eficientemente una organización se debe tomar en cuenta cinco pasos que lo conducirán al éxito, los mismos que son:

- **Planificación.-** Consiste en realizar actividades que contribuyan al logro de objetivos empresariales.
- **Organización.** - Consiste en la delegación de obligaciones y deberes de los empleados para cumplir las metas de la Empresa.
- **Suministrar el personal y Administrar los Recursos Humanos.** - Contratar empleados acordes al perfil de trabajo, a fin de reclutar empleados competentes.
- **Guiar y la influencia interpersonal.-** El trabajo en equipo y la motivación del personal ayudan en el logro de los objetivos de la empresa.
- **Controlar.-** Ayudan a evaluar y a controlar las actividades de la empresa.

1.3.3 Control Interno

1.3.3.1 Concepto

Para MANCO, J. (2014) El Control Interno comprende “El Control Interno consiste en todas las medidas tomadas por una empresa con el objeto de: salvaguardar sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad en la información contable y de operación; estimular y medir el acatamiento a las políticas adoptadas por la compañía; juzgar la eficiencia de operación en todas las divisiones de la empresa”. (p. 27)

Según FONSECA, O (2011), expresa que “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos, procedimientos que en forma coordinada se

adoptan en un negocio para salvaguardar los activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración". (p.15)

El Control Interno en las organizaciones, ayuda a lograr un mayor grado de eficiencia y eficacia, además de mejorar la productividad de las empresas está diseñado para proporcionar mayor seguridad en las empresas para que pueda cumplir con sus objetivos. La empresa al utilizar el control interno como una herramienta que contribuya a optimizar sus operaciones, permitirá conocer la situación real de la misma.

Toda empresa debe de realizar controles internos para proporcionar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos para lograr una mayor confiabilidad en los reportes financieros, administrativos y en el cumplimiento de leyes.

1.3.3.2 Objetivos del Control Interno

Los objetivos que persigue el Control Interno, son los siguientes:

- Alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en las operaciones de la empresa.
- Cuidar y proteger los recursos de la empresa.
- Información confiable y oportuna.
- Evitar posibles fraudes, errores y malversaciones en la empresa.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Respetar y cumplir las leyes de la organización.
- Obtener información fiable y oportuna.
- Garantizar la transparencia de la información económica y financiera de la empresa.

Estos objetivos ayudan a la organización a optimizar su gestión administrativa y financiera garantizando y proporcionando una mayor seguridad a fin de alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo.

1.3.3.3 Características del Control Interno

Las características del sistema de control interno son las siguientes:

- **Instrumentalidad.-** Es un instrumento que ayuda a la organización a controlar, organizar y evaluar todas las actividades de la empresa a fin de lograr los objetivos.
- **Responsabilidad.-** Todos los miembros están involucrados en la ejecución de las actividades de la empresa, y tienen responsabilidades, deberes en los cuales deben ejecutar mecanismos, de control para controlar las diferentes actividades de la empresa.
- **Alcance.-** Está constituido por el ámbito de la empresa, es decir en todos sus niveles jerárquicos.

1.3.3.4 Clasificación del Control Interno

1.3.3.4.1 Control Externo.

Esta actividad es desempeñada por la Contraloría General del Estado, la cual se encarga de evaluar las actividades por una persona independiente, a fin de contar con el personal de apoyo de una firma auditora.

1.3.3.4.2 Control Interno.

Se desarrolla dentro de la organización, y es desempeñado por persona afines a la organización, con el objetivo de proteger y conseguir información veraz y oportuna de la empresa.

1.3.3.4.3 Control Interno Previo

Consiste en realizar un control previo, en el cual le permita a la organización implementar mecanismos que ayuden analizar las operaciones de la organización de manera oportuna a fin de prevenir futuros errores o irregularidades que afecten a la organización al logro de objetivos.

1.3.3.4.4 Control Interno Concurrente.

El control interno concurrente permite obtener una información oportuna y eficaz la misma que ayude a controlar que la información de manera permanente a fin de disminuir las falencias de la empresa.

1.3.3.4.5 Control Interno Posterior.

El control interno posterior aporta al mejoramiento de la estructura administrativa, y aporta bases para proporcionar mayor seguridad en el sistema administrativo y financiero de la organización.

1.3.3.4.6 Control Interno Administrativo.

Este control interno se encarga del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la empresa con el fin de mejorar la gestión administrativa.

1.3.3.4.7 Control Interno Contable.

El control interno contable comprende aquella información contable y financiera encargado de la seguridad contable, con el objetivo de garantizar que la información sea confiable, veraz y oportuna.

1.3.3.5 Controles Específicos

Comprende la revisión y análisis de las operaciones efectuadas por la empresa, con posterioridad a su ejecución, con el fin de verificar ciertos aspectos como los presupuestales, gestión, cumplimiento de leyes y reglamentarios aplicables de acuerdo al Control Interno.

1.3.3.6 Métodos de Evaluación del Control Interno

Los métodos de evaluación de control interno, que se mencionan a continuación ayudan a evaluar y controlar las actividades de la empresa en los que se puede mencionar.

- **Muestreo estadístico.** - Consiste en realizar un muestreo estadístico de una cantidad de información considerable, a fin de comprobar que las operaciones realizadas por la empresa sean confiables, transparentes y no presenten errores.
- **Método de cuestionario.** - Consiste en la elaboración de preguntas, que ayuden a evaluar las actividades de la empresa, para encontrar los posibles problemas, y proporcionar posibles soluciones que ayuden a disminuir los problemas presentadas por la empresa.
- **Método narrativo.** - Consiste en narrar los hechos, procedimientos de la empresa para evaluar las actividades de las distintas áreas, de la empresa
- **Método gráfico.** - Utiliza los diagramas de flujo como una herramienta para evaluar cada una de las actividades y procedimiento de la empresa para minimizar el riesgo de la organización.

1.3.3.7 Pruebas de Cumplimiento del Control Interno

Las pruebas de cumplimiento del control interno proporcionan la evidencia necesaria como respaldo de la auditoría, en la que se realizan controles claves para recolectar la evidencia, y obtener mayor seguridad en el cumplimiento de los procedimientos de control interno.

1.3.3.8 Matriz del Control Interno

La Matriz de Control Interno es un instrumento que permite conocer el nivel de confianza y el nivel de riesgo en el que se encuentra la organización, conociendo cual es la situación actual en el que se encuentra la organización y está surgida con necesidad de minimizar los riesgos a las cuales se encuentran sujetas las organizaciones, ya sea públicos o privados.

Esta herramienta permite planificar, las funciones de la empresa y ayuda a evaluar a las áreas en donde existen mayores riesgos y estableciendo controles que le permitan a la entidad controlar aquellas actividades que impidan que la organización alcance sus objetivos.

1.3.3.9 Funcionamiento de la Matriz del Control Interno

La matriz de control interno es muy importante para identificar cual es el funcionamiento de las actividades en donde se evalúa el riesgo y el nivel de confianza de la organización, de esta forma se verifica el cumplimiento de los principios y políticas de la misma.

1.3.4. Auditoría

1.3.4.1 Concepto

DE LA PEÑA, (2011); sostiene que “El vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias

sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día la palabra auditoría se encuentra relacionada con los diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común estar vinculados con la empresa” (p. 5)

Según CASHIN, J. A.; NEUWIRTH P. D. y LEVY, J.F. (2007), expresan que “La auditoría está encargada de la revisión de los estados financieros, de las políticas de dirección, y de procedimientos específicos que relacionados entre sí forman la base para obtener suficiente evidencia del objeto de la revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.” (p.4)

La auditoría es un examen especial que consiste en verificar la legalidad, integridad de las operaciones de la empresa y la razonabilidad de transacciones, registros y procedimientos de la misma.

La auditoría consiste en la inspección y verificación realizada por una persona independiente, ajena a la empresa para determinar si existe algún error o irregularidad presentada en la empresa, ya sea en los registros y operaciones de la entidad a fin de establecer mecanismos que ayuden a la empresa a fortalecer su control interno.

La Auditoría es una guía para poder cumplir con las obligaciones como contribuyente, como también verificar, evaluar el cumplimiento adecuación y aplicación de las normas y procedimientos de control interno establecidos por la dirección y sugerir medidas correctivas oportunas.

1.3.4.2 Importancia

Luego de analizar teorías de varios autores se puede definir qué, todo ente económico sea del sector público o privado tiene la necesidad de aplicar una auditoría para determinar si se está cumpliendo con los objetivos y metas planteadas, así como examinar sus balances para determinar la razonabilidad de los saldos reflejados en el mismo.

Hoy día la aplicación de auditoría en toda organización es muy importante, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad en las operaciones de que los datos, registros y transacciones sean registrados de manera legal y oportuna. Puesto que la auditoría ayuda a comprender la razonabilidad de la situación actual de la empresa.

1.3.4.3 Clasificación de la Auditoría

La Auditoría es una amplia rama, que puede clasificarse dependiendo de las necesidades de cada empresa, pero de forma general la auditoría se clasifica en auditoría interna y externa. Así mismo es necesario conocer los diferentes puntos de vista de la clasificación de la auditoría es por ello que se presenta a continuación varias definiciones. La auditoría se clasifica en:

- **Auditoría Financiera:** Consiste en verificar la razonabilidad de los Estados Financieros a fin de determinar si no existe algún error o alguna irregularidad en la empresa auditada.
- **Auditoría Interna:** Consiste en inspeccionar y evaluar la dirección de la empresa evaluando la eficacia del control interno de la organización, estableciendo procedimientos; que ayuden a la contabilidad y a los demás registros; informes financieros; normas de ejecución etc.
- **Auditoría de Operaciones:** Se define como una herramienta que permite evaluar de forma sistemática el cumplimiento de las operaciones de la empresa, tomando como referencia las normas de la empresa, con el objetivo de asegurar que la administración, que sus objetivos se cumplan, y determinar qué condiciones pueden mejorarse.
- **Auditoría Fiscal:** Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes desde el

punto de vista físico, direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.

- **Auditoría de Resultados de Programas:** Esta auditoría la eficacia y congruencia alcanzadas en el logro de los objetivos y las metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuestal.

- **Auditoría de Legalidad:** Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades, ha observado el cumplimiento de disposiciones legales que sean aplicables (leyes, reglamentos, decretos, circulares, etc.)

- **Auditoría Integral:** Es un examen que proporciona una evaluación objetiva y constructiva acerca del grado en que los recursos humanos, financieros y materiales son manejados con debidas economías, eficacia y eficiencia.

- **Auditoría de Gestión:** La investigadora concluyen que la Auditoría juega un rol muy importante en el progreso de una empresa, razón por el cual existen, se clasifican y toman un determinado nombre de acuerdo al área objeto de examen y puede ser clasificada en Auditoría Financiera, Auditoría Interna y Externa, Auditoría Operacional, Auditoría en Informática, Auditoría Gubernamental, Auditoría Integral entre otras; teniendo como una de las principales la Auditoria de Gestión, tema del cual se ampliará a continuación.

1.3.5 Auditoría de Calidad

Para SOTOMAYOR M., (2008) La Auditoria de calidad es “El examen minucioso del producto o servicios que ofrece la organización (privada o pública), así como de los procesos que la integran”. (p.20)

Según MILLS, A., (2000) La Auditoría de Calidad es “Un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera

objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de Auditoría, permitiendo de ese modo no solo verificar cumplimiento sino detectando oportunidades de mejora”. (p.31)

La Auditoría de Calidad es una herramienta fundamental dentro de una organización, porque a través de ella se efectuará la eficiencia y la eficacia de los Sistemas de Calidad; si se está aplicando de forma correcta y si están de acorde con los objetivos establecidos; cumpliendo con los rendimientos al inicio de sus actividades. Cabe recargar que la Auditoría de Calidad proporciona a la organización el poder ofrecer producto o servicio que satisfaga las necesidades de los clientes. Además de ser competitiva con respecto a otras empresas que ofrezcan el mismo producto o servicio.

1.3.5.1 Alcance de la auditoría de Calidad

Tiene gran importancia en los sistemas de calidad o a sus elementos, procesos, productos o servicios, estas auditorías son realizadas por personal independiente sobre las diferentes áreas de la empresa que serán auditadas y de ser posible que trabaje en cooperación con el personal respectivo.

1.3.5.2 Importancia de la Auditoría de Calidad

La actividad de Auditoría de Calidad cumple un rol importante en las organizaciones, debido a que inspeccionan y evalúan los sistemas de gestión de calidad, a fin de mejorar y establecer recomendaciones que ayuden a mejorar las actividades de la empresa, cumpliendo con las normas y estándares de calidad establecidos.

1.3.5.3 Propósito de la Auditoría de Calidad

El propósito de la auditoría de calidad en las organizaciones busca verificar las actividades del sistema de gestión de calidad se cumplan de manera continua. Es

por ello que la importancia en que la gerencia moderna se identifique plenamente con el alcance y repercusiones que la Auditoría de Calidad proporciona con el fin de garantizar resultados beneficiosos para la organización.

Alcanzar el éxito en cuanto a la Calidad se refiere a una responsabilidad que se desarrolla todos los días, la excelencia solo se logra mediante el compromiso, que implica darle cada vez más de lo mejor al cliente. De ahí que no cabe la menor duda, de que cuando hay una identificación plena de la Auditoría de Calidad, la Gerencia sabe que con ello se ha de establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares, y otros requisitos de Calidad.

1.3.5.4 Objetivos de la Auditoría de Calidad

- Dar a las campañas y unidades una mirada con profundidad de una Organización y operaciones.
- Determinar si los procedimientos que la empresa aplica se realizan de acuerdo a los estándares de calidad.
- Aportar información para la mejora continua del sistema de gestión de la Calidad.
- Determinar la conformidad con los criterios de Auditoría del SGC del Auditado.

1.3.5.4.1 Ventajas

- La Auditoría de Calidad ayuda a identificar todas las actividades que se encuentra relacionadas con la calidad en la organización, así como también áreas que no apliquen esta metodología.
- Proporciona a la organización el poder ofrecer productos y/o servicios que satisfaga las necesidades de los clientes.
- Ser competitiva con respecto a otras empresas que ofrezcan el mismo producto y/o servicio.

1.3.5.5 Beneficios de la Auditoría de Calidad

- La auditoría de Calidad permite determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son efectivos.
- Hace recomendaciones para el mejoramiento de los Sistemas de Gestión de Calidad y Control.
- Permite verificar continuamente la efectividad de los controles y sistemas de calidad establecidos, por la empresa.

1.3.5.6 Gestión de Calidad

Conjunto de actividades coordinadas por la Dirección para dirigir y controlar en una organización relativo a la calidad. Estas actividades incluyen el establecimiento de la política de calidad; los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, control de la calidad, el aseguramiento de calidad, y la mejora de calidad.

Se puede decir también que la gestión de calidad es una estrategia de Gestión de la organización que involucra a todos los empleados y pretende mejorar la eficiencia de la misma.

Sistema de Gestión de Calidad.- Un sistema de calidad identifica, coordina y mantiene las actividades necesarias para que los productos y servicios cumplan con los requisitos de calidad establecidos. Un Sistema de Calidad pone requisitos a las actividades y procesos que se realizan en la empresa, y documentos como se realizan estas actividades.

ISO 9001: 2008

Las siglas ISO significan Normas Internacionales de Calidad (International Estándar Organization), las cuales describen las normas relacionadas con la calidad dentro de una empresa, cuya base se centra en los clientes tratando de ser

compatibles con otros sistemas que ayuden a la empresa a tener un mejor direccionamiento empresarial.

Objetivos

- Optimizar los sistemas de gestión en base a la calidad mediante una adecuada optimización de los recursos y la participación de todos los miembros de la empresa la cual permitirá obtener beneficios a largo plazo como lo es el mejoramiento en los procesos.
- Garantizar la competitividad en el mercado mediante un certificado que asegure el cumplimiento de la gestión.
- Identificar y satisfacer las necesidades de los clientes mediante la mejora continua.
- Proporcionar confianza sobre la eficiencia, eficacia en la empresa.

Estructura de la Norma ISO

La norma ISO 9001:2008 se encuentra estructurada de la siguiente manera:

- Responsabilidad de la Dirección
- Sistema de calidad
- Revisión del contrato
- Control del diseño
- Compras
- Control de productos
- Control de procesos
- Acciones correctoras
- Manipulación, almacenamiento y embalaje de productos

Acciones

Es imprescindible tener en consideración las acciones recogidas dentro de la normativa ISO 9001:2008 dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- **Acción Correctiva:** Este punto se centra en eliminar la no conformidad detectada dentro del proceso.
- **Acción Preventiva:** Hace referencia a la acción tomada a fin de reducir las falencias.
- **Calidad:** Es un conjunto de características establecidas ya sea de un bien o un servicio.

Requisitos de la norma ISO 9001:2008

El sistema de gestión de calidad constituye una herramienta fundamental dentro de la evaluación de los procesos es por ello que una vez que se haya implementado siempre debe revisado a fin de mantener un proceso efectivo, eficaz que ayude a la empresa a la mejora continua.

Mencionados fines deben orientarse a los siguientes:

- Actividades orientadas al cliente.
- Identificar los requisitos generales para obtener un adecuado sistema de gestión de calidad.
- Documentación dentro de la cual se debe encontrar las políticas de calidad, procedimientos, registros entre otros.

En virtud de ello, es necesario que todos los documentos se encuentren bajo control con el propósito de que no haya errores al momento de realizar la revisión

de los mismos, cabe recalcar que la estructura del documento se los puede verificar acorde a la función a ejecutarse dentro de la entidad.

1.3.5.7. Metodología de la auditoría de gestión de calidad

Planificación

El archivo de planificación comprende la primera etapa de la auditoría de gestión de la calidad, la cual comprende los objetivos, las áreas a cubrirse, el cronograma de actividades, personas involucradas en el proceso de la auditoría, así como también el equipo necesario en la ejecución del trabajo. Además, cabe recalcar que dentro del archivo se detallan las actividades necesarias para su ejecución, es decir, se identifica claramente las razones por las que se va a realizar la auditoría, es por ello que es fundamental realizar una evaluación preliminar del riesgo a fin de conocer si la empresa amerita o no realizar la auditoría mediante el establecimiento del nivel de riesgo.

Debido a que hay diversos métodos y técnicas de planeación es necesario la identificación de aquellos puntos que se debe establecer a fin de definir las etapas para la ejecución de la auditoría. Para ello es necesario lo siguiente:

- Identificar el origen de la auditoría
- Realizar una visita preliminar a la empresa a fin de conocer las áreas que serán evaluadas.
- Establecer los objetivos de la auditoría.
- Determinar los componentes a ser evaluados.
- Elaborar y seleccionar los elementos más apropiados en la realización de la auditoría.
- Asignar los recursos para la auditoría

Es fundamental la identificación del origen de la auditoría debido a que debe existir la necesidad de la aplicación de la auditoría, dentro de este punto se encuentran las siguientes:

- Por solicitud expresa de procedencia interna.
- Como parte integral del programa de auditoría
- A petición de los dueños o accionistas.
- Definición de actividades o tareas es aquí donde se realiza una descripción detallada de las tareas o eventos que se van a necesitar en el transcurso de la auditoría.

Marcas de auditoría

Son los símbolos o signos empleados por el auditor para indicar las acciones o procedimientos de auditoría efectuados.

Dichos símbolos se registran en cada uno de los documentos, comprobantes, registros contables examinados y demás papeles de trabajo elaborados, para resaltar algo muy significativo y dejar evidencia del tipo de revisión y prueba realizados por el auditor.

Permanente

Dentro de mencionado archivo se encuentra toda la información relacionada con la empresa tales como funciones, procesos conocimiento de personas. De tal manera que el auditor establezca las actividades a ejecutarse dentro del desarrollo de la auditoría.

Además, cabe recalcar que el contenido del archivo permanente se encuentran todos los elementos de la auditoría referentes a la empresa. Dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

Datos Generales: Mediante esta sección se archivan entre otros

- Copias de la constitución de la empresa.
- Su organigrama Estructural y principales funciones.
- Descripción de procesos de la empresa entre otros.

Cabe recalcar que mencionado archivo cubre varias fases de la auditoría y es de mucha utilidad debido a que sirve de sustento para el administrador como una fuente de consulta para la aplicación en particular. Cabe recalcar información como:

- Reseña histórica.
- Misión
- Visión
- Políticas
- Valores corporativos
- Organigramas, entre otros

Corriente

Este archivo se realiza la fase práctica de la auditoría en donde, el auditor realiza los papeles de trabajo.

La ejecución de una auditoría es una de las funciones más importantes que desempeña el auditor, debido a que sus opiniones y pronunciamientos son la base para que los ejecutivos y otros usuarios de los estados financieros tomen decisiones en información confiable y oportuna.

Programas de auditoría: Es un documento realizado por el auditor, en el que se detallan los procedimientos, fechas y referencias los cuales se van a ejecutar en la auditoría.

En los programas de auditoría se debe considerar las siguientes características:

- Contiene un periodo de tiempo determinado para cada procedimiento.

- Tienen un objetivo, en el cual se debe cumplir a cabalidad.
- Poseen un encabezado, en donde están las marcas y referencias de auditoría.
- Se describen cronológicamente los procedimientos de auditoría.
- Se designa a un responsable para cada procedimiento.
- Se describe las referencias para cada procedimiento.

Papeles de trabajo: Constituye aquella documentación que es utilizada, por el auditor como evidencia en el trabajo de auditoría, en donde se describe la naturaleza, el tiempo y los resultados encontrados.

Clasificación de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo se clasifican en dos tipos.

- Por su uso
- Por su contenido

Por su uso

Estos son utilizados de acuerdo al uso del papel de trabajo, según la necesidad del auditor, a su vez se clasifican en dos archivos.

- Archivo de auditoría
- Archivo permanente o continuo

Archivo de auditoría. - Son papeles de trabajo que son utilizados por el auditor, y son de uso limitado; y se preparan en el transcurso de la auditoría.

Archivo permanente o continuo. - Estos papeles de trabajo se utilizados continuamente por el auditor, y sirven para comprobar los archivos, transacciones, cuentas y demás registros contables.

Por su contenido

Se clasifican de acuerdo a su contenido en hojas de trabajo, cédulas analíticas y cédulas sumarias.

Hojas de trabajo.- Son hojas en donde el auditor puede agrupar varias columnas y realizar una comparación de las cuentas.

Cédulas analíticas.- Estas cédulas se detallan las cantidades, rubros y saldos de las cédulas sumarias, en el que se desglosan cada una de las cuentas.

Cédulas sumarias.- Sirven para realizar un análisis comparativo de la auditoría, y sirven como una hoja de análisis para realizar la auditoría.

Riesgo de auditoría

La evaluación preliminar del riesgo es un proceso subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad, experiencia del auditor responsable de su ejecución.

Evaluación preliminar del riesgo

Para evaluar en Control Interno debemos considerar que un RIESGO es lo opuesto a la seguridad; es así que el auditor corre el riesgo de no detectar errores o irregularidades existentes en un componente que le harían cambiar su opinión al elaborar el dictamen.

Hallazgo.- Un hallazgo constituye una situación relevante encontrada en la auditoría, y posee atributos como la condición, criterio, causa y efecto.

➤ **Condición.-** Descripción de la situación encontrada en la empresa.

- **Criterio.-** Son las normas de carácter legal que no se está cumpliendo en la empresa.
- **Causa.-** Constituye la razón por la que ocurrió la condición, o representa la razón, motivo o circunstancia por el que no se cumplió la norma.
- **Efecto.-** Es la consecuencia que ocasiona el error o irregularidad encontrada en la auditoría.

Informe de Calidad

El Informe de Calidad incluye la opinión que tiene el auditor con respecto al cumplimiento de la normativa ISO 9001:2008, mediante una descripción detallada del trabajo realizado, mediante las cuales se selecciona las áreas susceptibles a mejorar, proporcionando una base lógica para emitir las conclusiones y recomendaciones con respecto al trabajo ejecutado.

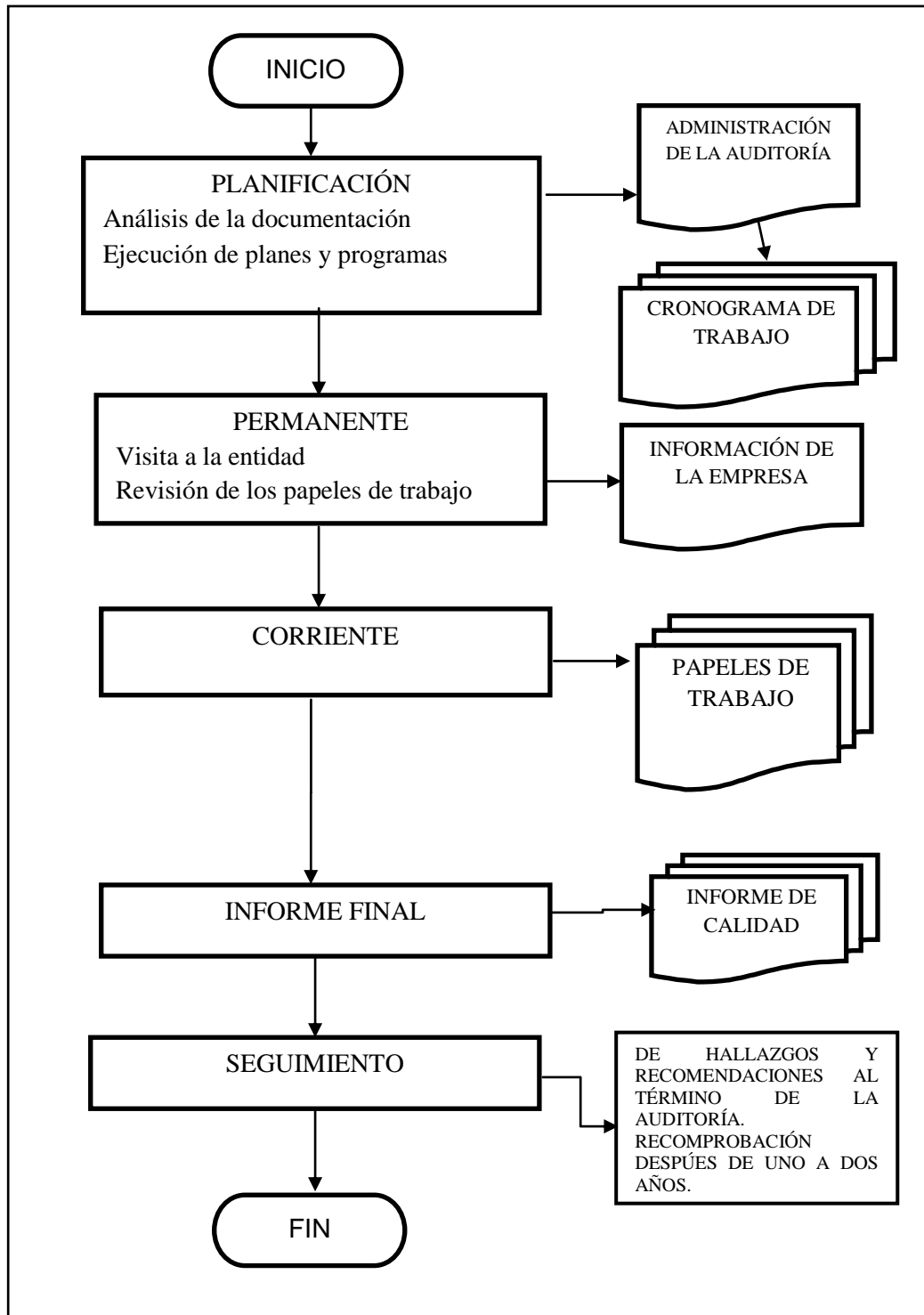
Contenido del Informe

- Carta a Gerencia
- Objetivos y alcance de la auditoría
- Problemas encontrados
- Conclusiones y recomendaciones.

Características de Informe

- El informe debe explicar claramente el alcance y objetivos de la auditoría.
- Debe ser conciso, claro y completo.
- Debe ser imparcial en los asuntos basados en hechos que se encuentren en el ente auditado.
- Explica las conclusiones y la norma que se incumple en relación a la normativa ISO 9001:2008.
- Incluye las recomendaciones a fin de eliminar las falencias en la empresa.
- Pone énfasis en la mejora continua y la satisfacción del cliente.

Gráfico N° 1.2 Metodología de la Auditoría de Gestión de la Calidad



Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado p. 128

Elaborado por: La investigadora

CAPÍTULO II

2. ANALISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1. Análisis Situacional

El análisis situacional en que está inmerso una empresa es el estudio del medio en el que se desenvuelve en un determinado momento tomando en cuenta factores internos y externos los mismos que pueden afectar su desarrollo y desempeño.

Con el análisis situacional de la empresa “CONSTRUCCIONES ULLOA” permitió conocer la situación actual de la empresa analizando de manera interna como externa lo cual ayudo a la mejor toma de decisiones

En este análisis abarca lo siguiente:

- Ayuda al establecimiento a la planificación estratégica.
- Define los futuros procesos
- Brinda herramientas necesarias para la toma adecuada de decisiones
- Permite tener una descripción clara de la empresa y sus necesidades para identificar los problemas, así como sus causas y efectos en el futuro.

2.2 EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA

2.2.1 Reseña Histórica

“CONSTRUCCIONES ULLOA” fue fundado en 1.972. Encontramos situados en una zona estratégica dentro de la región central de la sierra, en la Provincia de

Cotopaxi ciudad de Latacunga, siendo un magnífico eje de comunicaciones en el Ecuador.

Hemos sido uno de los primeros fabricantes del mercado ecuatoriano en especializarnos en trabajos con el acero dentro del sector del transporte pesado, alcanzando una gran madurez en el control de procesos, y disponiendo de la tecnología necesaria para satisfacer las necesidades del mercado.

En “CONSTRUCCIONES ULLOA” fabricamos todo lo referente a la transportación de líquidos y sólidos como son: tanques de transporte de combustibles en la modalidad de semirremolques y tanques montados en chasis, bañeras (basculantes), plataformas en sus diferentes tipos, tanques estacionarios para almacenamiento de combustibles, vehículos de emergencia como motobombas; rescate urbano; ambulancias etc.

La mayor parte de nuestra actividad se desarrolla en las instalaciones de Construcciones Ulloa situado en la Panamericana Sur Km. 2 ½ vía Ambato, en donde disponemos de más de 15.000 m² de modernas y avanzadas instalaciones.

Por todo ello cuando un cliente adquiere un producto de marca “CONSTRUCCIONES ULLOA” adquiere a la vez toda su tecnología, calidad y experiencia.

2.2.2 Misión

Nuestra misión es agregar valor a nuestros productos terminados, satisfacer las necesidades de nuestros clientes, entregando productos que cumplan con sus expectativas con los más altos estándares de calidad, para lo cual contamos con tecnología de punta, apegado a normas internacionales de construcción de nuestros productos. Para lograr esta meta, trabajamos constantemente para desarrollar y realizar lo que creemos es el enfoque de mayor amplitud y más visionario en la industria

2.2.3 Visión

"Consolidar el liderazgo de "CONSTRUCCIONES ULLOA" en el mercado nacional, expandiendo su prestación de servicios en la construcción de nuestros productos en todo nuestro mercado, logrando un mejoramiento continuo, para situarnos como una de las empresas de más rápido y mejor crecimiento a nivel nacional, con proyección internacional".

2.2.4 Objetivos empresariales

La Empresa "Construcciones Ulloa" tiene los siguientes objetivos.

- Mantener una producción de calidad que permita satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Mejorar día a día la calidad de nuestros productos mediante la utilización de materiales de calidad.
- Mejorar la eficiencia de los procesos productivos para reducir los costos de producción.

2.3. ANÁLISIS MACROECONÓMICOS DE LA EMPRESA

En el análisis del macro ambiente se analizó los factores: Económico, Político, Legal, Tecnológico y Social que involucran en el normal desenvolvimiento de las actividades de la Empresa "Construcciones Ulloa". Son aquellos elementos que la empresa no puede controlar pero que dan parte a las oportunidades o amenazas de la misma e influye a su desenvolvimiento.

2.3.1 Factor Económico

Este factor es importante sobre el desarrollo de las empresas constructoras el cual está integrado de los principales indicadores económicos del país y las principales tendencias económicas para determinar los factores del poder de compra y los patrones de los gastos de los consumidores y de esta manera observar si es una oportunidad o amenaza para la organización.

2.3.1.1 Producto Interno Bruto

En los últimos años el país ha disfrutado de adecuadas tasas de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), con la excepción de la recesión del 2009. Así, según las cifras del Banco Central del Ecuador, el 2008 creció 7,2%; el 2010 su nivel bajó y llegó a 3.6%; el 2011, el porcentaje repunta nuevamente y se ubica en 6.5%; para finalmente el 2012, según las proyecciones, llegar a 5.3%.

Según el Banco Central del Ecuador en el cuarto trimestre del 2011, el Producto Interno Bruto (PIB) de la economía ecuatoriana creció en 1.0%, respecto al trimestre anterior; así, el PIB alcanzó los US\$ 26,928 millones en el 2011, lo que equivale a un incremento anual de 7.8% respecto al 2010. El mejor desempeño anual correspondió a la industria de Electricidad y Agua, con un crecimiento de 31.0%, la industria de la Construcción y Obras Públicas, 21.0% y la Intermediación Financiera, 11.1%.

La importante participación de la actividad manufacturera en el PIB, aportó al crecimiento de este indicador en el período 2000-2009 (3.9%). La importancia de esta actividad radica en que esta industria dinamiza a otros sectores de la economía, como la agricultura, servicios entre otros, los cuales requieren la incorporación de innovaciones tecnológicas que vuelvan competitivos a los productos que genera el país.

El PIB ha crecido en estos últimos años, lo que demuestra que la producción global del país está siendo beneficiada de la estabilidad económica. Esto es una oportunidad para las empresas del sector de la construcción por cuanto al igual que las demás empresas de los diferentes sectores productivos y comerciales, cada año están en constante crecimiento, logrando expandirse constantemente.

2.3.1.2 Ingreso per cápita

El PIB per cápita (dólares corrientes) en el año 2011 fue de 4.578, superior al registrado en el año 2010 (4.082).

Si bien no es un indicador de calidad de vida, un ingreso per cápita alto es una condición necesaria para alcanzar una mejor condición de vida. El Ecuador se encuentra en el grupo de países de ingreso per cápita bajo, en el puesto 18 entre 25 países de la región. Bajo ese mismo enfoque, en el país, las diferencias en el ingreso per cápita entre provincias están determinadas por el nivel de actividad económica en general, y por la actividad petrolera en particular, lo que indica que es una debilidad porque hay desigualdad en ingreso per cápita en las diferentes provincias.

2.3.1.3 Inflación

La inflación anual en diciembre del 2011 fue de 5,41%, una cifra mayor a la del cierre del 2010, que se ubicó en 3,33%, de acuerdo a datos difundidos por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Es la segunda inflación más alta en lo que va del régimen de Rafael Correa, desde el 2007. La primera se registró en el 2008, entonces llegó al 8,83%. Este indicador que registra las variaciones de precios fue superior, además, a la meta que había establecido el Gobierno a inicios de año: 4,47%.

De acuerdo con el INEC, la variación de la inflación anual de diciembre del 2011 se debe principalmente al incremento de precios en cinco categorías de productos: la de alimentos y bebidas no alcohólicas; prendas de vestir y calzado; educación; restaurantes y hoteles, y transporte; las cuales aportan en 72,73% a la inflación.

Mientras tanto, solo en diciembre pasado, la inflación fue de 0,40%, un poco más baja que en diciembre del 2010 cuando se colocó en 0,51%.

La canasta básica familiar (compuesta por 75 productos) en diciembre se fijó en \$ 578,04, valor que es cubierto en un 85,25% por el ingreso familiar promedio, que según el ente oficial está en \$ 492,80 por cada familia, si se toma en cuenta que una familia estaría constituida por 4 miembros con 1,6 perceptores de ingresos, que perciben una remuneración básica unificada.

La inflación mensual a marzo 2012 se ubicó en 0.90%, debido principalmente al incremento de la contribución por división de consumo de los Alimentos y Bebidas no alcohólicas; Prendas de Vestir y Calzado; Restaurantes, hoteles y Educación. De su lado, la inflación anual se encuentra en 6.12%, superior a la registrada en igual mes de marzo del año anterior.

Entre las ciudades con mayor inflación se encuentran: Manta, Cuenca y Esmeraldas.

Por el otro lado, las de menos variación son: Machala, Quito, Loja.

Entre los factores que generan la inflación tenemos el elevado gasto público que activa la demanda de bienes y servicios y al no haber una contraparte productiva suficiente, se incrementan los precios. Este proceso también genera mayores niveles de importación.

La inflación se constituye una amenaza para las empresas en vista de que el poder adquisitivo del dinero de manera constante se va perdiendo. En el sector de la

construcción, así como en los demás sectores productivos la inflación ha generado que las empresas se vean amenazadas ya que su poder adquisitivo se disminuye, incrementándose con ellos costos de producción y reduciendo los niveles de productividad y rentabilidad en el último año.

2.3.1.4 Tasas de interés

Mes de enero del 2012 las tasas referenciales son: activa 8,17%, pasiva 4,53% y máxima convencional 9,33%, la misma no ha cambiado desde el 2009. La tasa Productiva Corporativa referencial se ubica en 8,17% Productivo Empresarial referencial 9,35%, Productivo PYMES referencial 11,20%, de Consumo Referencial 15,91% Vivienda referencial 10,64% y Microcrédito minorista referencial 28,82%.

En el periodo analizado la tasa de interés ha permanecido relativamente constante, generando determinado grado de certidumbre para las organizaciones que deseen realizar

Inversiones en las instituciones financieras por lo que los empresarios del sector de la construcción se ven abocados a generar proyectos de inversión cuyo costo de oportunidad supere esta tasa de interés a fin de que sus inversiones sean más provechosas. La misma que es una oportunidad para la empresa porque la tasa de interés ha permanecido estable.

2.3.2. Factor político

En el año 2008, el estado ecuatoriano y el Ministerio de Industrias y Productividad con Rafael Correa a la cabeza, destacaba la necesidad crítica de implantar un plan que favorezca al desarrollo industrial del país: “Política Industrial del Ecuador, 2008-2012”. La tesis central de esta iniciativa sucede a problemas de tipo político y tecnológico; originados en la década del ochenta y noventa.

El gobierno ecuatoriano, teniendo como objetivo crear una ruptura en este proceso: la de una nueva era industrial. Reconoció la necesidad de articularse con la empresa privada. Crear relaciones directas con la academia (ciencia y tecnología). Procesos que apuntarían al cambio económico del país, el cual esta sub-ordinado a la competencia regional, y sobre todo mundial: la industria como una propuesta ambiciosa (cambio de matriz productiva), eliminando una dependencia de otras naciones, a largo plazo.

Como primer paso a este objetivo (nueva era industrial) se han desarrollado políticas en las cuales intervengan las empresas privadas en una dinámica bilateral.

Disponiendo de créditos accesibles y productos nacionales, lo cual fortalece la actividad económica de la industria ecuatoriana.

2.3.3. Factor legal

Toda la inestabilidad política y económica de nuestro país ha dado lugar a la creación de empresas industriales denominadas fantasmas, que después de engañar y adquirir mucho dinero ofreciendo muchas comodidades de pago desaparecen en un corto tiempo. Por todos estos antecedentes toda empresa constructora, deberá cumplir con el marco legal exigido por los entes de control como son:

- Superintendencia de compañías
- Servicio de Rentas Internas / SRI
- Cámara de Comercio
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

La empresa Construcciones Ulloa debe sujetarse a las normas y leyes que el estado implanta y debe cumplir con las mismas siendo una amenaza para la empresa.

2.3.4. Factor Tecnológico

El desarrollo tecnológico constituye una nueva oportunidad para el sector de la construcción industrial, la apropiada utilización de estos factores hace que se pueda tener resultados oportunos a tiempo para contrarrestar decisiones que puedan afectar en las actividades que realizan cada una de las personas dentro de la empresa.

Se han logrado disminuir los costos de construcción ya sea con la utilización de nuevos materiales y equipos y la implementación de nuevos sistemas informáticos que ofrecen mucha facilidad en el diseño y planificación de proyectos y la innovación de métodos y procesos actuales.

El adelanto científico y la tecnificación industrial el mundo globalizado, ha permitido lograr evidentes adelantos en los procesos tecnológicos que hace que las empresas sean más competitivas. En la empresa “Construcciones Ulloa” se ha creado el departamento de implementación de ingeniería, maquinaria de punta, como ejemplo mesa de corte CNC es una fortaleza para la empresa.

2.4 ANÁLISIS DEL MICROAMBIENTE

El análisis del microambiente se relaciona con la organización que interactúa directamente con la empresa que son factores importantes que determinan la competitividad de la empresa estos elementos se pueden controlar y evaluar. Estas variables permiten lograr los objetivos institucionales, los principales componentes son clientes, proveedores, competidores y recurso humano.

2.4.1 Clientes

Los clientes comprenden a los intermediarios que directamente tienen relación con la empresa que son un total de doscientos clientes y hacia quienes deben manifestarse un valor agregado perceptible con el objeto de poder abastecer en

forma eficiente los materiales de calidad y los consumidores finales a quienes van destinados los productos y de cuya satisfacción de necesidades depende la supervivencia de las empresas de este sector.

Para lograr una capacidad superior de satisfacer las necesidades del cliente una empresa debe proporcionar lo que ellos desean, en el momento que lo necesiten.

De una o de otra manera la empresa “CONSTRUCCIONES ULLOA” satisface las necesidades a sus clientes proporcionando materiales de alta calidad este factor incrementa la capacidad de conformidad del cliente y permite que la empresa se diferencie de sus competidores, siendo la fortaleza de la empresa mantener un mercado constante. Dentro de los clientes se encuentran los siguientes:

Cuadro N° 2.1

Clientes

Clientes de la empresa Construcciones Ulloa
Nomcli
Abendaño Bricedo Cia. Ltda
Ace Seguros S.A.
Achig Orozco Luis Hernan
Achote Estrella Carlos Gonzalo
Acosta Morales Cesar Hector
Acurio Calvopiña Marlene Cleofe
Aglomerados Cotopaxi
Agro Rab cia. Ltda.
Aguilar Jara Oscar Patricio
Aguirre Pineda Hector Rodrigo
Aimacaña Lagla Milton Fabián
Alarcén Juan

Cientes
Alpusig Chuqui Jorge
Alpusig Luis
Altamirano Arroba Segundo Gilberto
Arevalo Patricio
Aseguradora del Sur
Ashqui Gomez Alvaro Adrian
Amberstone SA.
Asphaltplants S.A.
Automekano Cia. Ltda.

Fuente: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

2.4.2 Proveedores

El proveedor es la persona o la empresa que entrega bienes o servicios para un fin determinado, la empresa tiene ciento cinco proveedores.

Es una parte muy importante dentro del sistema organizacional de la empresa, influyen directamente en uno de los rubros más importante que existe en un proyecto como es el costo mano de obra, materiales, equipos, y maquinaria calidad, disponibilidad y entrega oportuna.

El crecimiento del sector de construcciones metálicas en los últimos años ha sido muy atractivo para nuevos proveedores de materiales industriales inviertan en la creación de empresas o amplíen su campo de acción mediante el crecimiento de las mismas.

Los proveedores son de gran importancia para la empresa ya que se debe evaluar la calidad del producto que ofrecen, el servicio y precios los mismos que son una fortaleza. Entre los principales se detallan:

Cuadro N° 2.2

Proveedores

Proveedores de la empresa
Accesorios Solutions s.a.
Acerimallas S.A.
Acero y Aluminio
Aceros Catbol S.A.
Aceros Emanuel Vewilbe S.A.
Aceros Inoxidables Peralta Cia. Ltda.
Aceros y Aluminio Aceral Cia. Ltda.
Adfolsa
Adssoftware Cia Ltda.
Agopol S.A.
Almacenes Juan Eljuri Cia. Ltda.
Aloagas Cia. Ltda.
Aluvidglass Cia. Ltda.
Alvarado Lascano Jaime Rodrigo
Ambatol Cia. Ltda.
Americantruck S.C.C.
Arclad S.A.
Arcos Paredes Carlos Oliverio
Arroba Soles Meida Yolanda
Atapuma ramos pablo cesar
Carnidem cia. Ltda.
Casa Luis Pazmiño Import & Exportn S.A.
Castek S.A.
Castillo Hermanos S.A.
Centro Acero S.A.
Centro Ferretero San Agustín S.C.

Fuente: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

2.4.3. Competencia

En estos últimos años el sector de la construcción industrial se ha incrementado notablemente, es así que la competencia existente con las grandes empresas que constituye un gran reto para la empresa.

El análisis de la competencia resulta de mucha importancia, sobre todo de las empresas que tienen una mayor participación en el mercado, siendo ya que los que dictan las reglas del juego como competencia tenemos:

- Empresa Enrique Candelejo es una empresa que presta sus servicios en la Parroquia Once de Noviembre está ubicada en la vía a Poaló para la empresa CONSTRUCCIONES ULLOA es una debilidad porque sus trabajos son de alta calidad y su entrega de la obra es mucho más rápida y tecnológicamente avanzados.
- Induacero es una empresa que lidera precios a nivel nacional e internacional tomando en cuenta que los ingresos superiores a las expectativas de ellos ganando prestigio con sus empleados.
- Remolques Hinojosa esta empresa se caracteriza por la rapidez y fluidez en la entrega de los trabajos haciendo notar que esto se debe a que sus clientes son pocos la entrega es rápida y efectiva.
- John Freire se caracteriza especialmente por el trabajo y el precio ya que esta se basa en la calidad de mano de obra y todavía se mantiene a base de trabajo sicomotriz de cada empleado.

Siendo una debilidad para la empresa ya que la competencia estaría en el precio, la construcción de los tanques en menor tiempo.

2.4.4. Talento Humano

Es importante que los trabajadores de la empresa estén conscientes de la importancia de su labor dentro de las empresas, pues su actividad es parte de una cadena que genera valor.

Por otra parte, las empresas necesitan gente para hacer un manejo adecuado de todos sus recursos y lograr satisfacer, de esta manera, las necesidades de la sociedad, ya que los recursos humanos son quienes deciden qué hacer, cómo hacer, dónde hacer, por qué y por quién hacer.

El factor humano es indispensable en la organización ya que de él depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos de la empresa. La empresa cuenta con un Gerente propietario en el área administrativa son 3 mujeres y 3 hombres que fluctúan entre los 22 a 32 años, y un supervisor de control de calidad el mismo que esta encardado de llevar todo lo que concierne a calidad tienen estudios superiores legalizados en su rama respectivamente. Y un porcentaje pequeño de los soldadores tienen tecnología y la mayoría tienen un título de bachiller los mismos que tienen una larga trayectoria en su trabajo.

Haciendo notar la equidad de género que en la actualidad está siendo respetada y cumpliendo la ley

Las funciones que cumple este departamento son las siguientes:

- Abastecer al personal de los materiales y equipos de trabajo que se requiere para el desarrollo de sus tareas con normalidad y eficiencia.
- Elaborar roles de pago del personal de la fábrica.
- Controlar los ingresos y salidas del personal, revisar permisos y horas extras.

El Departamento de Talento humano no implanta verdaderos sistemas de gestión del talento humano, en vista de que no se preocupa de generar políticas de

captación, promoción y desarrollo de los recursos humanos, convirtiéndose esto en una debilidad para la organización.

2.5. ANÁLISIS FODA

Cuadro N° 2.3

Matriz FODA

Ambiente Interno	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Productos de calidad ➤ Posee una estructura organizacional adecuada ➤ Personal apto para ejecutar las tareas encomendadas ➤ Fidelidad de los clientes ➤ Proveedores directos ➤ Ubicación Geográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de infraestructura para procesos de calidad ➤ Desconocimiento de políticas de exportación ➤ Falta de capacitación al personal
Ambiente Externo	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ampliar su mercado a otras ciudades del país ➤ Incremento de la demanda ➤ Oportunidad de exportación ➤ Facilidades de financiamiento ➤ Generación de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Restricción de materiales ➤ Competencia dentro de la ciudad ➤ Competencia de empresas en productos de calidad ➤ Cambios climáticos ➤ Desastres naturales ➤ Políticas de Gobierno

Fuente: Análisis del microambiente y del macroambiente

Elaborado por: La investigadora

2.6 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

2.6.1 Tipos de Investigación

Para el desarrollo de la presente propuesta investigativa se utilizó la investigación descriptiva, método que facilitó la descripción de una manera clara y precisa las principales características del problema objeto de estudio y de la empresa, además definir características generales de la empresa, proceso productivo, manejo contable; situaciones o aspectos que permitió comprender de mejor manera la problemática de la empresa.

Con la utilización de este método facilitó identificar y definir de manera detallada los aspectos generales y su respectivo análisis, que es de mucha utilidad dentro del proceso de recopilación de la información para la determinación de las conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la solución del problema planteado.

2.6.2 Metodología

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó como metodología el diseño del Método no Experimental, método permite únicamente la observación de situaciones existentes del problema en el mismo lugar determinado para posteriormente proponer soluciones sin manipular las variables.

Con la aplicación de esta metodología ayudó a recopilar, analizar e interpretar la información que fue útil para el desarrollo de la investigación. El Método no Experimental contribuye a ver con claridad la Gestión Financiera y Administrativa de la Empresa Construcciones Ulloa facilitando los resultados en su contexto.

2.6.3 Métodos

En la presente investigación se utilizó métodos teóricos que permitieron sustentar la investigación, así como también los métodos empíricos que ayudaron a obtener

información de la unidad de estudio con respecto al problema científico a ser resuelto.

2.6.3.1 Métodos Teóricos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó algunos métodos teóricos tales como los libros, revistas, internet los cuales se encuentran debidamente analizados y sustentados.

2.6.3.2 Método Inductivo

En la investigación se utilizó el método inductivo que es un proceso que permitió analizar de lo particular a lo general, en la investigación a través de éste método, se logró evaluar y conocer los elementos esenciales claves para la realización de la Auditoría de Calidad, cumpliendo con cada una de sus fases.

2.6.3.3 Método Deductivo

En el desarrollo del proceso de investigación se utilizó el método deductivo que es un proceso que evalúa de manera analítica de lo general a lo particular, mediante este método permitió evaluar a partir normas y principios generales de los cuales se obtuvo las conclusiones que sirvieron de instrumentos para su análisis.

2.6.3.4 Método Analítico

En el avance del proceso de la investigación se utilizó el método analítico que consiste en analizar en forma detallada las partes de un todo, este método permitió establecer las causas y sus efectos, en la investigación su utilización ayudó a evaluar y analizar los elementos por separado a fin de unificar los diversos criterios para concluir y formular nuevas alternativas de solución al objeto de estudio.

2.6.3.5 Método Sintético

En el transcurso de la investigación se utilizó el método sintético que es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir las partes de un todo, este método permitió unir sistemáticamente los elementos con el fin de reencontrar una individualidad observada para formar un conocimiento general del problema planteado.

2.7. Técnicas

Las técnicas aplicadas en el proceso de recolección de información en la investigación propuesta fueron la entrevista, la encuesta, y la observación que son métodos empíricos que proporcionaron información necesaria, suficiente y pertinente que contribuyó en el proceso de investigación.

- **Entrevista:** Es una técnica más significativa y productiva que dispone el investigador para recabar datos. Esta técnica fue dirigida al Gerente y Administrador para recabar información general de la Empresa.

- **Encuesta:** Es un proceso primario de recolección de información mediante un conjunto de preguntas dirigidas a los responsables de la gestión administrativa y financiera aplicada al personal de la empresa Construcciones Ulloa.

2.8 UNIDAD DE ESTUDIO

2.8.1 Población o Universo

Para el desarrollo de la presente investigación se trabajará con el universo de estudio, considerando que la empresa cuenta con una población reducida, tomando en cuenta que los individuos a ser encuestados tienen similares características y cualidades de los cuales son 38 trabajadores, 1 Gerente General,

1 Supervisor de producción. A continuación, se detalla la población a ser utilizada en la investigación:

Cuadro N° 2.4

Población o Universo

N°	INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
1	Gerente General	1
2	Personal de Talento Humano	2
3	Personal Contabilidad	4
4	Supervisor de producción	1
5	Trabajadores	38
6	Guardia	2
	TOTAL	48

Fuente: “Construcciones Ulloa”

Elaborado por: La investigadora

2.8.2 Aplicación de la Entrevista

Análisis a la entrevista al supervisor de producción Ing. Julio Chonata

1.- ¿La empresa posee la estructura y el personal idóneo para su adecuado funcionamiento?

Considero que la empresa cumple con una adecuada estructura organizacional ya que se ha identificado adecuadamente la jerarquía la cual va desde el nivel directivo, nivel operativo y nivel de apoyo sin embargo en lo relacionado al personal al momento de ingresar no se da una capacitación previa de las funciones que debe desempeñar siendo este un factor importante que ayude a mantener un adecuado desarrollo organizacional.

2.- ¿Con qué frecuencia es evaluado su personal?

Al momento únicamente se ha considerado como una política empresarial pero no se está efectuando las evaluaciones al personal, debido a que ha ingresado

personal nuevo a ocupar los diferentes cargos dentro de la empresa Construcciones Ulloa, pero aspiramos evaluar al personal cada seis meses.

3.- ¿Se realiza un control adecuado de la calidad en cada proceso de elaboración de tanques?

No tenemos un control en lo relacionado con la normativa ISO 9001:2008 con los procesos se realizan pocos controles a los procesos productivos de la empresa.

4.- ¿Cómo realiza la verificación de los procedimientos generales de producción con la Norma ISO?

Se realiza planes acordes a lo solicitado por los clientes y las fechas de entrega del producto final.

5.- ¿Compara los procedimientos del Manual de Calidad con las actividades que se realizan?

No se efectúan comparaciones de los procedimientos con el Manual de Calidad ya que la mayor parte de procesos que se los efectúa no se encuentran documentados ya que son efectuados por profesionales acorde a su experiencia y aplicabilidad dentro del ámbito operativo.

6.- ¿Realiza una comparación de registros y documentos con el manual de calidad?

En ocasiones se efectúa comparaciones entre los registros documentos con el manual de calidad.

7.- ¿Según su criterio cuales son las principales debilidades y fortalezas de la Empresa?

Como fortalezas de la organización podría decir que se cuenta con un Talento Humano que se adapta fácilmente al cambio y están dispuestos a realizar las

acciones necesarias que ayuden a mantener un proceso de calidad, además de contar con un organigrama estructural, políticas, reglamento interno que ayuda al trabajador a conocer cuáles son los aspectos a cumplirse y como debilidades el que no se aplique la normativa ISO a todo el proceso productivo ya que en ocasiones hay quejas de los clientes y no existe una comunicación adecuada.

8.- ¿Cómo ha establecido el control de calidad para los procesos de Producción?

Como supervisor de producción me encuentro encargado de efectuar los controles acordes al manual de procedimientos de la empresa.

9.- ¿Cree usted que es importante contar con una Metodología para aplicar una Auditoría de la Calidad?

De hecho, el contar con una metodología para aplicar la Auditoría de Calidad permitirá conocer las falencias en los procesos dentro de la empresa.

Comentario

Acorde a la entrevista aplicada a la empresa Construcciones Ulloa S.A., se pudo decir que la aplicación de una Auditoría de Gestión de Calidad es adecuada para la empresa ya que está permite verificar el grado de cumplimiento de la normativa de calidad ISO 9001:2008, por esta razón la aplicación de la misma permitió la verificación del proceso productivo acorde a mencionada normativa, lo que ayuda a realizar un seguimiento a los problemas que se encuentran dentro de la empresa, a fin de buscar las soluciones adecuadas que ayude a mantener un proceso productivo adecuado, y mantener adecuados estándares de calidad en la empresa buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes tanto internos como externos de esta manera se mantiene una adecuada productividad.

2.8.3 Aplicación de la encuesta realizada al personal de “Construcciones Ulloa”

1.- ¿El equipo de trabajo es necesario para el cumplimiento de las labores encomendadas en el proceso de Producción?

Cuadro N° 2.5

Cumplimiento de las labores

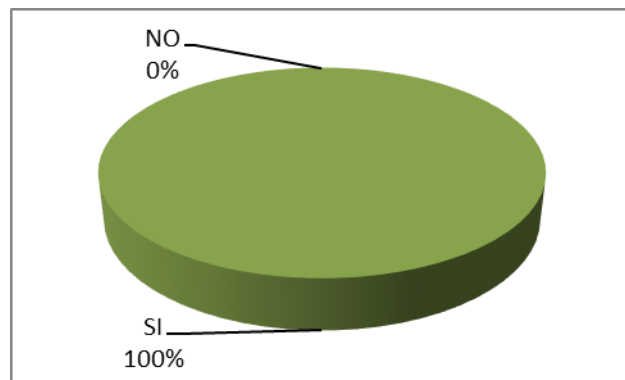
Respuesta	Frecuencia	%
SI	40	100
NO	0	0
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.1

Cumplimiento de labores



Fuente: Encuestas aplicadas .

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

El personal que labora en Construcciones Ulloa manifestó que en un 100% que si cuenta con el equipo necesario para realizar las labores encomendadas, obteniendo un porcentaje total de satisfacción. Se puede expresar que la empresa cuenta con los empleados necesarios para cada una de las actividades que se realiza dentro de la entidad, ayudando a que el proceso productivo sea adecuado.

2.- ¿Cuenta con todos los equipos e implementos necesarios para que el personal realice las actividades normales?

Cuadro N° 2.6

Equipo e implementos necesarios

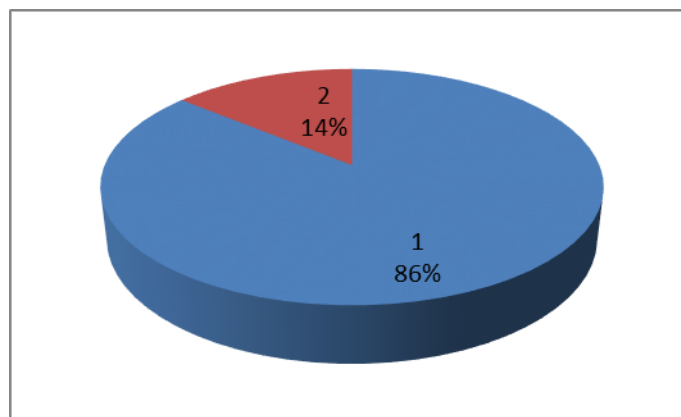
Respuesta	Frecuencia	%
SI	34	86
NO	6	14
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.2

Equipo e implementos necesarios



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Analisis e interpretacion

Al personal que se realizó la encuesta en Construcciones Ulloa en un 86% reveló que sí se cuenta con el equipo e implemento necesario para realizar su trabajo mientras que un 14% mencionó que no cuenta con los implementos necesarios para las tareas encomendadas. Se puede mencionar que los empleados la mayoría están a gusto porque cuentan con todos los implementos necesarios para el trabajo.

3.- ¿Posee una descripción detallada de las funciones que usted debería realizar?

Cuadro N° 2.7

Descripción detallada de las funciones

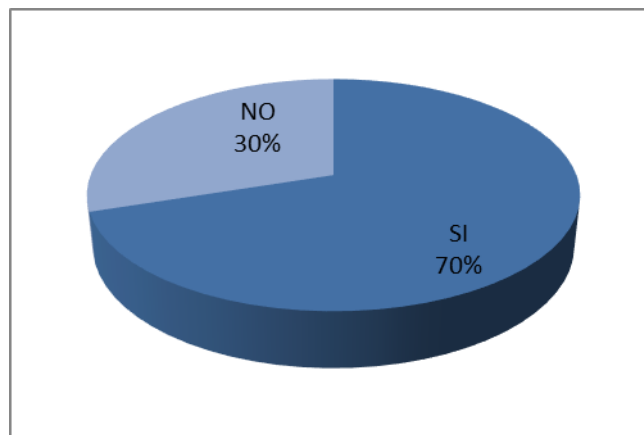
Respuesta	Referencia	%
SI	28	70
NO	12	30
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.3

Descripción detallada de las funciones



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

El personal encuestado de Construcciones Ulloa expresó en un 70% que tiene una definición clara de las funciones que tiene que realizar en el área de trabajo mientras que un 30% expresa lo opuesto, se puede deducir que todo el personal debe conocer cada una de las funciones que tiene que realizar en los Departamentos a fin de orientarse hacia un solo objetivo.

4. ¿Se evalúa el Sistema de Calidad en el Proceso de la construcción de los tanques?

Cuadro N° 2.8

Sistema de calidad en el proceso de la construcción

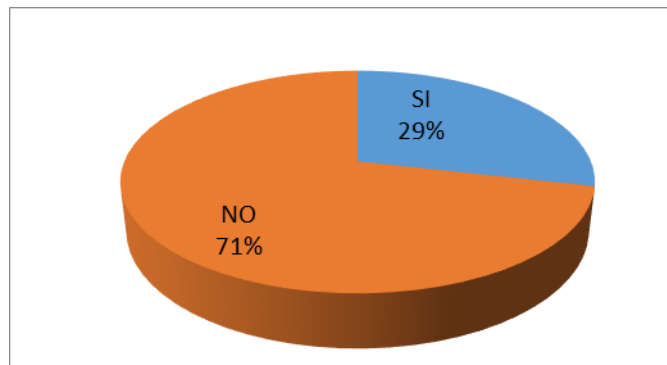
Respuesta	Frecuencia	%
SI	12	29
NO	28	71
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.4

Sistema de calidad en el proceso de la construcción



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

Los encuestados de Construcciones Ulloa mencionaron en un 71% que no existe una evaluación de calidad en proceso de producción, mientras que en un 29% expreso que si existe una valoración en cuanto a la calidad en el proceso. Con respecto a esta pregunta no se evalúa los procesos lo que ocasiona que el sistema de calidad no sea el adecuado, existiendo falencias que de no ser mejoradas esto resulta una perdida para la empresa y demoras en los procesos productivos por lo que es necesario difundir las tareas a todos los miembros de la empresa.

5.- ¿Se aplica una Lista de chequeo para determinar si las actividades ejecutadas cumplen con las disposiciones legales que está sujeta la empresa?

Cuadro N° 2.9

Actividades ejecutadas

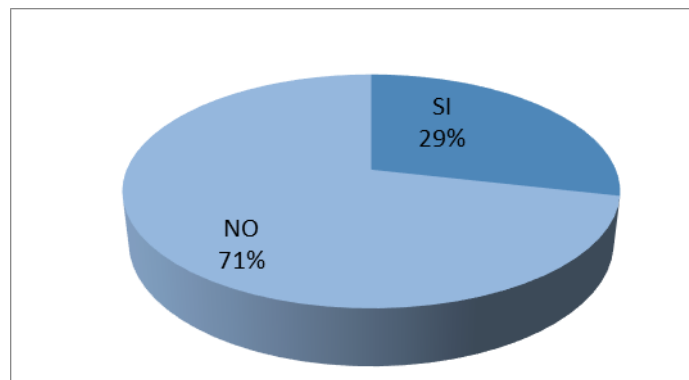
Respuesta	Referencia	%
SI	12	29
NO	28	71
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.5

Actividades ejecutadas



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

La mayoría de encuestados de las Construcciones Ulloa manifestaron en un 71% que no aplican una lista de chequeo, mientras que un 29% expusieron que si se aplica para realizar las actividades ejecutadas de acuerdo a las disposiciones legales en las áreas correspondientes. Se determina que se debe aplicar una lista de chequeo efectiva para mantener un control adecuado de cada uno de los materiales que se utilicen en los procesos de elaboración del producto y constatar su cumplimiento.

6.- ¿La Empresa Construcciones Ulloa aplica políticas de calidad en la elaboración del producto?

Cuadro N° 2.10

Políticas de calidad

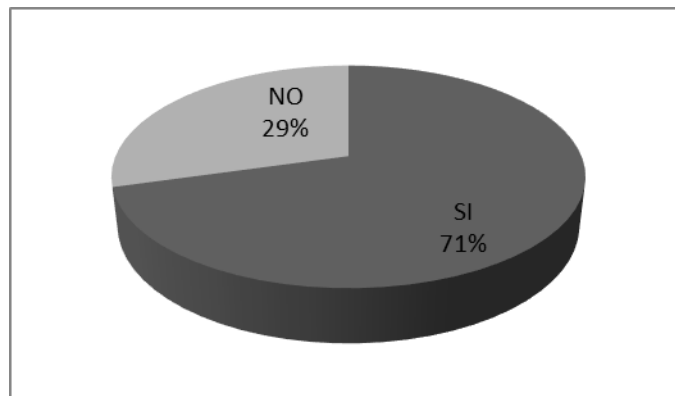
Respuesta	Referencia	%
SI	28	71
NO	12	29
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.6

Políticas de calidad



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

Para el 71% de lo encuestado mencionan que la empresa si tiene establecido políticas de calidad, las mismas que las aplica en su proceso de producción, el 29% de los empleados expresan que no se aplican las políticas de calidad en la constructora, lo que da anotar que para la mayor parte de los empleados si aplican políticas de calidad en sus actividades diarias. Esto muestra que en la empresa si existe una cultura sobre la calidad en los empleados y administradores sin embargo es fundamental impartir a todos los miembros de la empresa.

7-. ¿El proceso de Producción se rige en base al Manual de Calidad y normas ISO?

Cuadro N° 2.11

Manual de calidad y normas ISO

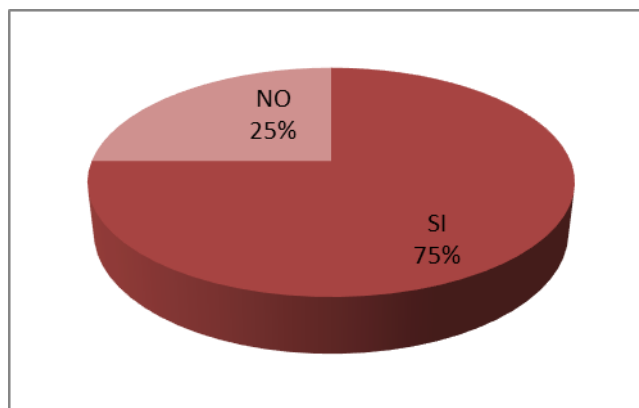
Respuesta	Referencia	%
SI	10	25
NO	30	75
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.7

Manual de calidad y normas ISO



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

El personal de Construcciones Ulloa que fue encuestado expreso en un 75% que no se rigen a un Manual de Calidad y Normas ISO; mientras que un 25% considera que se aplica estas normativas dentro de la producción. Se cree necesario que en el Proceso de Producción se aplique Políticas y Normas de calidad para mejorar la producción y mantener el estándar de calidad dentro de la Empresa a fin de contar con un adecuado proceso productivo.

8.- ¿Se realiza la capacitación y adiestramiento en materia de calidad para que los trabajadores almacenen la competencia laboral?

Cuadro N° 2. 12

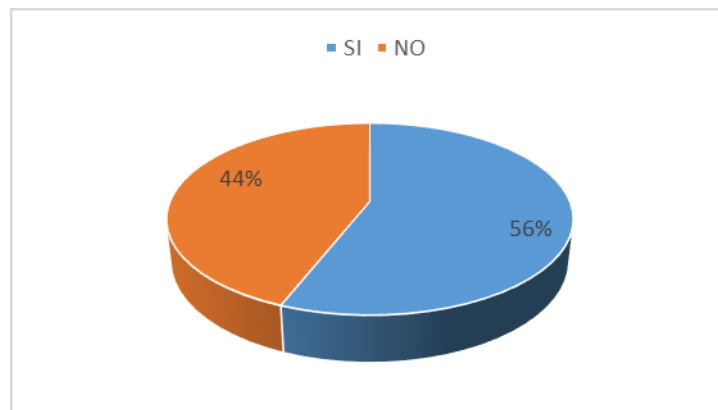
Capacitación y adiestramiento

Respuesta	Referencia	%
SI	22	56
NO	18	44
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.8 Capacitación y adiestramiento



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

El personal de Construcciones Ulloa al cual se realizó la encuesta supo expresar que un 56% se realiza la capacitación y adiestramiento en materia de calidad para que los trabajadores almacenen la competencia laboral mientras que un 44% considera que no se realizan capacitaciones y adiestramiento en el área de producción. Se establece que la empresa necesita más capacitaciones para mantener y cubrir las expectativas de producción en Construcciones Ulloa y contar con un personal más eficiente y eficaz en la organización.

9.- ¿Se elabora un cuadro comparativo con la competencia?

Cuadro N° 2.13

Cuadro comparativo

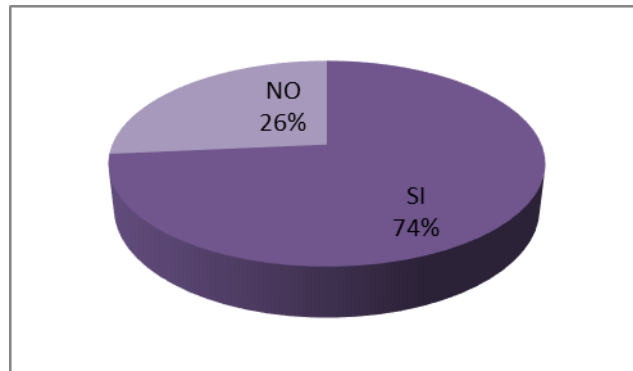
Respuesta	Referencia	%
SI	30	74
NO	10	26
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.9

Cuadro comparativo



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

Al personal que se realizó la encuesta en Construcciones Ulloa en un 74% reveló que sí cuenta con cuadro comparativo con la competencia mientras que un 26% dijo que no cuenta con un cuadro comparativo de clientes lo que se puede mostrar que los empleados en la gran mayoría se sienten conformes y expresan que sí se cuenta con un cuadro comparativo de competencia, el mismo que es necesario evaluarlo a fin de que el ente tome acciones que ayuden a mantener un proceso de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes.

10.- ¿Se realiza la evaluación del desempeño del personal?

Cuadro N° 2.14

Evaluación del desempeño del personal

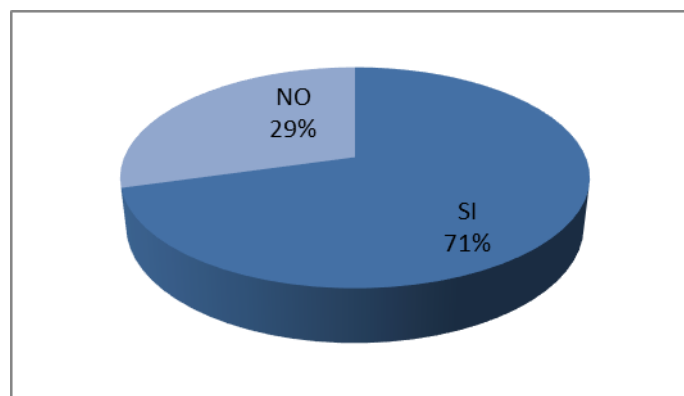
Respuesta	Referencia	%
SI	28	71
NO	12	29
TOTAL	40	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Gráfico N° 2.10

Evaluación del desempeño del personal



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

El personal de Construcciones Ulloa al cual se realizó la encuesta supo expresar en un 71% que se realiza la evaluación del desempeño del personal mientras que 29% considera que no se realiza evaluación al personal en el área de producción se considera que es necesario realizar la evaluación al personal con la finalidad de conocer si el perfil profesional se encuentra acorde al cargo que desempeña y cumplir con sus parámetros y normas establecidos.

2.8.4 Conclusiones

- Se concluye que no existe una evaluación de calidad dentro del proceso de producción, esto ha ocasionado deficiencias en los procesos tales como generación de cuellos de botella, mismos que afectan los procesos productivos dentro de la empresa.

- Se estableció que no se mantiene un registro de toda la documentación de la empresa ya que mediante la evaluación de los datos se determina que las normativas que aplican Construcciones Ulloa no se encuentran registradas en documentos como se debería realizarlo, por lo que es conveniente realizar un estudio en el área de producción de la organización.

- Se determinó que la empresa Construcciones Ulloa cuenta con un personal con experiencia quienes manifiestan que si se cuenta con normativas y políticas de calidad. Sin embargo, un porcentaje considerado del personal no está de acuerdo con lo que se está aplicando en la empresa y creen que deberían abrir nuevas alternativas para mejorar su funcionamiento.

2.8.5 Recomendaciones

- Se recomienda realizar una evaluación de calidad en base a las Normas ISO 9001:2008 dentro de la entidad, ya que mediante su aplicación permite mantener una cultura de mejoramiento continuo no solo en los procesos de Producción, sino también empresariales la cual permitirá mantener una mejor efectividad.

- Es indispensable que la empresa Construcciones Ulloa respalde todos los procesos mediante la documentación con finalidad de mantener controles en sus operaciones la cual permitirá establecer cambios a los problemas detectados para lograr la eficacia dentro de los procesos.

- Aplicar una Auditoría a la Gestión de Calidad ya que la misma permite identificar las áreas de mejora, a la vez conocer las no conformidades dentro de los procesos de la empresa en base a las Normas ISO 9001: 2008 que ayudan a la empresa a eliminar los problemas o falencias que se encuentran dentro del proceso productivo.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1 TÍTULO:

“AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “CONSTRUCCIONES ULLOA” UBICADO EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTON LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.

3.1.1 Datos Informativos

Institución:	Construcciones Ulloa
Ruc:	0591728792001
Dependencia:	Empresa Construcciones Ulloa
Dirección:	Panamericana Sur sector Tiobamba
Responsable de la Empresa:	Sr Edison Ulloa
Período:	Enero – Diciembre de 2012
Tesista:	Alexandra Pacheco Proaño

3.1.2 Introducción

La Auditoría de Gestión de la Calidad es una herramienta de evaluación para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad que involucra a todas las áreas de la empresa y el personal, cuya finalidad es la de incrementar la satisfacción del cliente interno y externo, generando un mayor beneficio económico, a la vez la eficacia de los procesos, identificando las oportunidades de mejora.

Cabe recalcar que la Auditoría de Gestión de Calidad permite identificar las debilidades tanto internas como externas, puntos críticos y oportunidades de mejora, logrando una ventaja competitiva para funcionar de una manera eficiente y eficaz en la interacción de sus procesos.

La ejecución de la auditoría, conlleva a la práctica del compromiso previamente adquirido por la alta dirección, que es el dotar al equipo auditor de las facilidades para la ejecución de su labor, aplicar el producto que de ella se genera, esto es el Informe Final de Auditoría de Gestión de la Calidad, mismo que pretende asegurar un mayor valor a los procesos auditados, por medio de su mejora continua y aseguramiento de la certificación.

3.1.3 Justificación

Debido a que no se aplica Auditorías de Gestión de la Calidad en la empresa Construcciones Ulloa S.A. es indispensable la aplicación de la misma, ya que está permite contar con un proceso sistemático, independiente y documentado, mediante las evidencias de los hechos de manera oportuna.

Por tal motivo es de gran importancia y trascendencia esta investigación ya que permite determinar la extensión en que se cumplen las políticas y procedimientos previamente establecidos.

La empresa auditada mantendrá al día sus actividades (procesos de producción y sistema).

Con el desarrollo de esta investigación a más de cumplir con la aplicación de ciertos procedimientos de Auditoría, permite la verificación y evaluación de los SGC de acuerdo a la Normativa Internacional ISO 9001:2008 ya que mantiene una relación directa en cuanto a la calidad del producto.

Es por ello que es fundamental realizar una Auditoría de Calidad tomando como unidad de estudio a la Empresa Construcciones Ulloa para la investigación propuesta, mediante su aplicación se busca mejorar la organización.

3.1.4 Objetivos

3.1.4.1 Objetivo General

Desarrollar una Auditoría de Gestión de Calidad en la Empresa Construcciones Ulloa ubicado en la Parroquia Ignacio Flores, ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi en el periodo enero a diciembre 2012.

3.1.4.2 Objetivos Específicos

- Aplicar Cuestionarios de Control Interno mediante el uso de herramientas para determinar el nivel de riesgo y la confianza de los componentes a auditarse dentro de la Empresa Construcciones Ulloa.
- Verificar el cumplimiento de los procesos de la empresa Construcciones Ulloa en base a la normativa de calidad ISO 9001:2008.
- Emitir un Informe Final de Calidad en el cual se detallen las conclusiones y recomendaciones.

3.1.5 Descripción de la Propuesta

La Auditoria de Gestión de Calidad está conformada por tres archivos lo cuales se describen a continuación:

- El Archivo de Planificación es la primera etapa de la auditoría de gestión de la calidad y contiene el contrato, la propuesta de servicios, Distribución de trabajo, siglas a utilizar, cronograma de trabajo, marcas de Auditoría, así como los componentes de la auditoría conjuntamente con los indicadores de calidad.
- Archivo Permanente contiene información referente a la Empresa Construcciones Ulloa S.A., de la ciudad de Latacunga ubicada en el sector del Niagara la reseña histórica, dirección de las matrices sucursales, cargas horarias de trabajo, productos que fabrican, procesos, organigrama Estructural.
- Archivo Corriente contiene la ejecución, programa de auditoria para cada componente, posteriormente los puntos de control interno para finalmente emitir el Informe Final que ayude a buscar soluciones a los problemas de la empresa.

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”

Dirección: Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia Ignacio Flores,
Barrio Tiobamba

Naturaleza del Trabajo: Auditoría de gestión de la calidad

Período: 01 de enero al 31 Diciembre de 2012

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

Codificación	Codificación
APL.10	ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA
1	Contrato de Trabajo
4	Propuesta de servicios
5	Propuesta Técnica
8	Hoja de Vida
11	Carta Compromiso
13	Conflicto de Intereses
14	Siglas del Grupo de Auditoría
15	Marcas de Auditoría
16	Cronograma de Trabajo
APL.20	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
1	Memorándum de Planificación Especifica
5	Matriz de evaluación y calificación de riesgos
7	Informe sobre la evaluación control interno

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:11/01/2013

ARCHIVO DE PLANIFICACION

Codificación	Codificación
APL.30	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
①	Memorándum de Planificación
③	Definición de componentes
④	Indicadores de Calidad

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013

11. CONTRATO DE TRABAJO

En la Ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi se celebrará el contrato del desarrollo de una Auditoria de Gestión de la Calidad entre el Sr. Edison Ulloa, Gerente General de la **Empresa Construcciones Ulloa** a quien en lo posterior se lo denomina el “Contratante”, y el Representante legal de la Firma AP AUDITORES en lo posterior denominará “La estudiante, representada por Sra. Alexandra Pacheco, portadora de la C.I. N° 050187926-6 en cuyos derechos se especifican las obligaciones de las partes.

CLAUSULAS:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO “EL CONTRATANTE” encomienda al PROFESIONAL” La Empresa Construcciones Ulloa resuelve contratar los servicios de la Sra. Alexandra Pacheco Auditora Independiente egresada de la carrera de contabilidad y auditoría. A razón de realizar la auditoría de gestión de la calidad correspondiente en el lapso de tres meses a partir de la firma de mencionado contrato.

SEGUNDA: OBJETIVO DEL CONTRATO

La contratista, egresada ejecutara la Auditoría de la Gestión de la Calidad por el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2012; sujetándose a las normativa ISO 9001.

TERCERA: COMPROMISO DE LAS PARTES CONTRATANTES

La contratista se compromete a realizar el trabajo de Auditoria de Gestión de la Calidad de acuerdo al plan previamente establecido por las partes.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
2/16

De la misma manera se compromete a entregar toda la documentación requerida por la Contratista para efectuar a cabalidad el trabajo estipulado entre las partes. En el caso de no recibir la documentación necesaria para desarrollar el trabajo se podrá dar por terminado el contrato.

CUARTA: ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS

La Contratista se compromete a realizar la Auditoria de Calidad y entregar los informes en un lapso de 3 meses.

QUINTA: HONORARIOS

No se percibirá honorarios para la ejecución de la Auditoria de Gestión de la Calidad, por ser una práctica previa a la Obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

SEXTA: INDEPENDENCIA LABORAL

Para el desarrollo del trabajo se establece absoluta independencia para ejecutar mencionado trabajo manteniendo la independencia.

SÉPTIMA: JURISDICCIÓN

Las partes señalan sus domicilios, en el caso de presentarse algún inconveniente en el desarrollo de la auditoria.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
3/16

Las partes contratantes firman el documento.

Atentamente;

Sr Edison Ulloa
GERENTE GENERAL

Alexandra Pacheco
JEFE DE AUDITORÍA

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
4/16

12. Propuesta de Servicio

CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 3 de enero de 2013

Sr. Edison Ulloa

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES

Presente.

De mi consideración:

AP & AUDITORES, fundada con el compromiso de prestar a sus clientes el más completo y profesional servicio de auditoría con absoluta integridad y de acuerdo a las normas establecidas por la profesión.

Ofrece los servicios, orientados a negocios grandes y pequeños mismos que son prestados a través de su grupo de profesionales. Para mayor información, se presenta a continuación la hoja de vida de la Jefe de grupo.

Atentamente;

Pacheco Proaño Alexandra Elizabeth

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
5/16

13. Propuesta Técnica

Antecedentes

Nuestra firma se identifica en el ámbito laboral como A.P. GRUPO AUDITOR grupo auditor que va a realizar una Auditoría de Gestión de Calidad en la empresa Construcciones Ulloa previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

De la firma

Pacheco Proaño Alexandra Elizabeth

Egresada de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Asesoría legal

Marcelo Cárdenas, Ingeniero Comercial.

Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Servicios que ofrece

A continuación, se detallan la variedad de servicios que la firma ofrece:

Auditorías Financiera, Administrativas, de Gestión, Operacionales, Recursos Humanos.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
6/16

NATURALEZA

A.P. GRUPO AUDITOR realizará una Auditoría de Gestión de Calidad a la Empresa Construcciones Ulloa.

ALCANCE

Se efectuará la Auditoría de Gestión de la Calidad del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2012.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
7/16

ESTRATEGIAS

La estrategia es emplear todos los elementos profesionales y posibles dentro de la línea de acción para lograr los objetivos propuestos.

- Obtener información de la Empresa Construcciones Ulloa
- Visitas al ente a auditarse

ACCIONES

Observación directamente a los procesos de la empresa.

RECURSOS ECONÓMICOS Y MATERIALES

Para efectuar la investigación será necesaria la utilización de suministros como son: papeles de trabajo, carpetas, computadora, flash memory, lápices, hojas de papel bon, y otros requerimientos que se presente al momento de efectuar el mismo. Para la ejecución de la fiscalización se contará con personal capacitado en el área de Contabilidad y Auditoría la misma que se encargará de la obtención verificación y análisis desarrolladas por las Juntas.

EQUIPO DE TRABAJO

DIRECTOR: Ing. MBA. Marcelo Cárdenas

REPRESENTANTE LEGAL: Pacheco Proaño Alexandra Elizabeth

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013

14. HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Nombres: Alexandra Elizabeth
Apellidos: Pacheco Proaño
Cedula: 050187926-6
Nacionalidad: Ecuatoriana
Estado Civil: Casada
Edad: 42 años
Dirección: Conjunto Bolonia (Latacunga)
Teléfono: 0939322102-0998680531
E-mail: alexitapp88@hotmail.com



ESTUDIOS REALIZADOS

Primaria: Escuela Fiscal “Once de Noviembre”
Secundaria: Instituto Tecnológico “Victoria Vascones Cuví”
Superior: Instituto Superior “Vicente León” Título de Técnico Superior en Contabilidad de Costos.
Universidad Técnica de Cotopaxi Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Realizando la Tesis de Grado.
Post-bachillerato: Técnico Superior en Contabilidad de Costos.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
9/16

TITULOS OBTENIDOS

Bachillerato: Contador Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración.

Capacitación:

- Seminario Taller: Elaboración y Liquidación de roles de pago.
- Seminario Taller: Contabilidad de Cooperativas.
- Certificado: Sistema Contable.
- Taller Análisis del veto a la nueva ley de educación superior y la nueva ley del servidor público.
- Certificado Taller otorgado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

EXPERIENCIA LABORAL

Asesora Contable en Compassion Internacional

Encargada del Departamento de Información de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Prácticas en la Secretaria Junta Parroquial de la Parroquia Once de Noviembre.

Asesora en la oficina de Asesoramiento Contable Tributario Lcda. Anita Tapia.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
10/16

REFERENCIAS PERSONALES

- Dr. Edmundo Rivera Presidente Casa de la Cultura Núcleo de Cotopaxi 032813248.
- Sr. Guillermo Herrera Presidente de la Junta Parroquial Parroquia Once de Noviembre.
- Lcda. Anita Tapia Propietaria Asesoría Contable Tributaria 0992805059.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
11/16

15. Carta Compromiso

Latacunga, 05 de Enero del 2013

Sr.

Edison Ulloa

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES ÚLLOA

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, yo Alexandra Elizabeth Pacheco Proaño estudiante de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la especialidad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría manifiesto la aceptación a colaborar con la Empresa Construcciones Ulloa a realizarse desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

La auditoría de gestión de la calidad será realizada con la finalidad de entregar un informe de auditoría de calidad acorde a la Normativa ISO 9001:2008.

La investigadora asume la responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que obtenida en el transcurso de la Auditoría a la Gestión de Calidad.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
12/16

Se espera la colaboración del personal y la confianza que pondrán a disposición, así como la documentación de mencionada Auditoría a la Gestión de Calidad.

Aceptado por:

Sr. Edison Ulloa
GERENTE GENERAL

Alexandra Pacheco
AUDITOR INDEPENDIENTE

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:11/01/2013

16. CRONOGRAMA DE TRABAJO

SEMANAS	ENERO				FEBRERO				MARZO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA													
1. Archivo de Planificación	X	X											
2. Archivo Permanente			X	X									
3. Archivo Corriente					X	X	X	X	X				
4. Puntos de Control Interno										X	X		
5. Redacción del Informe de Calidad													X

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013

17. Siglas del grupo de Auditoría

SIGLAS	DESCRIPCIÓN	CARGO
C.C.M.M	Cárdenas Cárdenas Milton Marcelo	Auditor Supervisor
P.P.A.E.	Pacheco Proaño Alexandra Elizabeth	Auditor Jefe

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:11/01/2013

18. Marcas de auditoría

SÍMBOLOS	SIGNIFICADO
©	Comentario
Σ	Suma
¥	Verificado
PCI	Puntos de Control Interno
AC	Archivo corriente

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 10
16/16

16. Conflicto de Intereses

Latacunga, 8 de Enero del 2013

Sr.

Edison Ulloa

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA

Presente

De mi consideración por medio de la presente se comunica que la firma auditora no posee ningún pariente o allegado a la entidad a auditarse, por lo tanto, el trabajo será efectuado de manera independiente, lo cual llevará a los resultados que emitimos y tendrán información de la situación actual de la empresa Construcciones Ulloa Cia. Ltda.

Atentamente;

AP&AUDITORES

Alexandra Pacheco

REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA DE AUDITORIA A.P. GRUPO AUDITOR

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013

21. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

EMPRESA: Empresa Construcciones Ulloa

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión de Calidad

PERÍODO: Enero – Diciembre 2012

1.- OBJETIVO

Emitir un informe de Auditoría de Calidad en el que se dé a conocer el cumplimiento de la normativa ISO 9001.

2.- PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE TRABAJO

Los programas de Auditoría de Gestión de Calidad se realizan para cada departamento de la empresa Construcciones Ulloa, así como también se realiza los papeles de trabajo correspondientes.

3.- PERSONAL ASIGNADO

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión de Calidad se cuenta con el siguiente personal:

MBA. Cardenas Cardenas Marcelo **Supervisor**

Pacheco Proaño Alexandra Elizabeth **Auditor**

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 20
2/10

4.- TIEMPO ESTIMADO

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Gestión de Calidad en la empresa Construcciones Ulloa es de 3 meses, contados a partir de la celebración del contrato de trabajo.

10.- FIRMA Y FECHA

Sra. Alexandra Pacheco
AUDITOR

MBA. Marcelo Cardenas
SUPERVISOR

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 20
3/10

EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO:

- Determinar el grado de cumplimiento de la empresa Construcciones Ulloa en relación a la normativa ISO 9001.

Nº	PREGUNTA	RESPUESTAS			VALORES		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	
1	¿La empresa Construcciones Ulloa posee un manual de funciones?	X			10	8	
2	¿La empresa gestiona los procesos acordes a los requisitos de la Norma ISO 9001?		X		10	3	No se gestionan los procesos. PPA 5/21
3	¿Posee un manual de procesos la empresa Construcciones Ulloa?			X	10	5	



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 20
4/10

4	¿Cuenta con señalética la empresa Construcciones Ulloa?		X		10	3	No posee señalética. PPA PP 1/4
5	¿Se da mantenimiento a la maquinaria y equipo en la empresa?		X		10	3	No existe mantenimiento de la maquinaria en la empresa. PPA PP 4/4
6	¿Cuenta la organización con responsables del aseo y limpieza de los puestos de trabajo?	X			10	8	
7	¿Existe planificaciones para la realización de los productos tanques?		X		10	8	
TOTAL Σ					70	38	

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013

22. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE RIESGOS

Escala de calificación

La escala de calificación fue tomada del Manual de la Contraloría General de Estado, el cual toma en consideración la siguiente calificación:

ESCALA	CALIFICACIÓN
0 - 2 = Insuficiente	Ineficiente
3 - 4 = Inferior a lo normal	Deficiente
5 - 6 = Normal	Eficiente
7 - 8 = Superior a lo normal	Muy bueno
9 - 10 = Óptimo	Excelente

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, p. 306

Para la realización de la evaluación se basó en la siguiente matriz:

Determinación del riesgo y nivel de confianza

Nivel de riesgo	Valores	Nivel de confianza
Bajo	76% - 90%	Alto
Moderado	51% - 75%	Moderado
Alto	1% - 50%	Bajo

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 20
6/10

NC=Nivel de Confianza

NR= Nivel de Riesgo

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

FÓRMULA:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{38}{70} * 100$$

NC=54, 29%

Acorde a los resultados obtenidos se estableció un nivel de riesgo alto con un nivel de confianza bajo lo que demuestra que no se está cumpliendo a cabalidad con la Normativa de Calidad ISO 9001.

NR= Nivel de riesgo

NR = 100%-NC

NR= 100% - 54,29%

NR= 45,71%

Los resultados obtenidos indican un nivel de riesgo alto y un nivel de confianza baja lo que indica, que existe falla dentro de los procesos de la empresa por lo que es necesario realizar un control a los departamentos de la organización a fin de minimizar los riesgos de la empresa.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 20
7/10

23. INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Latacunga, a 11 de Enero de 2013

Ing. Edison Ulloa

GERENTE GENERAL CONSTRUCCIONES ULLOA

Presente.-

De mi consideración:

En correspondencia a la Auditoría de Gestión de Calidad realizada a la empresa Construcciones Ulloa, por el año 2012, se ha evaluado la estructura de control interno, lo cual ha permitido establecer las pruebas para la ejecución de la auditoría.

Mencionada Auditoría permitió realizar una evaluación de control interno la misma que corresponde a un análisis de los principales aspectos empresariales, permitiendo establecer las falencias dentro de la organización.

Razón por la cual se emiten los problemas comentarios con sugerencias para su mejora:

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013

PROBLEMA N° 1

NO SE GESTIONA LOS PROCESOS

La empresa Construcciones Ulloa no gestiona los procesos, siendo necesario para mantener un adecuado proceso productivo por lo que es indispensable la aplicación de la misma, a fin de mantener una adecuada productividad.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al Supervisor de Producción aplicar listas de verificación en los procesos a fin de gestionar los procesos manteniendo un adecuado control productivo dentro de la entidad, el cual permite realizar correctivos a los procedimientos buscando soluciones oportunas a las falencias detectadas.

PROBLEMA N° 2

NO SE APLICA EL MANUAL DE FUNCIONES

La empresa Construcciones Ulloa no aplica el manual de funciones, lo que ocasiona el desconocimiento de las tareas que debe ejecutar el personal, provocando falencias en el proceso productivo.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 20
9/10

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda a gerencia inducir al personal a fin de que el mismo conozca cuales son las funciones que tiene a su cargo.

PROBLEMA N° 3

NO SE APLICA CONTROLES INTERNOS

Es fundamental que en toda empresa se realice y aplique controles internos ya que mediante su aplicación se puede establecer el grado de riesgo y confianza en cada uno de los componentes de la empresa.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al Supervisor de la empresa Construcciones Ulloa efectuar controles internos a fin de determinar las falencias o problemas de la organización y buscar medidas correctivas a las deficiencias encontradas dentro del proceso de producción.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 20
10/10

PROBLEMA N° 4

CARENCIA DE MANTENIMIENTO DE MÁQUINARIA

No se da mantenimiento a la maquinaria de la empresa esto en ocasiones detiene el proceso lo que genera demoras.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda a la gerencia designar al personal a fin de que el mismo de mantenimiento preventivo y correctivo a las maquinas en la empresa.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 30
1/4

30. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

31. Memorandum de Planificación

Empresa “CONSTRUCCIONES ULLOA”

Auditoría de Gestión de Calidad

Periodo: 2012

Antecedentes

Con el propósito de mejorar continuamente los procesos en las diversas áreas de la empresa es fundamental la aplicación de la Auditoría de Gestión de la Calidad la cual permite determinar el adecuado funcionamiento de la empresa.

Objetivos de la Auditoría

Objetivo General

Desarrollar la Auditoría de Gestión de Calidad en la Empresa Construcciones Ulloa ubicado en la Parroquia Ignacio Flores, ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi en el periodo enero a diciembre 2012.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:11/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

APL 30
2/4

Objetivos Específicos

- Aplicar Cuestionarios de Control Interno mediante el uso de herramientas para determinar el nivel de riesgo y la confianza de los componentes a auditarse dentro de la Empresa Construcciones Ulloa.
- Verificar el cumplimiento de los procesos de la empresa Construcciones Ulloa en base a la normativa de calidad ISO 9001:2008.
- Emitir un Informe Final de Calidad en el cual se detallen las conclusiones y recomendaciones.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013

32. Componentes a auditarse

EMPRESA AUDITADA: CONSTRUCCIONES ULLOA S.A

TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

COMPONENTES	PUNTOS DE INTERÉS
Proceso de Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas ISO 9001. ➤ Manual de Procesos.
Proceso de Selección de Personal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas ISO 9001. ➤ Manual de Procesos.
Proceso de Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas ISO 9001. ➤ Manual de Procesos.
Proceso de Producción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas ISO 9001. ➤ Manual de Procesos.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013

33. Indicadores de Gestión de Calidad

INDICADORES

FORMULA	MIDE
Entrevistas realizadas / Entrevistas planificadas	Proceso de selección
Ordenes sin problemas / Total de órdenes de compra recibidos	Eficiencia
$(\# \text{ de despachos} / \text{Total de despachos}) * 100$	% de despachos efectuados
Productos defectuosos anual / Total de productos anual	Productividad

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 03/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 11/01/2013

GUÍA ARCHIVO PERMANENTE

AP 10	INFORMACIÓN GENERAL
⑪	Reseña Histórica
⑫	Objetivos de la empresa Construcciones Ulloa
⑬	Valores Institucionales
⑭	Dirección de la Matriz y horarios de trabajo
⑮	Misión
⑯	Visión
⑰	Objetivos de calidad
AP 20	ACTIVIDADES COMERCIALES
⑰	Actividades Principales
⑲	Procesos de la empresa Construcciones Ulloa
AP 30	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA
⑳	Organigrama Estructural de la empresa Construcciones Ulloa S.A.
AP 40	FUNCIONES DEL PERSONAL
㉑	Funciones

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

11. Reseña Histórica

” CONSTRUCCIONES ULLOA” fue fundado en 1.972, se encuentra situado en una zona estratégica dentro de la región central de la sierra, en la Provincia de Cotopaxi ciudad de Latacunga, siendo un magnífico eje de comunicaciones en el Ecuador.

Hemos sido uno de los primeros fabricantes del mercado ecuatoriano en especializarnos en trabajos con el acero dentro del sector del transporte pesado, alcanzando una gran madurez en el control de procesos, y disponiendo de la tecnología necesaria para satisfacer las necesidades del mercado.

En la empresa ”CONSTRUCCIONES ULLOA” se fabrica todo lo referente a la transportación de líquidos y sólidos como son: tanques de transporte de combustibles en la modalidad de semirremolques y tanques montados en chasis, bañeras (basculantes) , plataformas en sus diferentes tipos, tanques estacionarios para almacenamiento de combustibles, vehículos de emergencia como motobombas; rescate urbano; ambulancias etc. La mayor parte de nuestra actividad se desarrolla en las instalaciones de Construcciones Ulloa situado en la Panamericana Sur Km. 2 ½ vía Ambato, en donde disponemos de más de 15.000 m² de modernas y avanzadas instalaciones.

Por todo ello cuando un cliente adquiere un producto de marca “CONSTRUCCIONES ULLOA” adquiere a la vez toda su tecnología, calidad y experiencia.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

12. Objetivos de la empresa Construcciones Ulloa

- Alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su persona y establecer las normas que regulen las relaciones entre Construcciones Ulloa y el personal, cumpliendo con el Sistema de Gestión de Calidad Normas ISO 9001.
- Fabricar y reparar todo lo concerniente para la transportación de líquidos y sólidos como son: Tanques estacionarios y de transporte de agua y combustible, plataformas en sus diferentes modelos, así como también adecuación de vehículos para emergencia como son: motobombas, ambulancias, rescate urbano etc. y que servirán para la comercialización en el mercado local, nacional e internacional.
- Construcciones Ulloa, asegura a sus trabajadores el cumplimiento de todas las garantías establecidas en el Código de Trabajo.
- Construcciones Ulloa. De acuerdo a sus posibilidades y necesidades determinadas por la misma, fomentará la capacitación con el propósito de orientar y ofrecer entrenamiento a todo el personal para que se desempeñe con calidad y eficiencia en sus puestos de trabajo y pueda brindar un buen servicio mediante acciones planificadas y continuas.
- Construcciones Ulloa. Le brindará prioridad a su personal para ocupar las vacantes que se produzcan en su interior siempre y cuando el personal interesado reúna los requisitos establecidos; para lo que se realizará evaluaciones semestrales y anuales de desempeño.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:31/01/2013

13. Valores Institucionales

La igualdad.- Este valor permite a los miembros de la empresa contar con una uniformidad con todo el personal de la empresa.

La honestidad.- Salvaguarda las actuaciones individuales y colectivas las cuales deben ejecutarse en base a la transparencia, honestidad.

Responsabilidad.- El personal es el responsable de ejecutar los procesos de calidad con la finalidad de mantener a los clientes satisfechos.

Ética.- Cumplir con los valores éticos y morales a fin con el propósito de alcanzar con los objetivos institucionales.

14. Dirección de la Matriz Sucursales Horarios de Trabajo

La Empresa Construcciones Ulloa se encuentra situada en una zona estratégica dentro de la región central de la sierra, en la Provincia de Cotopaxi ciudad de Latacunga, siendo un magnífico eje de comunicaciones en el Ecuador. Los horarios de trabajo son de 8 horas.

Primera de 8:00 a 12:00 hrs

Segunda de 14:00 a 18:00 hrs

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

AP 10
4/6

15. Misión

Nuestra misión es agregar valor a nuestros productos terminados, satisfacer las necesidades de nuestros clientes, entregando productos que cumplan con sus expectativas con los más altos estándares de calidad, para lo cual contamos con tecnología de punta, apegado a normas internacionales de construcción de nuestros productos. Para lograr esta meta, trabajamos constantemente para desarrollar y realizar lo que creemos es el enfoque de mayor amplitud y más visionario en la industria.



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

AP 10
5/6

16. Visión

"Consolidar el liderazgo de “CONSTRUCCIONES ULLOA” en el mercado nacional, expandiendo su prestación de servicios en la construcción de nuestros productos en todo nuestro mercado, logrando un mejoramiento continuo, para situarnos como una de las empresas de más rápido y mejor crecimiento a nivel nacional, con proyección internacional".

17. Objetivos calidad

La Empresa “Construcciones Ulloa” tiene los siguientes objetivos.

- Cumplir con la normativa ISO 9001.
- Mantener una producción de calidad que permita satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Mejorar día a día la calidad de nuestros productos mediante la utilización de materiales de calidad.
- Mejorar la eficiencia de los procesos productivos para reducir los costos de producción.

20. ACTIVIDADES COMERCIALES O INDUSTRIALES

21. Actividades Principales

Productos que Fabrican o Comercializan (indicador % de importancia en relación total).

Tanque Montado de 2000 Galones, 3 compartimentos (1000 – 500 – 500 Respectivamente) (Fotos de propiedad de la empresa Construcciones Ulloa).



Tanque Montado de 2000 Galones, 1 compartimentos con bomba de succión (Fotos de propiedad de la empresa Construcciones Ulloa).



Tanques Semirremolques de 10000 Galones 4 compartimentos (2500 cada una) (Fotos de propiedad de la empresa Construcciones Ulloa).

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013



Tanque Térmico de 10000 Galones de 1 compartimento (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



Bomba de agua (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

Ambulancia de rescate (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



Tanque de Combustible (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



Tanque Mercedes combustible (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

Tanque Nissan combustible 4000 galones (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



Tanque de Combustible de 6000 galones (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



Tanque de Combustible Hino 4000 galones (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

Tanque de Hino cuerpo de bomberos (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



Ambulancia (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



Ambulancia de Rescate (Fotos de propiedad de La empresa Construcciones Ulloa).



PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

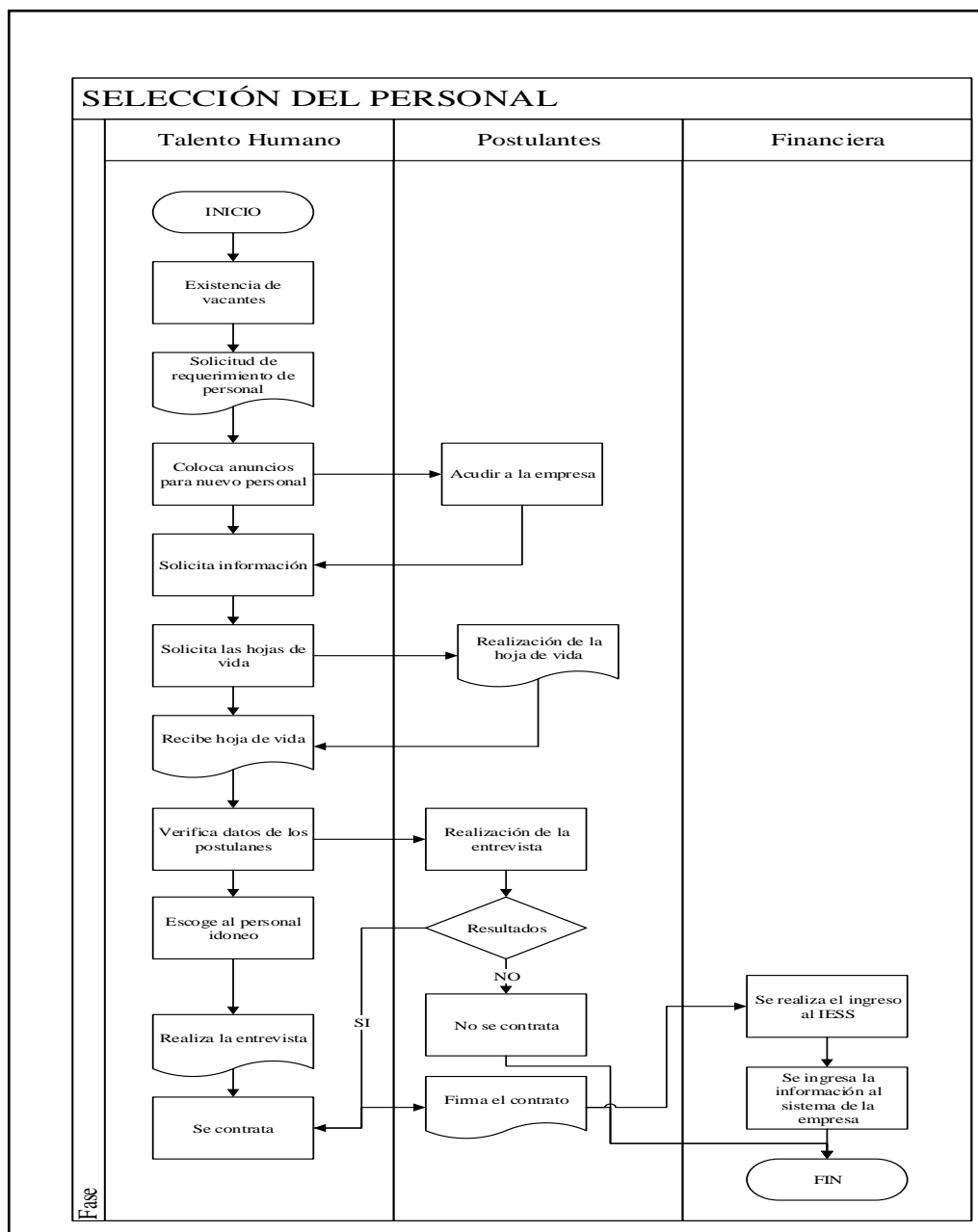
Proceso de Reclutamiento y selección del personal

EL Dpto. de Talento Humano es la encargada de realizar los procesos de selección de personal para las áreas productivas y administrativas de la empresa.

- El proceso de selección del personal empieza con la existencia de una vacante.
- Luego el Dpto. de Talento Humano de la empresa realiza la solicitud del personal.
- Se coloca anuncios para el reclutamiento del personal.
- El trabajador acude a la empresa, en donde solicita información al Dpto. de Talento Humano.
- Talento Humano recibe las carpetas de los solicitantes en la que se encuentra la hoja de vida o curriculum vitae.
- Se verifica los datos del o la solicitante.
- Se llama a la entrevista
- De cumplir con los parámetros exigidos por la entidad se procede a su contratación y registro por parte del Dpto. Financiero el ingreso al IESS.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

Proceso de Selección de Personal



Elaborador por: Empresa Construcciones Ulloa S.A.
Fuente: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

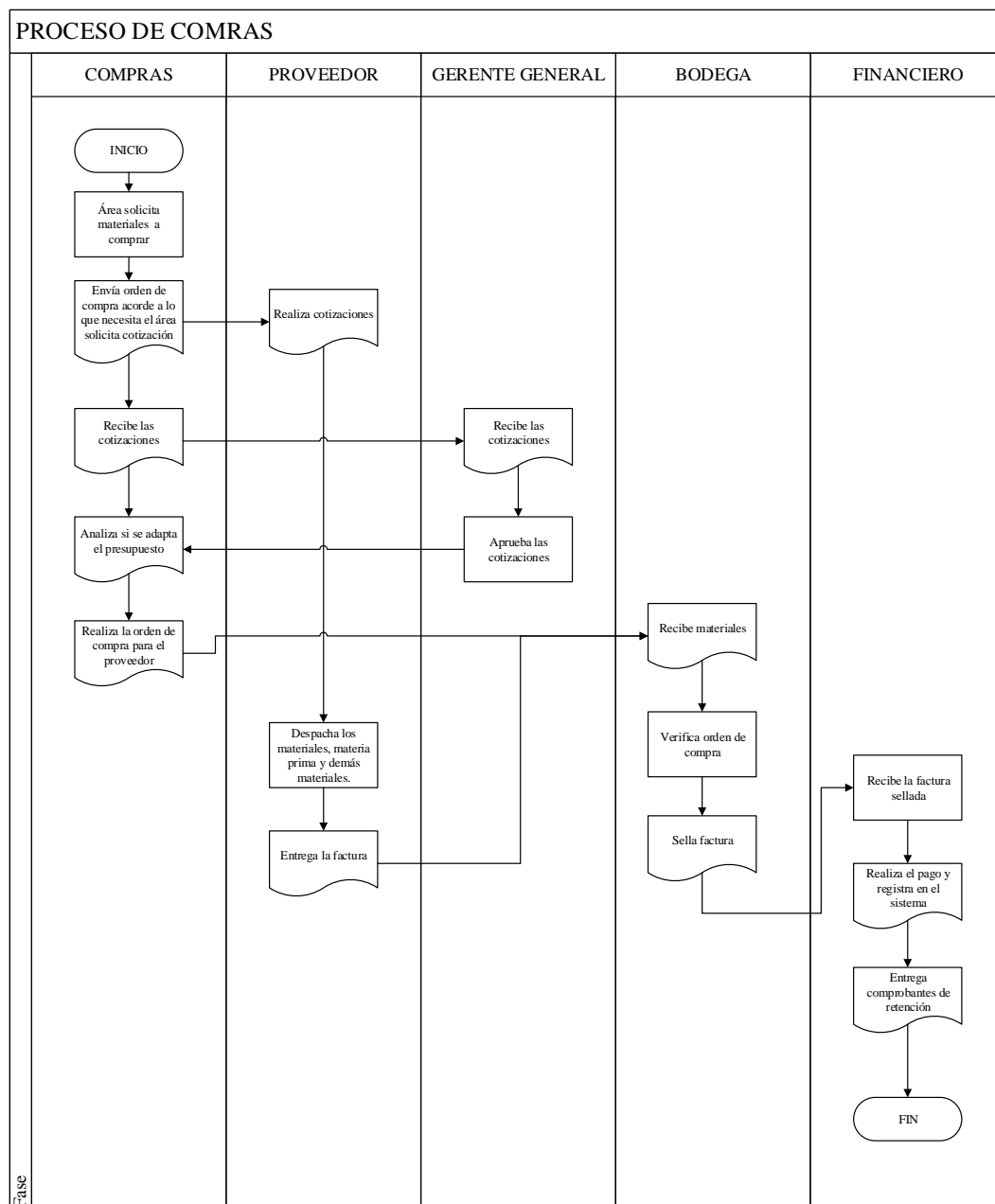
22. PROCESOS DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA

Proceso de Compras

- Se solicita los materiales a comprar
- Envía la orden de compra acorde a lo que se necesita, para luego enviar al proveedor y solicitar la cotización de los productos a comprar.
- Se recibe la cotización que por lo general en la empresa son tres, para que pase a gerencia y sea aprobada por el Gerente General.
- Analiza si se adapta al presupuesto, y se envía la orden de compra para el proveedor.
- El proveedor es quien despacha los materiales, materia prima y demás materiales solicitados.
- El bodeguero es la persona encargada de recibir los productos, materiales adquiridos en base a la orden de compra sellando la factura.
- Luego pasa al Dpto. Financiero donde recibe la factura y realiza el pago mediante el registro en el sistema contable conjuntamente con el pago se emite el comprobante de retención.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

Proceso de Compras



Elaborador por: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

Fuente: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

AP 20
10/15

Proceso de ventas

- La comercialización o venta empieza con la orden de pedido

- Luego se procede a verificar en existencia el tipo de tanque solicitado por el cliente.

- Se prepara el pedido.

- Se entrega el pedido.

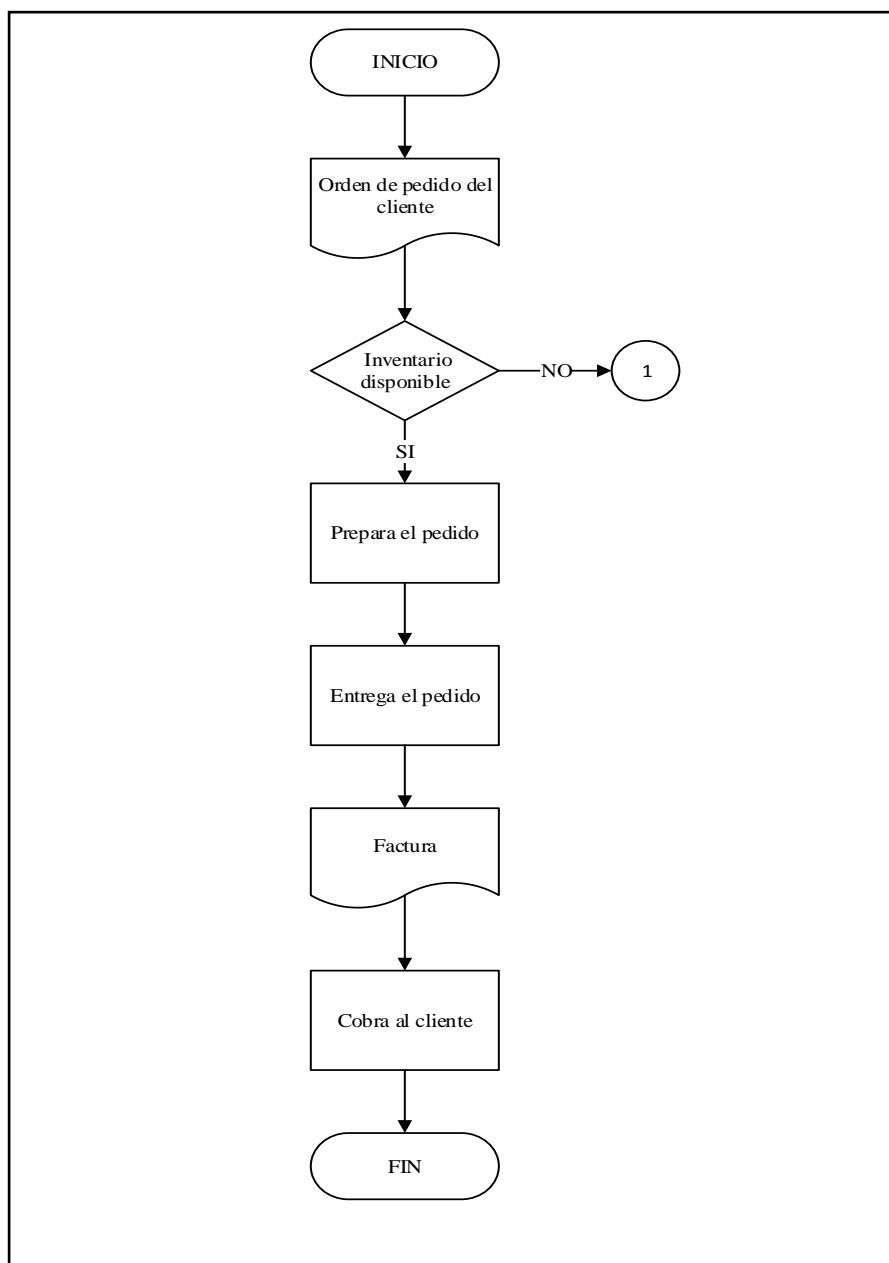
- Se emite la factura correspondiente al cliente.

- Se cobra al cliente

- De no haber el modelo este pasa al Dpto. de Producción para que sea elaborado acorde a las necesidades de los clientes.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

Proceso de Ventas

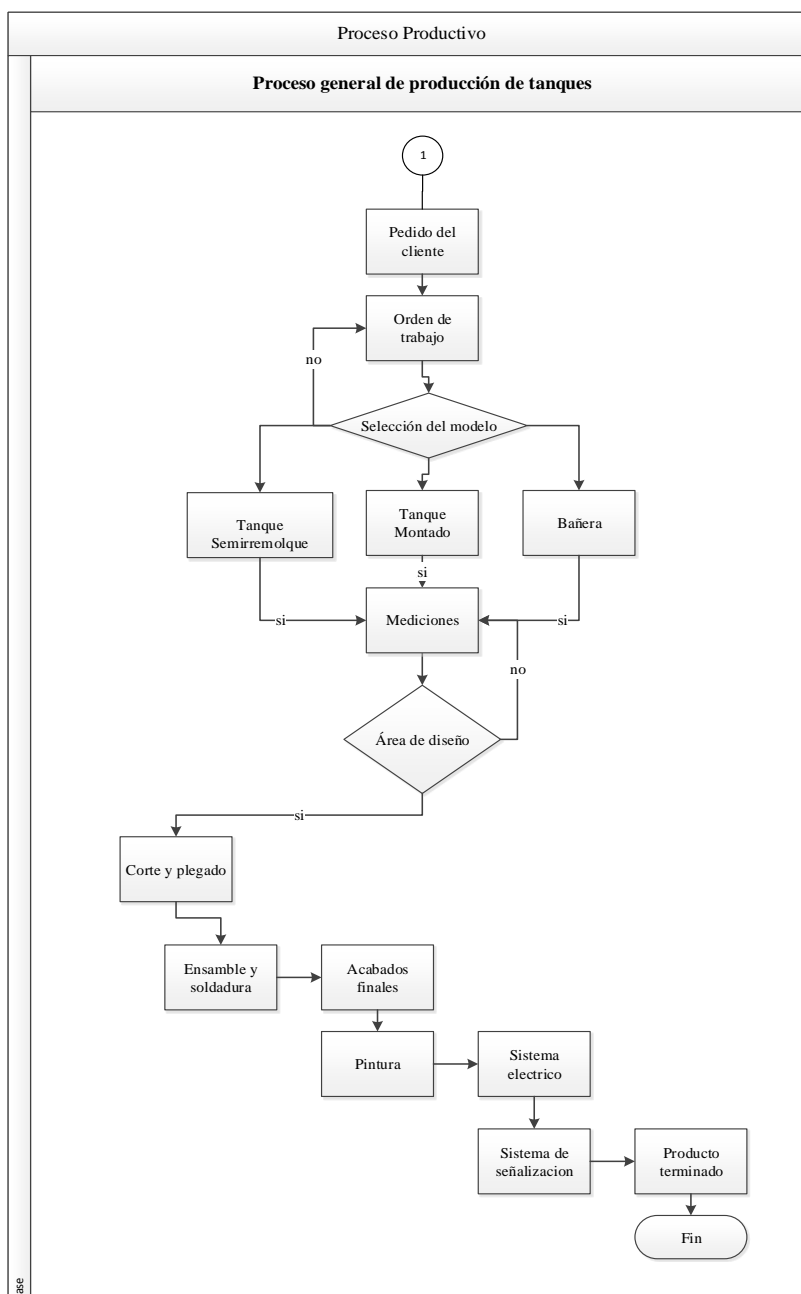


Elaborador por: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

Fuente: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

Proceso Productivo

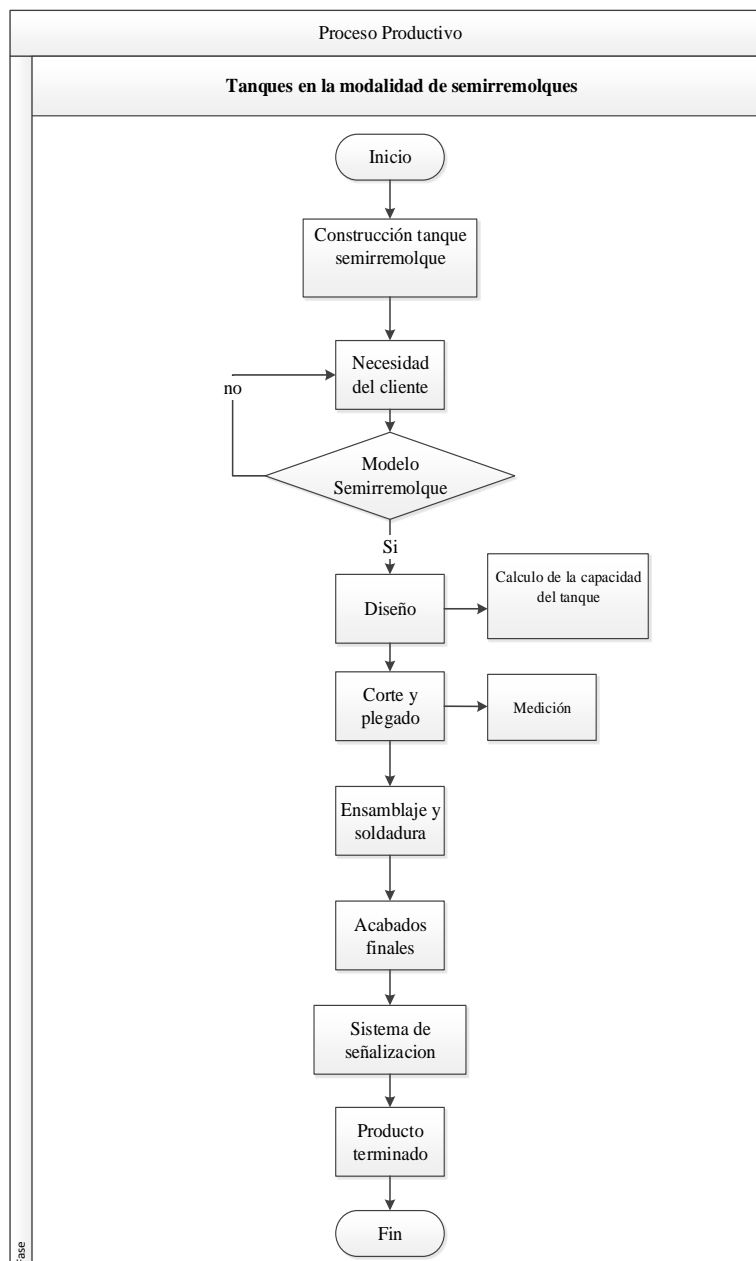


Elaborador por: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

Fuente: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

Proceso de construcción de Semiremolques

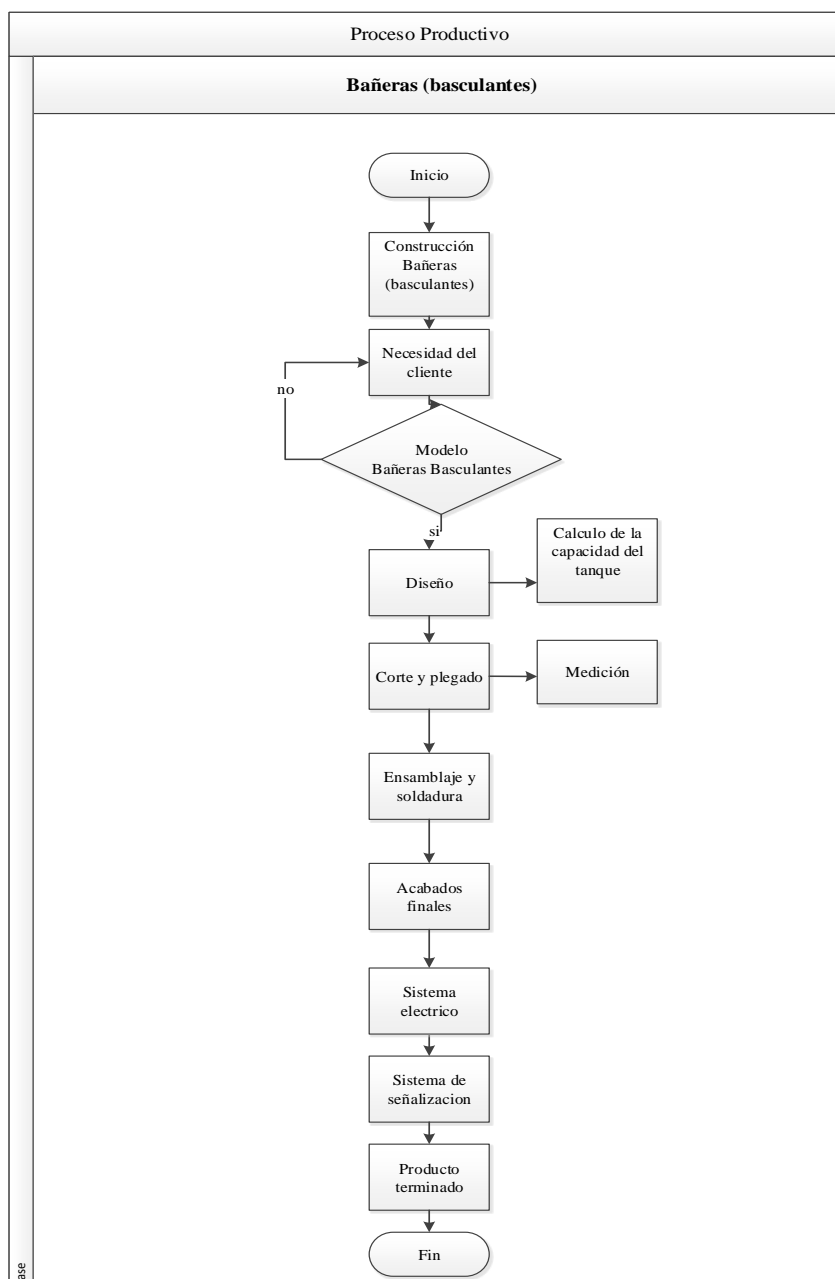


Elaborador por: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

Fuente: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

Proceso de construcción de Bañeras

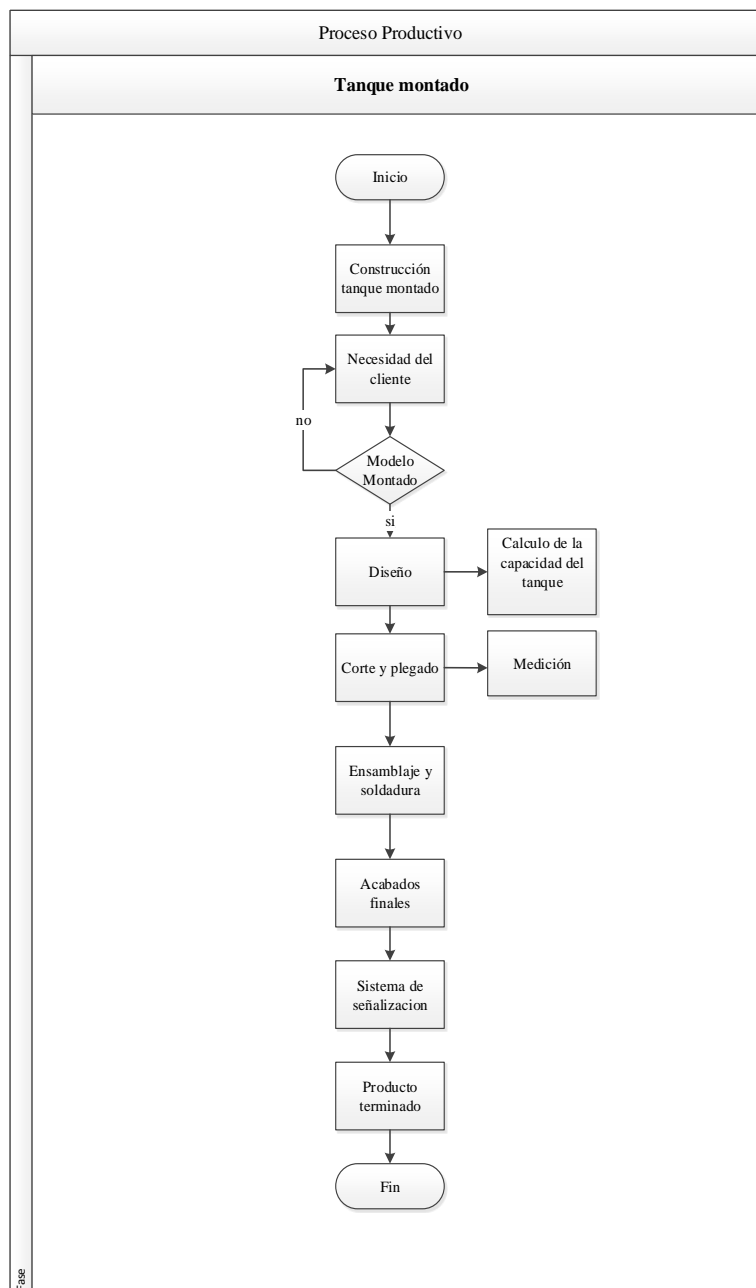


Elaborador por: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

Fuente: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

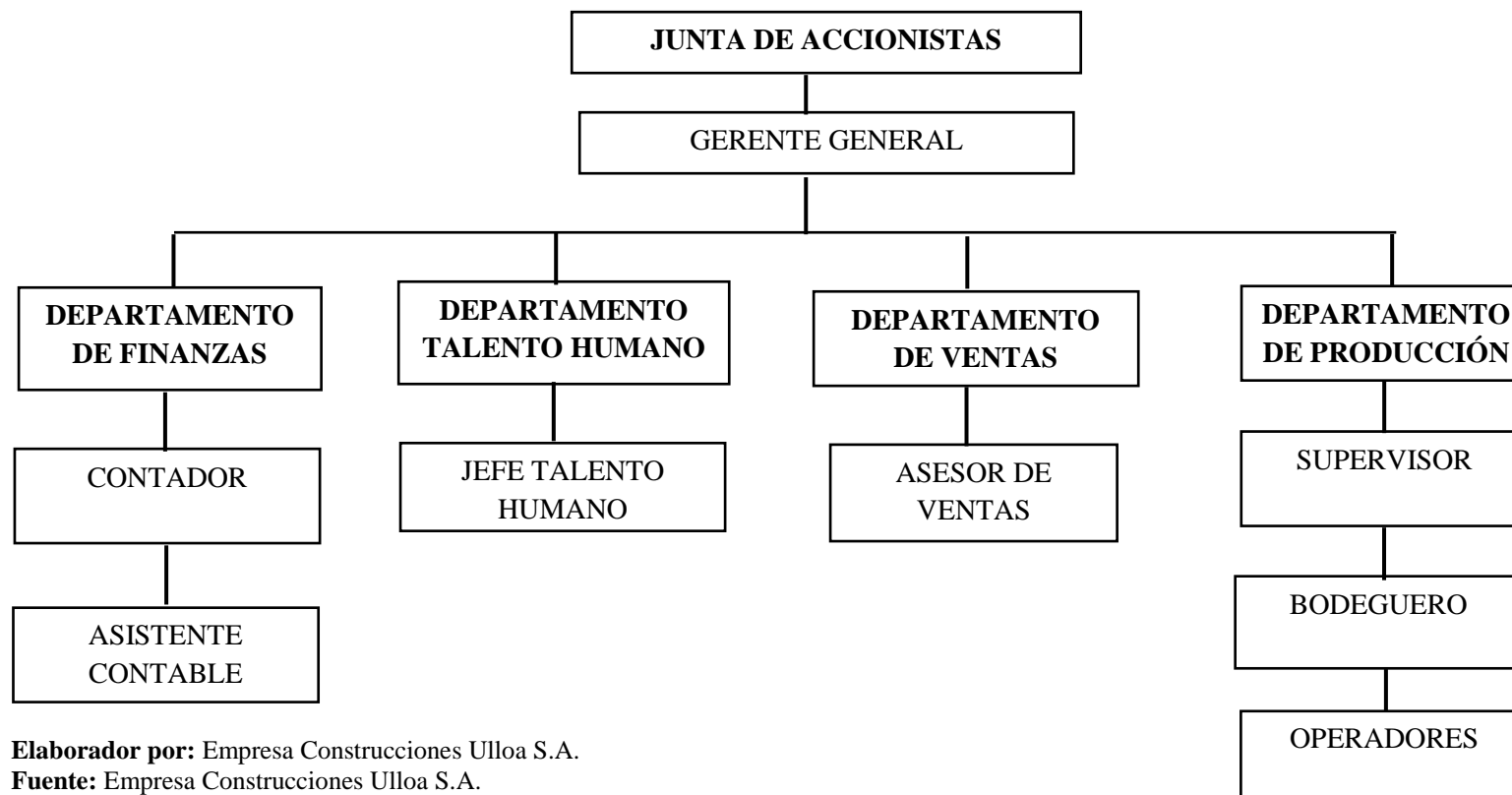
Proceso de construcción de Tanqueros



PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/01/2013

30. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

31. Organigrama Estructural de la Empresa Construcciones Ulloa S.A.



Elaborador por: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

Fuente: Empresa Construcciones Ulloa S.A.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/03/2013

Gerente General

Funciones

- Tomar decisiones sobre la marcha de la organización.
- Efectuar planificaciones a fin de contar un adecuado proceso productivo.
- Representar legalmente a la empresa.
- Contratar al personal administrativo y trabajadores en la empresa.
- Coordinación de los recursos económicos, humanos y financieros.
- Alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Contribuir a la buena marcha de la organización.
- Incentivar a los empleados por el cumplimiento de los objetivos.
- Poseer habilidades, técnicas y humanas para aplicarlos en los objetivos organizacionales.

Contador

Funciones

- Llevar la contabilidad acorde a los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.
- Procesar y contabilizar diariamente las transacciones efectuadas en el día.
- Elaborar los Estados Financieros.
- Elaborar Flujos de Caja

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/03/2013

- Realizar las retenciones correspondientes acorde a lo que estipula la Ley del Régimen Tributario Interno.
- Realizar los ingresos del personal y afiliarlos al IESS.
- Cumplir con las funciones administrativas, fiscales, laborales y tributarias.
- Realizar arqueo de caja.
- Efectuar conciliaciones bancarias.
- Llevar los registros contables al día.

Asistente contable

Funciones

- Enviar las retenciones efectuadas por la empresa.
- Respaldar todos los pagos realizados por la empresa.
- Realizar todos los ingresos en la empresa.
- Efectuar los egresos o desembolsos de la empresa.
- Cumplir las labores encomendadas por el contador.
- Realizar el archivo de la documentación contable en la empresa.
- Realizar informes de pagos a proveedores que se encuentran cerca de su plazo de vencimiento.
- Comunicar de existir incoherencias en las facturas al contador.
- Emitir los comprobantes de retención, y facturas correspondientes a las compras efectuadas.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/03/2013

Jefe de talento humano

Funciones

- Reclutar al personal acorde a sus competencias
- Efectuar evaluaciones al personal.
- Registrar el ingreso del personal a la empresa.
- Representar a los trabajadores de la empresa.
- Mantener un entorno y clima laboral adecuado dentro de la organización.
- Contratar al personal y mantener informes del rendimiento de los mismos.
- Motivar a los empleados.
- Registrar la asistencia del personal, permisos, salidas, vacaciones.
- Apoyar al cumplimiento de metas organizacionales.

Ventas

Funciones

- Efectuar planes de merchandising
- Elaborar proyecciones financieras.
- Realizar un pronóstico de ventas.
- Aplicar planes de marketing mix.
- Cumplir con los objetivos y metas organizacionales.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/03/2013

- Efectuar planes que contribuyan al cumplimiento de objetivos organizacionales.
- Negociar con los clientes.
- Evaluar el cumplimiento de metas del departamento.
- Efectuar indicadores de calidad. **AC 20 1/3**

Asesor de ventas

Funciones

- Apoyar al jefe de ventas.
- Informar acerca del pago de los clientes y sus fechas de vencimiento.
- Realizar el seguimiento de los clientes.
- Anotar las inconformidades de los clientes.
- Llevar un control de los clientes dentro de la empresa.
- Realizar reportes de ventas mensuales.

Operarios

Funciones

- Utilizar el equipo de protección al momento de efectuar actividades en la empresa.
- Emitir informes sobre el funcionamiento y el equipo de la empresa.
- Manejar la maquinaria que se encuentra a su cargo.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/03/2013

- Entregar los elementos solicitados acorde a lo solicitado por el supervisor.
- Dar mantenimiento preventivo y correctivo a la maquinaria dentro de la empresa.
- Informar de los avances de la producción realizada.
- Entregar oportunamente lo necesitado.
- Solicitar la materia prima a fin de mantener un proceso óptimo.
- Velar por el cuidado de las herramientas proporcionadas.
- Cumplir con los horarios de trabajo 8 horas como lo estipula el código de trabajo.
- Mantener un clima laboral adecuado con todos sus compañeros de equipo.
- Realizar el aseo y la limpieza de su lugar de trabajo.
- Preparar los insumos acordes a lo necesario por la empresa.
- Operar adecuadamente la maquinaria.
- Ser flexibles y adaptarse al cambio acorde a las funciones de la empresa.

Bodeguero

Funcionarios

- Llevar un control utilizando kardex.
- Realizar el ingreso y salida de materiales.
- Informar a contabilidad los requerimientos de los insumos y materiales a fin de no quedar desabastecidos.
- Despachar la materia prima, materiales acordes a lo solicitado por producción.
- No quedarse desabastecido.
- Mantener actualizado los registros de materias primas desactualizados.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 14/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 31/03/2013

GUÍA DEL ARCHIVO CORRIENTE

EMPRESA AUDITADA: Empresa Construcciones Ulloa

DIRECCIÓN: Parroquia Ignacio Flores

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión de Calidad

PERÍODO: Enero – Diciembre 2012

AC ARCHIVO CORRIENTE

10	PROCESO DE ADQUISICIONES
11	Cuestionario de Control Interno
12	Matriz de Control Interno
13	Evaluación de Riesgo
14	Lista de verificación
15	Papeles de Trabajo { Carencia de Planificaciones. No se evalúa la materia Prima
20	PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL
21	Cuestionario de Control Interno
22	Matriz de Control Interno
23	Evaluación de Riesgo
24	Lista de verificación
25	Papeles de Trabajo { Falta de capacitaciones.

30	PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN
31	Cuestionario de Control Interno
32	Matriz de Control Interno
33	Evaluación de Riesgo
34	Lista de Verificación
35	Papeles de Trabajo { Quejas del cliente
40	PROCESO DE PRODUCCIÓN
41	Cuestionario de Control Interno
42	Matriz de Control Interno
43	Evaluación de Riesgo
44	Lista de Verificación
45	Papeles de Trabajo { Carencia de mantenimiento de maquinaria Falta de señalética No se aplica manual de calidad

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

NORMATIVA: Sistema de Gestión de Calidad Normas ISO 9001

COMPONENTE: Proceso de adquisiciones

OBJETIVO: Verificar si el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, cumple con los procesos de adquisiciones.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
PROCEDIMIENTOS				
1.	Cuestionario de Control Interno para el proceso de adquisiciones para determinar su cumplimiento en base a la ISO 9001.	CCI. 10.11 1/3	P.P.A.E.	01-02-2013
2.	Matriz de Evaluación del Control Interno para el proceso de adquisiciones acorde a la normativa ISO.	MCI 10.12 2/3	P.P.A.E.	13-02-2013
3.	Evaluación del Riesgo de la matriz de control interno dentro del proceso de adquisiciones.	ER. 10.13 3/3	P.P.A.E.	16-02-2013

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PA
2/2

PROGRAMA DE AUDITORÍA

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	PROCEDIMIENTOS			
4.	Normativa de Cumplimiento Normas ISO 9001 ISO 1.1. Si se cumple con las generalidades Ltral b. incluidos procesos que ayuden a la mejora continua ISO 7.6 Si se aplica la preservación de materia prima	LV. 10.15 4/4	P.P.A.E.	21-02-2013
5.	Papeles de Trabajo	PT - A 11/11	P.P.A.E.	21-02-2013
6.	Indicadores de Calidad. Si se cumple acorde a la información de la empresa.	I 2/2	P.P.A.E.	24-02-2013
7.	Puntos de Control Interno o hallazgos durante la auditoría.	PCI 5/5	P.P.A.E.	26-02-2013
8.	Informe de Calidad donde se detalla las conclusiones y recomendaciones.	IC 10 7/7	P.P.A.E.	08-03-2013

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:08/03/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

CCI. 10.11
1/3

11. COMPONENTE: PROCESO DE ADQUISICIONES

Objetivo: Establecer la conformidad del SGC en base a la normativa ISO 9001: 2008 componente proceso de adquisiciones.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBS.
		SI	NO	
1	¿El proceso de adquisiciones cumple con los requisitos de compra especificados ISO 9001?	x		
2	¿La materia prima entregada a la empresa cumple con la calidad requerida?	x		
3	¿Se realiza una evaluación a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos?		x	No hay una evaluación de materiales a proveedores. PPA 12/21 ¥
4	¿La información de las compras incluye una descripción del producto a comprar?	x		
5	¿Se asegura que el producto cumpla con los requerimientos?		x	Productos con fallas PPA PP 4/4 ¥
6	¿La empresa establece e implementa la inspección de los requisitos de compra especificados?	x		
7	¿Realiza planificaciones la organización antes de llevar a cabo la producción?		x	No se efectúa planificación es PPA 12/21 ¥
8	¿Se posee información que describa las características del producto?	x		
9	¿La empresa efectúa seguimientos en el proceso?	x		

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

MATRIZ DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
COMPONENTE PROCESO DE ADQUISICIONES				
1	¿El proceso de adquisiciones cumple con los requisitos de compra especificados?	10	7	Departamento Compras
2	¿La materia prima entregada a la empresa cumple con la calidad requerida?	10	7	Departamento Compras
3	¿Se realiza una evaluación a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos?	10	2	Departamento Compras
4	¿La información de las compras incluye una descripción del producto a comprar?	10	8	Departamento Compras
5	¿Se asegura que el producto cumpla con los requerimientos?	10	2	Departamento Compras
6	¿La empresa establece e implementa la inspección de los requisitos de compra especificados?	10	8	Departamento Compras
7	¿Realiza planificaciones la organización antes de llevar a cabo la producción?	10	3	Departamento Compras
8	¿Se posee información que describa las características del producto?	10	8	Departamento Compras
9	¿La empresa efectúa seguimientos en el proceso?	10	7	Departamento Compras
Total Σ		90	52	

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (52*100)/90$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 57,78\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
		X	
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 57,78% en la que se determina un nivel de confianza **Moderado** y un nivel de riesgo **Moderado** en el componente adquisiciones siendo necesario tomar acciones que permitan contar con un proceso óptimo y eliminar las falencias que existe dentro del mismo.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

LISTAS DE VERIFICACIÓN

Objetivo: Determinar el grado de cumplimiento relacionado con el proceso de adquisiciones en la empresa Construcciones Ulloa acorde a la norma ISO 9001:2008.

Componente: Proceso de Adquisiciones

Normativa: Si se aplica la normativa ISO 1.1. Generalidades b. aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación del sistema, incluidos los procesos de mejora continua.

N	Preguntas	Si Cumple	No cumple	Observación
1	Realiza una planificación antes de llevar a cabo el proceso de producción.	X		
2	Resultados al momento de adquirir el producto	X		
3	Se asegura que el producto cumpla con las especificaciones de compra.		X	No hay una evaluación de la materia prima proveedores. PT 1/2
4	Se lleva a cabo una evaluación de los materiales previa a una planificación.		X	No se efectúan PT 2/2
5	Se informa de la disponibilidad del producto	X		

Conclusión:

Existe la colaboración de todo el personal para el mejoramiento de los procesos desde el nivel directivo al nivel operativo.

PPA
4/21 ¥

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

LISTAS DE VERIFICACIÓN

Objetivo: Determinar el grado de cumplimiento relacionado con el proceso de adquisiciones en la empresa Construcciones Ulloa acorde a la norma ISO 9001:2008.

Componente: Proceso de Adquisiciones

Normativa: Si se aplica la normativa ISO 7.6. Preservación del producto si se cumple con la normativa.

N	Preguntas	Si Cumple	No cumple	Observación
1	Posee un lugar apropiado para almacenar la materia prima y los insumos.	X		
2	Revisan con el cliente la conformidad de la materia prima.	X		Si existe una adecuada revisión de la materia prima. PT - A 1/11-11/11
3	Cumplen con normas de medición.	X		
4	Se destinan lugares para los materiales	X		
5	Se protege contra la humedad u otros agentes que causen daño a la materia prima.	X		

Conclusión:

la empresa Construcciones Ulloa, cumple con estos aspectos básicos que demanda la normativa ISO 9001.

PPA
16/21 ¥

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

Evaluación de la Materia Prima	Sugerencia		Observación
	Si	No	
Se evalúa la materia prima del producto adquirido.		x	
Existe un responsable en la revisión del producto.		x	Existe responsables. PT- PP 6/8
Existe una comunicación adecuada con el proveedor.		x	
Existe una retroalimentación		x	
Se cumple con los requisitos solicitados.		x	Se cumple con los requisitos de mp. PT- A 1/11 - 11/11

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

Planificación	Sugerencia		Observación
	Si	No	
Se efectúa una planificación dentro de la empresa a fin de desarrollar y controlar los productos tanques.	x		Si es necesario planificar ya que esto permite tener una mejor atención al cliente tanto interno como externo. ¥ PT-A 11/11
Las etapas de diseño y desarrollo.		x	
La revisión, validación en las etapas de diseño y desarrollo.		x	
Gestionar las interfaces en los grupos involucrados.		x	
Actualización de las planificaciones		x	

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



"EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA"
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - A
1/11

		R.U.C: 1791781937001 FACTURA No. 001-100-000000234 Número de Autorización 0403201517321317917819370013392801321 Ambiente: PRODUCCION Emisión: NORMAL CLAVE DE ACCESO 																																														
REPRESENTACIONES CUESTA SCC : REPRESENTACION CARLOS CUESTA SCC Dirección: MANUEL AMBROSI ES-124 Y DE LAS HIGUERAS Matriz: Dirección: MANUEL AMBROSI ES-124 Y DE LAS HIGUERAS Sucursal: Contribuyente Especial No.: 14 Obligado Llevar Contabilidad: SI		Razón Social / Nombres y Apellidos: CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. Identificación: 0591728792001 Fecha Emisión: 04/03/2012 Forma de Pago: 30-45 DIAS																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código Principal</th> <th>Cantidad</th> <th>Descripción</th> <th>Precio Unitario</th> <th>Descuento</th> <th>Precio Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CLL00X02</td> <td>100.00</td> <td>LAM CALOR 2.00 X 1.220 X 2.440 mm</td> <td>34.22</td> <td></td> <td>3,422.00</td> </tr> <tr> <td>CLL00X06</td> <td>60.00</td> <td>LAM CALOR 3.00 X 1.220 X 2.440 mm</td> <td>51.33</td> <td></td> <td>3,079.80</td> </tr> <tr> <td>ILTN4F03</td> <td>100.00</td> <td>LAM INOX. 430 N.4 CF 0.70 X 1.220 X 2.440 mm</td> <td>37.80</td> <td></td> <td>3,780.00</td> </tr> </tbody> </table>	Código Principal	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Descuento	Precio Total	CLL00X02	100.00	LAM CALOR 2.00 X 1.220 X 2.440 mm	34.22		3,422.00	CLL00X06	60.00	LAM CALOR 3.00 X 1.220 X 2.440 mm	51.33		3,079.80	ILTN4F03	100.00	LAM INOX. 430 N.4 CF 0.70 X 1.220 X 2.440 mm	37.80		3,780.00	Información Adicional Dirección: KM 2 PANAMERICANA SUR SIN TUBOS Teléfono: 032663321 Email: repcion@consulloa.com	<table border="1"> <tr><td>SUBTOTAL 12%</td><td>10,261.80</td></tr> <tr><td>SUBTOTAL 0%</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>SUBTOTAL No Objeto de IVA</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>SUBTOTAL Exento de IVA</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>SUBTOTAL SIN IMPUESTOS</td><td>10,261.80</td></tr> <tr><td>ICE</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>TOTAL Descuento</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>IVA 12%</td><td>1,231.42</td></tr> <tr><td>IRBPNR</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>PROFNA</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>VALOR TOTAL</td><td>11,493.22</td></tr> </table>	SUBTOTAL 12%	10,261.80	SUBTOTAL 0%	0.00	SUBTOTAL No Objeto de IVA	0.00	SUBTOTAL Exento de IVA	0.00	SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	10,261.80	ICE	0.00	TOTAL Descuento	0.00	IVA 12%	1,231.42	IRBPNR	0.00	PROFNA	0.00	VALOR TOTAL	11,493.22
Código Principal	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Descuento	Precio Total																																											
CLL00X02	100.00	LAM CALOR 2.00 X 1.220 X 2.440 mm	34.22		3,422.00																																											
CLL00X06	60.00	LAM CALOR 3.00 X 1.220 X 2.440 mm	51.33		3,079.80																																											
ILTN4F03	100.00	LAM INOX. 430 N.4 CF 0.70 X 1.220 X 2.440 mm	37.80		3,780.00																																											
SUBTOTAL 12%	10,261.80																																															
SUBTOTAL 0%	0.00																																															
SUBTOTAL No Objeto de IVA	0.00																																															
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00																																															
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	10,261.80																																															
ICE	0.00																																															
TOTAL Descuento	0.00																																															
IVA 12%	1,231.42																																															
IRBPNR	0.00																																															
PROFNA	0.00																																															
VALOR TOTAL	11,493.22																																															
<p>FAVOR EMITIR EL CHEQUE A NOMBRE DE REPRESENTACIONES CUESTA S.C.C.</p> <p>Debo y pagaré sin condición a la orden de REPRESENTACIONES E IMPORTACIONES CUESTA ZAPATA S.C.C., la suma indicada en el "VALOR TOTAL a Pagar" de este documento por el valor recibido en los productos aquí detallados, entregados a mi entera satisfacción en esta fecha y/o el máximo interés legal por mora vigente a la fecha de cancelación contabilizado desde la fecha de vencimiento, según corresponda, más costos judiciales y extrajudiciales que ocasione el cobro de este documento. Resucitando domicilio me someto a los jueces de la jurisdicción competente y a la vía ejecutiva o verbal sumaria a elección del demandante. Firmo como suscriptor autorizado en la forma indicada predeterminada a nombre propio y/o de la compradora. Sin protesto</p> <p>*Autorizo(as) expreso e irrevocablemente a REPRESENTACIONES CUESTA S.C.C., para que obtenga cuantas veces sean necesarias de cualquier fuente de información, incluidos los buros de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma, REPRESENTACIONES CUESTA S.C.C. queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los buros de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuera pertinente"</p> <p>UNA VEZ RECIBIDO EL MATERIAL EN NINGUN CASO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES</p> <p>Por favor enviar las retenciones dentro de los cinco días hábiles de recibir las facturas.</p>																																																
<p>VENDEDOR</p>	<p align="center">RECIBI CONFORME</p> <p align="center">CE 1019 CE 1012</p>	<p align="right">¥ LV.10.14 2/4</p>																																														

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



"EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA"
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 DE CALIDAD
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - A
2/11

HIDMACONS CÍA. LTDA. *01507109*
 IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA DE MATERIALES EN HIERROS Y ACEROS

FACTURA N°
 N° 001-001-00 **0082250**
 AUTORIZACIÓN S.R.J No 1118843334
 R.U.C 1792201578001

Dirección: Calle Stele 061-27 y Panamericana Sur Km. 14 frente al Parque Industrial - Telefax: 3007 690 - 3006 002
 E-mail: hidmacons2@gmail.com, Guilo - Ecuador

RAZÓN SOCIAL: CONSTRUCCIONES ULLOA CIA LTDA TELEFONO: 032663357 032663311
 NOMBRE: DIRECCIÓN: PANAMERICANA SUR KM FAX: Orden Compra1
 RUC: 0591728722001

EMISIÓN: 30-jul-2012
 VENCIMIENTO: CREDITO 30 DIAS
 VENDEDOR: MARLENE VARGAS

CANTIDAD	CODIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	DSCTO	TOTAL
50.00	PLA-03B	PLATINA 6 X 5/8	116.99	2	5.849.50

HIDMACONS CÍA. LTDA.
CANCELADO
ENTREGADO
 FRM:

Subtotal: 5.849, Base 0%: 0.00 Base 12%: 5.849,50 Iva: 701,94 Total: 6.551,44

SEIS MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y UNO DOLARES con 44/100

FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE HIDMACONS CÍA. LTDA. LA EMPRESA NO SE HACE RESPONSABLE POR DINERO ENTREGADO A CUENTA PERSONAL DEL VENDEDOR

IRENE ARIAS DIGITADO POR CONTROL INTERNO # *01700* POR HIDMACONS CLIENTE

¥ PT-A/9/11

¥ LV.10.14
2/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



"EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA"
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - A
3/11

GRUPO PROVI C.A. GRUPOVICA	RUC : 0991459804001	FACTURA
	Ambiente Aut. : Producción Tipo Emisión : Normal	003-003 000001519
Direc. Matriz : CDLA URDENOR II CALLE AV JAIME ROLDOS INTERSECCION CALLE	Fecha-Hora Aut. : 2015-04-27T15:30:19.624-05:00	
Cont. Especial : 215 Lleva Cont. : SI	Nro. Autorizacion : 270420151530190991459804001485483394	
	Clave de Acceso : 270420150108914598040012003003000001519000151912	

Emission : 5 /04/2012 RUC / CI : 0991728792001 Cliente : CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA

Codigo	Descripción	Cantidad	Precio	Desc.	IVA	Total
03-01-V046.01000.	VALV.ESF.BR.NIBCO 400 T580A P/C 1"	19.00	11.73	22.29	12.03	200.58
03-01-V046.01500.	VALV.ESF.BR.NIBCO 400 T580 P/C 1 1/2"	20.00	38.59	77.18	12.03	694.62

Informacion Adicional	Totales	
	Descuento : 99.47 Subtotal 0% : 0.30 Subtotal No Imp : 0.30 Subtotal 12% : 695.20 ICE : 0.00 IVA 12 % : 107.42 Propina : 0.00 Total 1,002.62	¥ LV.10.14 2/4

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
CONSTRUCCIONES ULLOA
FIRMA: *[Signature]*

Marca
¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 DE CALIDAD
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - A
4/11



M^C MECÁNICA CUÑAS
 FABRICANTES DE CILINDROS HIDRÁULICOS
 Pedro Gonzalo Cuñas Simbaña
 Servicio de: Tornos, Fresadoras de Placas, Prensa, Solda Eléctrica, Autógena y Mantenimiento Industrial
 Mazarú: La Deñicia - Gabriel González N°9-367 y Luis Tuffino • Tel: 3488-802 / 3434-885 / 894-5255551
 Secasani: Av. Simón Bolívar s/n y San Francisco Parake, Tramo III, Km. III • Tel: 3564-073 • Quito - Ecuador

C. 1501183
 R.U.C. 1710624824001
FACTURA
 002-001- 000002626
 Autorización S.R.L N° 1115121771

Nombre: CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. Dirección: PANAMERICANA SUR KM 2 1/2 VIA AMBATO Cédula / R.U.C: 1800138552001 Teléfono: 032812447	Pedido: Fecha: Quito, 5 de Enero del 2012 Fecha de Vencimiento: 5 /01/2012
--	---

Cantidad	Descripción	V. Unitario	Valor Total
2.00	BOMBA HIDRAULICA PARKER C102 AC.09 0318	553.57	1,107.14

CANCELADO
 Inv: Edilson Ulloa
 C.U. LTDA.

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
 CONSTRUCCIONES ULLOA
 FIRMA: *[Firma]*

CANCELADO

FORMA *C.E. 885.91.736*

FECHA: *19.01.2012*

[Firma]

Ley de Régimen Tributario Interno
 Los contribuyentes de retención deben obligarse a entregar a los contribuyentes comprobantes de retención, dentro del período no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta a las personas a quienes deben aplicar la retención.
CABO CONTRIBUYENTE DEBE SER CANCELADO EN EL VALOR TOTAL DE LA FACTURA.

Deberá pagarse a la orden de Pedro Gonzalo Cuñas Simbaña, en el lugar y fecha que se me reconviene, el valor total expresado en este documento más los impuestos respectivos y el máximo interés legal por mora permitido desde su vencimiento en protestado. Estímese de presentación para el pago así como por falta de este hecho. Resuelto obrando y me someto a los jueces competentes de la ciudad de Quito y al trámite ejecutivo verbal sumario a elección de Pedro Gonzalo Cuñas Simbaña o sus sucesores. Acepto que Pedro Gonzalo Cuñas Simbaña cada y transfiera en cualquier momento los derechos que amparan del presente documento en que sea necesaria notificación alguna si tuvierá aceptación de mí parte. Acepto las condiciones incorporadas a la presente factura a la vista y sin protestos.

FAVOR EMITIR LOS CHEQUES A NOMBRE DE MECÁNICA CUÑAS	SUMAN: 1,107.14
	DSCTO: 0.00
	SUB TOTAL: 1,107.14
	I.V.A. 12 % : 132.86
	TRANSPORTE: 0.00
	TOTAL: 1,240.00

La Cantidad de:
 UN MIL DOSCIENTOS CUARENTA DOLARES CON 00 CTSVS

<i>[Firma]</i> Firma Autorizada	<i>[Firma]</i> Recibí Conforme
------------------------------------	-----------------------------------

¥ LV.10.14
 2/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - A
5/11

 <p>castillo HERMANOS</p> <p>Guito - Ecuador</p> <p>PRINCIPAL Tel/Fax: 2475-7859/7 2477-214 Parque Industrial Norte Km. 5 1/2 #10106</p> <p>SUCURSAL 1 Tel/Fax: 2227-270 2523-964 2525-586 Av. Arceles N22-148 Y Ramirez Obispo</p> <p>SUCURSAL 2 Tel/Fax: 2684-9821 Av. Maldonado #10145 y Cusubamba</p> <p>SUCURSAL 3 Tel/Fax: 3238-441 3238-643 3238-644 Avenida E-01 y Av. 10 de Agosto</p> <p>SUCURSAL 4 Tel/Fax: 2695-733 2693-542 2699-708 Panam Sur Km. 12 1/2 Sector El Beatero</p> <p align="center">www.castillohermanos.com</p>		<p align="center">CASTILLO HERMANOS SA RUC: 1790155102001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución No. 194 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI</p> <p align="center">FACTURA No. 001-005-0015215</p> <p>NÚMERO DE AUTORIZACIÓN 0</p> <p>Fecha y Hora de Autorización: 2000-01-01 T00:00:00</p> <p>AMBIENTE PRODUCCIÓN EMISIÓN NORMAL CLAVE DE ACCESO</p>  <p align="center">2602201501179015510200120010050000152150641510518</p>			
<p>Razón Social / Nombres y Apellidos: CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. RUC/CI: 0591728792001 Fecha: 26/02/2012 O Compra: 2001716</p>					
Código Principal	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
707700	100.00	PERNO HEX AC. GR.8 UNC 1/2X2"	0.450	0.00	35.00
708300	200.00	PERNO HEX AC. GR.8 UNC 5/8X2" RT	0.780	30.40	121.60
804350	100.00	PERNO HEX AC. GR.8 UNC 1/2X1" RT	0.320	8.40	25.60
794450	100.00	PERNO HEX AC. GR.8 UNC 1/4X2"	0.130	2.80	10.40
744800	200.00	PERNO HEX AC. GR.8 UNC 7/16X1.1/2" RT	0.260	10.40	41.60
707600	200.00	PERNO HEX AC. GR.8 UNC 1/2X1.1/2" RT	0.370	14.80	59.20
800095	200.00	PERNO HEX AC. GR.8 UNC 5/16X1.1/2"	0.150	6.00	24.00
700400	200.00	TUERCA AC. GR.5 UNC NEGRA 1/4"	0.030	1.20	4.80
704100	200.00	TUERCA AC. GR.5 UNC NEGRA 7/16"	0.080	3.20	12.80
700300	200.00	TUERCA AC. GR.5 UNC NEGRA 5/16"	0.040	1.60	6.40
24200	200.00	ARANDELA PLANA USS 1/4"	0.020	0.80	3.20
24400	200.00	ARANDELA PLANA USS 5/16"	0.040	1.60	6.40
8/N	1.00	GALVANIZADO	158.400	0.00	158.40
SUBTOTAL 12%					510.40
SUBTOTAL 0%					0.00
SUBTOTAL No sujeto de IVA					0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS					510.40
DESCUENTO					88.00
IVA 12%					61.25
VALOR TOTAL					571.65

CANCELADO
Ing. Edison Ulloa
C.U. LTDA.

CANCELADO
FORMA: 08 1049 011 432
FECHA: 23. 07. 2012
FIRMA: [Signature]

¥ LV.10.14
2/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - A
6/11



LINDE ECUADOR S.A.
 De Matriz: QUITO - AV. SHYRS 334 Y AV. ELOY ALFARO EDF. PARQUE CENTRAL PISO 8 OFIC. 801
 Dir Sucursal AV. ATAHUALPA KM. 2 1/2 Y CESAR CANTU
 Contribuyente Especial No 5368
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD SI

C 1509074

R.U.C.: 0990021007001
FACTURA
 No. 210-210-00004083
 NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:
 2302010085002090010010019520212029
 FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN: 25/09/2012 09:50:55
 AMBIENTE: PRODUCCION
 EMISIÓN: NORMAL
 CLAVE DE ACCESO:

 230201008500209001001001201001003004083000478110

Razón Social / Nombre y Apellido: CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA Identificación: 0281728702001
 Fecha Emisión: 26/09/2012 Qué Remite:

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant.	Descripción	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
07000	AB01	16.00	AGAMX 20	00	2		10.410000	0.00	166.56
SUBTOTAL 12 %									166.56
SUBTOTAL 0 %									0.00
SUBTOTAL No sujeto de IVA									0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS									166.56
SUBTOTAL Exento de IVA									0.00
DESCUENTO									0.00
ICE									0.00
IVA 12 %									19.99
RBPNR									0.00
PROPINA									0.00
VALOR TOTAL									186.55

Información Adicional
 Dirección Principal: KM 2 PANAMERICANA SUR SIN
 Teléfono: 032663311 032663357
 Email: contabilidad@consultas.com.ec/ventas@consultas.com.ec
 Código Cliente: 140005427
 Punto de Entrega: 00 KM 2 PANAMERICANA SUR SIN - LATACUNGA
 Documento de entrega: 010-905-030000017
 Vendedor: ALEXIS PONCE
 Teléfono vendedor: 0991336592
 Operador: GARCIA CR

¥ PT - A
10/11

¥ LV.10.14
2/4

CANCELADO
 Ing. Edmundo Ulloa
 C. ULLOA

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
 CONSTRUCCIONES ULLOA
 FRENTE *[Firma]*

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - A
7/11

C1505126

PROAÑO BASTIDAS MICHELLE NATHALY
R.U.C. 0502777717001
 Dirección: Av. Eloy Alfaro 32-171 y Gatazo
 Latacunga - Ecuador

FACTURA
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD E000010001-001-0005607
 Aut. SRI: 1116326428

CLIENTE: CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA R.U.C.: 0591728792601 DIRECCION: PANAMERICANA NORTE	CONDICIONES DE PAGO: CREDITO FECHA DE EMISION: 07/05/2012 FECHA DE PAGO: 07/06/2012 GUIA DE REMISION
--	---

CODIGO	DESCRIPCION PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	P. VENTA	% DSCTO	P. NETO	TOTAL
010-0	CONCRETO 4000 PRIMER	M3	3.000	44.0719	0.00	44.0719	44.07
PG40-1000	SHERWIN WILLIAMS FONDO PU LT	LITRO	0.000	12.3268	0.00	12.3268	169.21
7-840	SHERWIN WILLIAMS CAT PRIMER 2250	UNIDO	0.000	3.8900	0.00	3.8900	24.64
PU20017-1000	CONDORTHANE PU ANILLO LINDO	LITRO	0.000	16.9000	0.00	16.9000	133.20
PU20039-1000	CONDORTHANE PU CAT EMPER LINDO	LITRO	9.000	13.7500	0.00	13.7500	123.73
CAT-PU100	CONDORTHANE CAT APLICADOR PARA PU	LITRO	0.000	2.8564	0.00	2.8564	45.84
117-1000	CONDORTHANE PU LT	LITRO	0.000	3.8900	0.00	3.8900	69.34
150-4	RESOLANTE COMODOR GL	LITRO	0.000	8.7411	0.00	8.7411	8.74
1035H-100	THIEN LACA 100 LITROS	LITROS	00.000	1.1000	0.00	1.1000	32.20

Pinturas
 Tintas

CANCELADO
 Fecha: 05/10/2013
 Firma:

CANCELADO
 Ing. Edison Ulloa
 C.U. LTDA.

¥ LV.10.14
 2/4

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
 CONSTRUCCIONES ULLOA
 TIRADA: 10/06/12

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

CONSTRUCCIONES ULLOA
Orden de Compra N° 001861

Fecha: 01-03-2012
Emite: ING. JOHO CHOPATA
Recepta:

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD
LAM CALOR 2.00 X 1220 X 2440 mm		100
LAM CALOR 3.00 X 1220 X 2440 mm	¥ PT-A/1/11	60
LAM CALOR 430 N 4 CF 0,70x1220x2440 mm		100

¥ LV.10.14
2/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:08/03/2013

CONSTRUCCIONES ULLOA
Orden de Compra N° 001876

Fecha: 27-07-2012
Emite: ZNG JULIO HONATA
Recepta:

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD
PLATINA 6x5/6. ¥ PT - A 2/11		50

¥ LV.10.14
2/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

CONSTRUCCIONES ULLOA
Orden de Compra N° 001890

Fecha: 23-09-2012
Emite: ING. JUAN CHONATO
Receipta:

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD
AGAMAX 20 ¥ PT-A 6/11	LT.	14

¥ LV.10.14
2/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:08/03/2013



Latacunga a 15 de marzo de 2013

NO SE EFECTÚAN PLANIFICACIONES

Por medio de la presente comunico a Ud. en relación que la empresa Construcciones Ulloa Cia. Ltda. No cuenta con planificaciones para dar mantenimiento a la maquinaria debido a que las mismas no han presentado fallas mecánicas hasta el momento, ni tampoco planificaciones de capacitaciones debido a la inexistencia de un presupuesto para el mismo.

¥ LV.10.14
4/4

Atentamente

CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA.
Ing. Edison Ulloa Arroba
GERENTE GENERAL

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

NORMATIVA: Sistema de Gestión de Calidad Normas ISO 9001

COMPONENTE: Proceso de Selección del personal

OBJETIVO: Verificar si el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, cumple con los procesos de adquisiciones.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	PROCEDIMIENTOS			
1.	Cuestionario de Control Interno para el proceso de selección del personal para determinar su cumplimiento en base a la ISO 9001.	CCI. 20.21 1/3	P.P.A.E.	01-02-2013
2.	Matriz de Evaluación del Control Interno para el proceso de selección del personal acorde a la normativa ISO.	MCI 20.22 2/3	P.P.A.E.	13-02-2013
3.	Evaluación del Riesgo de la matriz de control interno dentro del proceso de selección de personal.	ER. 20.23 3/3	P.P.A.E.	16-02-2013

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

PROGRAMA DE AUDITORÍA

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	PROCEDIMIENTOS			
4.	Normativa de Cumplimiento Normas ISO 9001 Si se aplica la normativa ISO 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.	LV. 20.24 2/2	P.P.A.E.	21-02-2013
5.	Papeles de Trabajo	PT - PS 7/7	P.P.A.E.	21-02-2013
6.	Indicadores de Calidad. Si se cumple acorde a la información de la empresa.	I 2/2	P.P.A.E.	24-02-2013
7.	Puntos de Control Interno o hallazgos durante la auditoría.	PCI 5/5	P.P.A.E.	26-02-2013
8.	Informe de Calidad donde se detalla las conclusiones y recomendaciones.	IC 10 7/7	P.P.A.E.	08-03-2013

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

COMPONENTE: PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

Objetivo: Establecer la conformidad del SGC en base a la normativa ISO 9001: 2008 componente proceso de selección del personal.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBS.
		SI	NO	
1	¿El reclutamiento y selección del personal se efectúa acorde a los requerimientos del puesto?	X		
2	¿El personal efectúa trabajos acorde a la conformidad con los requisitos del producto?		X	Carencia de capacitaciones PPA 12/21 ¥
3	¿Las competencias del personal a fin de efectuar una tarea se lo realiza acorde a su formación profesional?	X		
4	¿Dentro de la organización se determina la competencia necesaria para el personal?	X		
5	¿Cuándo es aplicable, se proporciona formación en la toma de acciones para lograr la competencia necesaria?	X		
6	¿La empresa evalúa la eficacia de las acciones tomadas dentro de los procesos de la empresa?		X	No se aplican indicadores de calidad AP 40 4/5 ¥
7	¿Se asegura que el personal sea consciente de sus actividades dentro del logro de los objetivos de la calidad?	X		
8	¿Se mantiene los registros apropiados del personal en lo relacionado a la educación, formación, habilidades y experiencia?	X		

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

MATRIZ DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
COMPONENTE PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL				
1	¿El reclutamiento y selección del personal se efectúa acorde a los requerimientos del puesto?	10	8	Talento Humano
2	¿El personal efectúa trabajos acorde a la conformidad con los requisitos del producto?	10	3	Talento Humano
3	¿Las competencias del personal a fin de efectuar una tarea se lo realiza acorde a su formación profesional?	10	7	Talento Humano
4	¿Dentro de la organización se determina la competencia necesaria para el personal?	10	9	Talento Humano
5	¿Cuándo es aplicable, se proporciona formación en la toma de acciones para lograr la competencia necesaria?	10	8	Talento Humano
6	¿La empresa evalúa la eficacia de las acciones tomadas dentro de los procesos de la empresa?	10	3	Talento Humano
7	¿Se asegura que el personal sea consciente de sus actividades dentro del logro de los objetivos de la calidad?	10	8	Talento Humano
8	¿Se mantiene los registros apropiados del personal en lo relacionado a la educación, formación, habilidades y experiencia?	10	9	Talento Humano
	Total Σ	80	55	

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT * 100) / PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (55 * 100) / 80$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 68,75\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
		X	
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 68,75% determinándose un nivel de confianza **Moderado** y un nivel de riesgo **Moderado** en el componente selección de Recursos Humanos siendo indispensable mejorar el mismo a fin de garantizar un adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

LISTAS DE VERIFICACIÓN

Objetivo: Determinar el grado de cumplimiento relacionado con el proceso de selección del personal en la empresa Construcciones Ulloa acorde a la norma ISO 9001:2008.

Componente: Proceso de Selección del personal

Normativa: Si se aplica la normativa ISO 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.

N	Preguntas	Si Cumple	No cumple	Observación
1	Se determina la competencia del personal.	X		
2	Se capacita al personal que ingresa a la empresa.		X	No se efectúa capacitaciones al personal PT 1/1 PT - PS 7/7
3	Se toman acciones correctivas.	X		
4	Se evalúa el ingreso de personal nuevo.	X		
5	Se mantienen registros de formación, habilidades y experiencia.	X		Si se mantiene los registros del personal. PT - PS 1/7 - 6/7

Conclusión:

Se encuentra la empresa Construcciones Ulloa cumpliendo con estos aspectos básicos de formación y conciencia del recurso humano.

PPA
10/21 ¥



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT. 20.24
2/2

Nómina de Personal	Sugerencia		Observación
	Si	No	
Aguirre Guachamin Maria Elena	x		Capacitar
Aimacaña Almachi Juan Gabriel	x		Capacitar
Aimacaña Alomoto Jefferson Michael	x		Capacitar
Alanuca Yanchatipan Byron Paul	x		Capacitar
Alban Pruna Juan Carlos	x		Capacitar
Balladares Martinez Maria Jissela	x		Capacitar
Chancusi Muso Marco Antonio	x		Capacitar
Chancusig Casa Freddy Manuel	x		Capacitar
Cofre Totasig Luis Enrique	x		Capacitar
Colcha Colcha Segundo Manuel	x		Capacitar
Coque Sillo Freddy Efrain	x		Capacitar
Coro Moreno Luis Xavier	x		Capacitar
Hurtado Quinaluisa Gercio Orlando	x		Capacitar
Iza Iza Edison Arturo	x		Capacitar
Iza Sampedro Luis Alfredo	x		Capacitar
Jami Yugcha Diego Fabian	x		Capacitar
Jami Yugcha Jessica Paola	x		Capacitar
Jimenez Jimenez Edison Patricio	x		Capacitar
Lamingo Aimacaña Martha Nataly	x		Capacitar
Mullo Julmo Alex Eduardo	x		Capacitar
Villarroel Herrera Nelson Jhonatan	x		Capacitar

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

1

FICHA DE DATOS PERSONALES DEL TRABAJADOR

INSERTAR
FOTO

DATOS PERSONALES

Hullo APELLIDO PATERNO	Ulloa APELLIDO MATERNO	Alex Eduardo NOMBRES
---------------------------	---------------------------	-------------------------

FECHA DE NACIMIENTO

07	04	19	74
DÍA	MES	AÑO	AÑO

LUGAR DE NACIMIENTO

Solomanga CIUDAD	Esmeraldas PROVINCIA
---------------------	-------------------------

CÉDULA

05	02	15	34	55
----	----	----	----	----

CARNÉ DE EXTRANJERIA

AR Positivo GRUPO SANGUINEO

Nº TELEF. DOMICILIO

0	0	5	8	4	5
---	---	---	---	---	---

Nº TELEF. CELULAR

0	9	8	6	4	3	9	1	0	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

CORREO ELECTRONICO

--

DOMICILIO ACTUAL

Avenida	Calle	Pasaje	Número de casa	Urb. o lugar
Blugui Republica				
REFERENCIA: junto a una Iglesia				

ESTADO CIVIL Y/O CONYUGAL

Soltero (A)	<input checked="" type="checkbox"/>	Casado (A)	<input type="checkbox"/>	Viudo (A)	<input type="checkbox"/>	Divorciado (A)	<input type="checkbox"/>	Conviviente (A)	<input type="checkbox"/>
-------------	-------------------------------------	------------	--------------------------	-----------	--------------------------	----------------	--------------------------	-----------------	--------------------------

DATOS FAMILIARES

DATOS DEL CONYUGE DEL TRABAJADOR

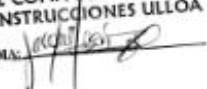
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES

TELEFONO

	Lugar donde Labora el Cónyuge
--	-------------------------------

DATOS REFERENTES A LOS HIJOS DEL TRABAJADOR

APELLIDO Y NOMBRES	FECHA DE NACIMIENTO			OCUPACIÓN
	DÍA	MES	AÑO	

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
 CONSTRUCCIONES ULLOA
 FIRMA: 

¥ LV. 20.24
1/2

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

INDIQUE DATOS DE DOS FAMILIARES A QUIENES NOTIFICAR EN UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA

APELLIDO Y NOMBRES	PARENTESCO	DIRECCIÓN Y TELEFONO
Ulloa Martha E	hermana	Calle Puhgalan

DATOS DE ESTUDIOS

EDUCACIÓN	INSTITUCIÓN	TÍTULO	OBSERVACIONES
PRIMARIA			
SECUNDARIA			
SUPERIOR	Ramon B W	Ingeniero	
OTROS			

REFERENCIAS LABORALES (EMPEZANDO POR EL ÚLTIMO LUGAR DE TRABAJO)

EMPRESA	CARGO	DURACIÓN	FECHA SALIDA	MOTIVO	TELEFONO

Latacunga, 21 de Febrero del 2014

Firma del Trabajador

CC. N° 050215345-5

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
CONSTRUCCIONES ULLOA
FIRMA: [Firma]

¥ LV. 20.24
1/2

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

FICHA DE DATOS PERSONALES DEL TRABAJADOR

1

INSERTAR
FOTO

DATOS PERSONALES

Estado	Quindío	García Orlando
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES

FECHA DE NACIMIENTO
10 01 1970
DÍA MES AÑO

LUGAR DE NACIMIENTO
Salcedo Cotopaxi
CIUDAD PROVINCIA

0501924430
CÉDULA

	GRH+
CARNÉ DE EXTRANJERÍA	GRUPO SANGUÍNEO

N° TELEF. DOMICILIO

0998103933
N° TELEF. CELULAR

CORREO ELECTRONICO

DOMICILIO ACTUAL

Parroquia El Establo Barrio Chimborazo				
AVENIDA	CALLE	PASAJE	NÚMERO DE CASA	URB. O LUGAR

REFERENCIA:

ESTADO CIVIL Y/O CONYUGAL

SOLTERO <input checked="" type="checkbox"/>	CASADO (A)	VIUDO (A)	DIVORCIADO (A)	CONVIVIENTE (A)
---	------------	-----------	----------------	-----------------

DATOS FAMILIARES

DATOS DEL CONYUGE DEL TRABAJADOR

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
------------------	------------------	---------

TELEFONO	Lugar donde Labora el Cónyuge
----------	-------------------------------

DATOS REFERENTES A LOS HIJOS DEL TRABAJADOR

APELLIDO Y NOMBRES	FECHA DE NACIMIENTO			OCUPACIÓN
	DÍA	MES	AÑO	

¥ LV. 20.24
1/2

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
CONSTRUCCIONES ULLOA
FIRMA: 

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

INDIQUE DATOS DE DOS FAMILIARES A QUIENES NOTIFICAR EN UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA

APELLIDO Y NOMBRES	PARENTESCO	DIRECCIÓN Y TELEFONO
Hurtado Humberto	Papa	Mulalilla 0984966042
Anibal Segurings	Amigo	Mulalilla 0984371796

DATOS DE ESTUDIOS

EDUCACIÓN	INSTITUCIÓN	TÍTULO	OBSERVACIONES
PRIMARIA	Esc. Luis S. Martínez		
SECUNDARIA			
SUPERIOR			
OTROS			

REFERENCIAS LABORALES (EMPEZANDO POR EL ÚLTIMO LUGAR DE TRABAJO)

EMPRESA	CARGO	DURACIÓN	FECHA SALIDA	MOTIVO	TELEFONO
Fuerza Nacional Comp.	Ayudante Solda	5 años			

Latacunga, ____ de ____ del ____



Firma del Trabajador

CC. N° 050182793-0

¥ LV. 20.24
1/2

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
CONSTRUCCIONES ULLOA
FIRMA: 

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

FICHA DE DATOS PERSONALES DEL TRABAJADOR

1

INSERTAR
FOTO

DATOS PERSONALES

<i>Villarroel</i> APELLIDO PATERNO	<i>Herrero</i> APELLIDO MATERNO	<i>Nelson Jonathan</i> NOMBRES
---------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

FECHA DE NACIMIENTO		
<i>06</i> DIA	<i>03</i> MES	<i>1988</i> AÑO

LUGAR DE NACIMIENTO	
<i>Lobosungo</i> CIUDAD	<i>Cotopaxi</i> PROVINCIA

<i>0502753254</i> CÉDULA

CARNÉ DE EXTRANJERÍA

<i>A RH+</i> GRUPO SANGUÍNEO

<i>2807880</i> N° TELEF. DOMICILIO

<i>0995440260</i> N° TELEF. CELULAR
--

<i>nevi121@hotmail.com</i> CORREO ELECTRONICO
--

DOMICILIO ACTUAL

<i>Remigio Romero y Cardero</i> AVENIDA	<i>y</i> CALLE	<i>Pasaje</i> PASAJE	<i>Pamipamba</i> NÚMERO DE CASA	<i></i> URB. O LUGAR
--	-------------------	-------------------------	------------------------------------	-------------------------

REFERENCIA: *Diagonal al ministerio del Ambiente*

ESTADO CIVIL Y/O CONYUGAL

SOLTERO (A)	CASADO (A)	<input checked="" type="checkbox"/> VIUDO (A)	DIVORCIADO (A)	CONVIVIENTE (A)
-------------	------------	---	----------------	-----------------

DATOS FAMILIARES

DATOS DEL CONYUGE DEL TRABAJADOR

<i>Cadena</i> APELLIDO PATERNO	<i>Espin</i> APELLIDO MATERNO	<i>Pamela Joseph</i> NOMBRES
-----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

<i>N/A</i> TELÉFONO	<i>Concudo</i> Lugar donde Labora el Cónyuge
------------------------	---

DATOS REFERENTES A LOS HIJOS DEL TRABAJADOR

APELLIDO Y NOMBRES	FECHA DE NACIMIENTO			OCUPACIÓN
	DIA	MES	AÑO	

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
CONSTRUCCIONES ULLOA
FIRMA: *[Firma]*

¥ LV. 20.24
1/2

Marca

¥ Verificado


PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

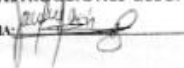
INDIQUE DATOS DE DOS FAMILIARES A QUIENES NOTIFICAR EN UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA		
APELLIDO Y NOMBRES	PARENTESCO	DIRECCIÓN Y TELEFONO
Nelly Herrera	Madre	Rumipamba 0979094998

DATOS DE ESTUDIOS			
EDUCACIÓN	INSTITUCIÓN	TITULO	OBSERVACIONES
PRIMARIA			
SECUNDARIA			
SUPERIOR	ESPE-L	Ing. Automotriz	N/A
OTROS			

REFERENCIAS LABORALES (EMPEZANDO POR EL ÚLTIMO LUGAR DE TRABAJO)					
EMPRESA	CARGO	DURACIÓN	FECHA SALIDA	MOTIVO	TELEFONO

Latacunga, 12 de Febrero del 2014


 Firma del Trabajador
 CC. N° 050275325-4

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
 CONSTRUCCIONES ULLOA
 FIRMA: 

¥ LV. 20.24
1/2

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



¥ LV. 20.24
1/2

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

NORMATIVA: Sistema de Gestión de Calidad Normas ISO 9001

COMPONENTE: Proceso de comercialización

OBJETIVO: Verificar si el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, cumple con los procesos de adquisiciones.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
PROCEDIMIENTOS				
1.	Cuestionario de Control Interno para el proceso de comercialización para determinar su cumplimiento en base a la ISO 9001.	CCI. 30.31 1/3	P.P.A.E.	01-02-2013
2.	Matriz de Evaluación del Control Interno para el proceso de comercialización acorde a la normativa ISO.	MCI 30.32 2/3	P.P.A.E.	13-02-2013
3.	Evaluación del Riesgo de la matriz de control interno dentro del proceso de comercialización.	ER. 30.33 3/3	P.P.A.E.	16-02-2013

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

PROGRAMA DE AUDITORÍA

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	PROCEDIMIENTOS			
4.	Normativa de Cumplimiento Normas ISO 9001	LV. 30.34 2/2	P.P.A.E.	21-02-2013
	Si se aplica la normativa ISO 7.2. Procesos relacionados al cliente.	PT - C 12/12	P.P.A.E.	21-02-2013
5.	Papeles de Trabajo			
6.	Indicadores de Calidad. Si se cumple acorde a la información de la empresa.	I 2/2	P.P.A.E.	24-02-2013
7.	Puntos de Control Interno o hallazgos durante la auditoría.	PCI 5/5	P.P.A.E.	26-02-2013
8.	Informe de Calidad donde se detalla las conclusiones y recomendaciones.	IC 10 7/7	P.P.A.E.	08-03-2013

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

COMPONENTE: PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN

Objetivo: Establecer la conformidad del SGC en base a la normativa ISO 9001: 2008 componente proceso de comercialización.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBS.
		SI	NO	
1	¿Existe una adecuada comunicación del cliente incluyendo sus quejas?		X	No existe una adecuada comunicación en lo relacionado a las quejas. PPA 12/21 Y
2	¿El área de comercialización asegura que el producto cumpla con estándares de calidad?	X		
3	¿La empresa trata los productos no conformes tomando acciones para eliminar las no conformidades detectadas?	X		
4	¿Se corrige los productos no conformes a la verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?	X		
5	¿El área de comercialización determina, recopila y analiza los datos apropiados del Sistema de Gestión de la Calidad?	X		
6	¿Tiene la empresa problemas con los productos que entrega a los clientes?	X		
7	¿Se lleva acciones preventivas que ayuden a satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes?	X		
8	¿El área de comercialización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X		

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

MATRIZ DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTAS	POND	CALIF	FUENTE
COMPONENTE COMERCIALIZACIÓN O VENTAS				
1	¿Existe una adecuada comunicación del cliente incluyendo sus quejas?	10	3	Proceso de ventas
2	¿El área de comercialización asegura que el producto cumpla con estándares de calidad?	10	8	Proceso de ventas
3	¿La empresa trata los productos no conformes tomando acciones para eliminar las no conformidades detectadas?	10	8	Proceso de ventas
4	¿Se corrige los productos no conformes a la verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?	10	9	Proceso de ventas
5	¿El área de comercialización determina, recopila y analiza los datos apropiados del Sistema de Gestión de la Calidad?	10	9	Proceso de ventas
6	¿Tiene la empresa problemas con los productos que entrega a los clientes?	10	8	Proceso de ventas
7	¿Se lleva acciones preventivas que ayuden a satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes?	10	8	Proceso de ventas
8	¿El área de comercialización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	10	8	Proceso de ventas
	Total Σ	80	61	

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada
CT: Calificación Total
PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (59*100)/80$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 76,25\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
			X
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 76.25% por lo tanto existe un nivel de confianza **Alto** y un nivel de riesgo **Bajo** en el componente comercialización lo cual no amerita un incumplimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

Lista de clientes	Sugerencia		Observación
	Si	No	
Nomcli		x	
Abendaño Bricedo Cia. Ltda		x	
Ace Seguros S.A.		x	
Achig Orozco Luis Hernan	x		Es necesario revisar los requisitos relacionados con el producto final para evitar las quejas. PPA 7.2.2. 12/21
Achote Estrella Carlos Gonzalo		x	
Acosta Morales Cesar Hector		x	
Acurio Calvopiña Marlene Cleofe		x	
Aglomerados Cotopaxi		x	
Agro Rab cia. Ltda.		x	
Aguilar Jara Oscar Patricio		x	
Aguirre Pineda Hector Rodrigo		x	
Aimacaña Lagla Milton Fabián		x	
Alarcén Juan		x	
Alava Cano Marco Antonio		x	
Alpusig Chuqui Jorge		x	
Alpusig Luis			
Altamirano Arroba Segundo Gilberto		x	
Arevalo Patricio		x	
Aseguradora del Sur		x	
Ashqui Gomez Alvaro Adrian		x	
Amberstone SA.		x	
Asphaltplants S.A.		x	
Automekano Cia. Ltda.		x	

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:08/03/2013

LISTAS DE VERIFICACIÓN

Objetivo: Determinar el grado de cumplimiento relacionado con el proceso de comercialización en la empresa Construcciones Ulloa acorde a la norma ISO 9001:2008.

Componente: Proceso de Comercialización

Normativa: Si se aplica la normativa ISO 7.2. Procesos relacionados al cliente.

N	Preguntas	Si Cumple	No cumple	Observación
1	Se cumple con los requisitos solicitados por el cliente.	X		Si se cumple con tiempos de entrega. PT – C 1/12 – 11/12
2	Existe un control adecuado en lo relacionado a las quejas de los clientes.		X	No existe un control relacionado al control de quejas de los clientes, debido a que se da solución a los mismos. P/T 1/1 , PT- C 12/12
3	Se da correctivos cuando se presenta alguna dificultad con el producto.	X		
4	Cualquier requisito que la organización considere necesario	X		

Conclusión:

Se encuentra la empresa Construcciones Ulloa cumpliendo con la norma 7.2 relacionada con el servicio al cliente.


PPA
11/21 ¥

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 DE CALIDAD
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
1/12

		KM. 2 EL NIÁGARA PANAMERICANA SUR S/N Telef.: 03 2 663 357 / 03 2 663 311 LATACUNGA - ECUADOR E-Mail: info@construllosa.com www.construllosa.com "OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"		FACTURA RUC: 0591728792001 001-001 0000603 Aut. SRI: 1116549914	
CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA.		CLIENTE: TRANSPORTE PESADO RICAURTE & HIJOS CIA.		FECHA DE EMISION: 25 de Mayo del 2012	
RUC: 0591715876991		FECHA DE VENCIMIENTO: 29 de Mayo del 2012		N. PEDIDO/PROFORMA:	
DIRECCION: MANUEL ELICHO FLOR 40-27 Y AUTACHI		TELEFONO:		GUIA DE REMISION: SRI 001.11.012	
CANTIDAD		DESCRIPCION DEL PRODUCTO		PRECIO UNITARIO	
PRECIO TOTAL					
1.00	Ayugo integral de cilindro	4.500.00	4.500.00		
1.00	Carros (pernos)	441.43	441.43		
1.00	Guardafangos delanteros	250.00	250.00		
3.00	Guardafangos posteriores individuales	150.00	450.00		
1.00	Instalacion electrica reparacion	150.00	150.00		
4.00	Martillo de carga normal	450.00	1.800.00		
1.00	Pintura integral de tanque	1.500.00	1.500.00		
2.00	Pistas de apoyo (soportes)	250.00	500.00		
2.00	bases de patas de apoyo	150.00	300.00		
1.00	Hojas met. sin prep.	600.00	600.00		
FIEL COPIA DEL ORIGINAL CONSTRUCCIONES ULLOA FRSUA <i>[Firma]</i>					
CANCELADO CI 999-CI 999-CN 2771 EL GUAYACIL					
Observaciones: Modelo: TSELAC10G4EU Serie: 04A01M003				SUB-TOTAL 10.491.43 GRAVADO CON IVA 10.491.43 IMPUESTO DEL IVA 1.258.97 GRAVADO CON IVA 0 0.00 TOTAL U.S.D. 11.750.40	
Sr. Cliente cuando realice su pago, ejija su recibo numerado de la empresa.					
Deber y Pagare: se emite exclusivamente a la orden de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. en el lugar y fecha que se me menciona, el valor total expresado en este documento, más las impuestos legales regressive y el rubro de acuerdo legal por mora, abonado por la entidad por donde, más todo los gastos que ocasionen su cobro. Remite a doncello y me remite a doncello con el pago de la calidad de Latacunga y al rubro Ejecucion y Mantenimiento de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. a sus instalaciones. Acepto que FICTOR E. ULLOA MIRANDA cede y transfiere en cualquier momento los derechos que emanan del presente documento con que sea necesaria modificación alguna al respecto de esta para:					
<i>[Firma]</i> Construcciones Ulloa				<i>[Firma]</i> El Cliente	

¥ LV.30.34
 2/2

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
2/12

	KM. 2 EL NIÁGARA PANAMERICANA SUR S/N Telef.: 03 2 663 357 / 03 2 663 311 LATACUNGA - ECUADOR E-Mail: info@consululoa.com www.consululoa.com *OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD*	FACTURA									
		RUC: 0591728792001 001-001 0000694 Aut. SRI: 1116549914									
CLIENTE: DICO S/L CIA LTDA. RUC: 1191721175001 DIRECCION: AV. SALVADOR BUSTAMANTE CELESTINO TELEFONO: 0991526383	FECHA DE EMISION: 28 de Julio del 2012 FECHA DE VENCIMIENTO: 28 de Julio del 2012 N. PEDIDO/PROFORMA: TQ.TM0.15.014 GUIA DE REMISION: 0 V 732										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CANTIDAD</th> <th>DESCRIPCION DEL PRODUCTO</th> <th>PRECIO UNITARIO</th> <th>PRECIO TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">1.000</td> <td> TANQUE MONTADO 6.000 GALONES 4 COMPARTIMENTOS MODELO: TMELAC000G4LN SERIE: 15R04M015 HA MONTARSE SOBRE UN VEHICULO DE LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS: MARCA: MERCEDES BENZ CLASE: CAMION MODELO: AXOR 2638 AG 7.2 2P 6X4 TM DIESEL AÑO MODELO: 2015 CHASIS VIN: WDF950643FB980566 MOTOR: 926N13C1075727 COLOR: ANARANJADO TONELAJE: 27 CILINDRAJE: 7201 COMBUSTIBLE: DIESEL PAIS ORIGEN: ALEMANIA CAPACIDAD: 2 No. RAMV: 001534752 </td> <td align="right">14.285.71</td> <td align="right">14.285.71</td> </tr> </tbody> </table>				CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	1.000	TANQUE MONTADO 6.000 GALONES 4 COMPARTIMENTOS MODELO: TMELAC000G4LN SERIE: 15R04M015 HA MONTARSE SOBRE UN VEHICULO DE LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS: MARCA: MERCEDES BENZ CLASE: CAMION MODELO: AXOR 2638 AG 7.2 2P 6X4 TM DIESEL AÑO MODELO: 2015 CHASIS VIN: WDF950643FB980566 MOTOR: 926N13C1075727 COLOR: ANARANJADO TONELAJE: 27 CILINDRAJE: 7201 COMBUSTIBLE: DIESEL PAIS ORIGEN: ALEMANIA CAPACIDAD: 2 No. RAMV: 001534752	14.285.71	14.285.71
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL								
1.000	TANQUE MONTADO 6.000 GALONES 4 COMPARTIMENTOS MODELO: TMELAC000G4LN SERIE: 15R04M015 HA MONTARSE SOBRE UN VEHICULO DE LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS: MARCA: MERCEDES BENZ CLASE: CAMION MODELO: AXOR 2638 AG 7.2 2P 6X4 TM DIESEL AÑO MODELO: 2015 CHASIS VIN: WDF950643FB980566 MOTOR: 926N13C1075727 COLOR: ANARANJADO TONELAJE: 27 CILINDRAJE: 7201 COMBUSTIBLE: DIESEL PAIS ORIGEN: ALEMANIA CAPACIDAD: 2 No. RAMV: 001534752	14.285.71	14.285.71								
Observaciones: CT-15-024		SUB-TOTAL GRAVADO CON IVA IMPUESTO DEL IVA GRAVADO CON IVA 0 TOTAL U.S.D.	14.285.71 14.285.71 1.714.29 0.00 16.000.00								
Si Cliente cuando realice su pago, esjo su recibo numerado de la empresa. Dicho y Pagare incondicionalmente a la orden de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. en el lugar y fecha que se me reconenga, el valor total expresado en esta documentacion de las deudas legales respectivas y el mismo monto legal por mora, autorizada por la entidad porfiriana, incluyendo los gastos que ocasionen su cobro. Remite a domicilio y me a ser a las oficinas de la ciudad de Latacunga y al tramite Ejecutivo o Foral Sumario a direccion de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. a sus oficinas. Acepto que VICTOR E. ULLOA MIRANDA es y transfere en cualquier momento los derechos que emanan del presente documento de que sea necesaria notificación alguna ni intercomunicación de mi parte.											
Construcciones Ulloa	El Cliente Sr. Homero Amea 29/07/15										

¥ LV.30.34
2/2

Marca


¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
3/12

		KM. 2 EL NIÁGARA PANAMERICANA SUR S/N Telf.: 03 2 663 357 / 03 2 663 311 LATACUNGA - ECUADOR E-Mail: info@consululoa.com www.consululoa.com *OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD*		FACTURA RUC: 0591728792001 001-001 0000547 Aut. SRI: 1116549914	
CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. CLIENTE: MAQUINARIAS Y VEHICULOS S.A. RUC: 0990022011001 DIRECCION: AV. JUAN TANCA NARENGO KM. 3 1/2 TELEFONO: 063713513		FECHA DE EMISION: 22 de Abril del 2012 FECHA DE VENCIMIENTO: 22 de Abril del 2012 N. PEDIDO/PROFORMA: TO TMO.15.012 GUIA DE REMISION: 0Y 676			
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL		
1.000	TANQUE MONTADO DE 3.000 GALONES 1 COMPARTIMENTO MODELO: TMLAC00001LN SERIE: 15A03M01A PARA TRANSPORTE DE AGUA CON COMPARTIMENTOS INTERCOMUNICADOS A MONTARSE EN UN VEHICULO DE LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS: HINO GH: MODELO: GHJMSA-TGB CHASIS: 9F3GHJMSFXR14729 MOTOR: JOBEUD24005 COLOR: BLANCO	10.450,00	10.450,00		
		CANCELADO CI 701 - CIY 0000 B. PICHINCHA			
Observaciones: (CT 15-011 Interno) CT-002-2011		SUB -TOTAL GRAVADO CON IVA IMPUESTO DEL IVA GRAVADO CON IVA 0 TOTAL U.S.D.		10.450,00 10.450,00 1.254,00 0,00 11,704,00	¥ LV.30.34 2/2
Debe y Pagar: incondicionalmente a la orden de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. en el lugar y fecha que se me reconozca, el valor total expresado en este documento más los impuestos legales respectivos y el máximo interés legal por mora, distribuido por la entidad portadora, más todos los gastos que ocasione su cobro. Renuncia de modo y me someto a los jueces competentes de la ciudad de Latacunga y al Tribunal Electoral de la ciudad de Latacunga y a elección de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. a sus conveniencias. Digo que VICTOR E. ULLOA MIRENDA cede y transfiere en cualquier momento las acciones que ostento del presente documento sin que sea necesaria notificación alguna ni nueva aceptación de mi parte.					
Si Cliente cuando realice su pago, exija su recibo numerado de la empresa.		CONSTRUCCIONES ULLOA		El Cliente	

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
4/12



CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA.
 KM. 2 EL NIÁGARA PANAMERICANA SUR S/N
 Telf.: 03 2 663 357 / 03 2 663 311
 LATACUNGA - ECUADOR
 E-Mail: info@consulloa.com
 www.consulloa.com
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

FACTURA

RUC: 0591728792001

001-001 0000852

Aut. SRI: 1117215657

CLIENTE: CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON SARAGURO
RUC: 1150042080001
DIRECCION: AV. DE MARZO Y JOSE MARIA VIVAR
TELEFONO: 032200665

FECHA DE EMISION: 23 de Noviembre del 2012
FECHA DE VENCIMIENTO: 23 de Noviembre del 2012
N. PEDIDO/PROFORMA:
GUIA DE REMISION: MC.001.16.001

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1.00	MANTENIMIENTO DE BOMBA HALE CSP 250	150.00	150.00
1.00	MANTENIMIENTO DE VALVULAS Y PLUMERIA	150.00	150.00
1.00	SOLDADA DEL TANQUE	100.00	100.00
1.00	CAMBIO DE EMPAQUES DE PUERTAS	75.00	75.00
1.00	ARRÉGLLO DE BALIZA	75.00	75.00

¥ PT - C 4/12

Observaciones:

Sr. Cliente cuando realice su pago, envíe su recibo numerado de la empresa

SUB -TOTAL	550.00
GRAVADO CON IVA	550.00
IMPUESTO DEL IVA	66.00
GRAVADO CON IVA 0	0.00
TOTAL U.S.D.	1166.00

¥ LV.30.34
2/2

FIEL COPIA ORIGINAL

CONSTRUCIONES ULLOA

FIRMA: *[Firma]*

El Cliente

Fecha: 23 de Noviembre del 2012. Fecha de Emisión: 23 de Noviembre del 2012. Fecha de Caducidad: 23 de Noviembre del 2012.

Marca


¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
5/12



CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA.

KM. 2 EL NIAGARA PANAMERICANA SUR S/N
 Telef.: 03 2 663 357 / 03 2 663 311
 LATAKUNGA - ECUADOR
 E-Mail: info@construlooa.com
 www.construlooa.com

OBLIGADO A LLENAR CON FIDELIDAD

FACTURA

RUC: 0591728792001

001-001 0000881

Aut. SRI: 1117215657

CLIENTE: HIGUIN BONILLA SEGUNDO RAMIRO
 RUC: 1704021583001
 DIRECCION: 1704021583001
 TELEFONO: MALDONADO 548-180 Y CALLE 548D-011000

FECHA DE EMISION: 4 de Diciembre del 2012
 FECHA DE VENCIMIENTO: 4 de Diciembre del 2012
 N. PEDIDO/PROFORMA: WC.001.15.063
 COPIA DE REMISION:


CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1.00	ENDEREZADA DE GOLPE EN EL TANQUE Y ARREGLO DE BICICLETERO Modelo: TSELAC10XG4LU Serie: 14410M060	357.14	357.14

ES COPIA DEL ORIGINAL
 CONSTRUCCIONES ULLOA
 FIRMA: *[Firma]*

Observaciones:	SUB -TOTAL	357.14
	GRAVADO CON IVA	357.14
	IMPUESTO DEL IVA	42.86
	GRAVADO CON IVA 0	0.00
	TOTAL U.S.D.	757.14

¥ LV.30.34
2/2

Deber y Pagar: incondicionalmente a la orden de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. en el lugar y fecha que se me reconozca, el valor total expresado en este documento más los impuestos legales correspondientes al máximo interés legal por mora, suscitados por la entidad pagadora, más todos los gastos que ocasionen su cobro. Remite a domicilio y me entregue a las 12 horas siguientes de la ciudad de Latacunga y al trámite de depósito o depósito bancario a favor de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. o sus representantes. Luego que FACTOR E. ULLOA MIRANDA reciba y transfiera en cualquier momento los derechos que recaen del presente documento sin que sea necesaria notificación alguna en merito a recepción de mi parte.


 Construcciones Ulloa

El Cliente *Tschirner Express*
 Cuija # 1989789

Puesto: Bazo, Manabí, Vicaria, Orfones "Latacunga" RUC: 05901931801 Aut.: 1503, de 7/11 al 9/90, Fecha de autorización: 08 de julio del 2010, Fecha de caducidad: 08 de julio del 2015

Marca




¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 DE CALIDAD
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
6/12

 CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA.	KM. 2 EL NIÁGARA PANAMERICANA SUR S/N Telf.: 03 2 663 357 / 03 2 663 311 LATACUNGA - ECUADOR E-Mail: info@consullos.com www.consullos.com *OBLIGADO A LLENAR CONTABILIDAD*	FACTURA RUC: 0591728792001 001-001 0000729 Aut. SRI: 1117215657											
	CLIENTE: HUNLAU ROBLES MARCO VINICIO RUC: DIRECCION: 1714140322001 TELEFONO: PUELA 527-24 Y MOROMORO- ESTADIO D	FECHA DE EMISION: 28 de Agosto del 2012 FECHA DE VENCIMIENTO: 28 de Agosto del 2012 N. PEDIDO/PROFORMA: GUÍA DE REMISION: 33104											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">CANTIDAD</th> <th style="width: 60%;">DESCRIPCION DEL PRODUCTO</th> <th style="width: 15%;">PRECIO UNITARIO</th> <th style="width: 15%;">PRECIO TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">1.00</td> <td>BALIZA POUICAL DE LED <i>P1-41-24E-0002</i></td> <td align="right">714.29</td> <td align="right">714.29</td> </tr> </tbody> </table>			CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	1.00	BALIZA POUICAL DE LED <i>P1-41-24E-0002</i>	714.29	714.29			
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL										
1.00	BALIZA POUICAL DE LED <i>P1-41-24E-0002</i>	714.29	714.29										
Observaciones: <i>Sr. Cliente cuando realice su pago, exija su recibo numerado de la empresa.</i>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">SUB -TOTAL</td> <td align="right">714.29</td> </tr> <tr> <td>GRAVADO CON IVA</td> <td align="right">714.29</td> </tr> <tr> <td>IMPUESTO DEL IVA</td> <td align="right">65.71</td> </tr> <tr> <td>GRAVADO CON IVA 0</td> <td align="right">0.00</td> </tr> <tr> <td>TOTAL U.S.D.</td> <td align="right">1514.29</td> </tr> </table>		SUB -TOTAL	714.29	GRAVADO CON IVA	714.29	IMPUESTO DEL IVA	65.71	GRAVADO CON IVA 0	0.00	TOTAL U.S.D.	1514.29
SUB -TOTAL	714.29												
GRAVADO CON IVA	714.29												
IMPUESTO DEL IVA	65.71												
GRAVADO CON IVA 0	0.00												
TOTAL U.S.D.	1514.29												
<p style="font-size: small;"> Debe y Pagará incondicionalmente a la orden de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. en el lugar y fecha que se me mencione, el valor total expresado en este documento más los impuestos legales respectivos y al realizar interés legal por mora, autorizada por la entidad emisora, más todos los gastos que ocasionen su envío. Asumo la responsabilidad y me someto a los jueces competentes de la ciudad de Latacunga y al trámite Ejecutivo o Judicial Sumario a elección de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. o sus representantes de acuerdo que VICTOR E. ULLOA MIRANDA cede y transfiere en cualquier momento los derechos que amanan del presente documento sin que sea necesario notificación alguna ni nuestra aceptación de su parte. </p>													
 Construcciones Ulloa		 El Cliente											

¥ LV.30.34
 2/2

Marca


¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
7/12

		KM. 2 EL NIÁGARA PANAMERICANA SUR S/N Telef.: 03 2 663 357 / 03 2 663 311 LATAKUNGA - ECUADOR E-Mail: info@construlooa.com www.construlooa.com "ORLEANS A LLEVA CONTABILIDAD" P.C. 05000412	
CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA.		FACTURA RUC: 0591728792001 001-001 0000612 Aut. SRI: 1116549914	
CLIENTE: EVOK S.A. RUC: DIRECCION: 092172388001 TELEFONO: 092172388001 ORDENADOR: 1 MZ 165 VILLA 3 - GUAYAS	FECHA DE EMISION: FECHA DE VENCIMIENTO: N. PEDIDO/PROFORMA: GUIA DE REMISION:	27 de Mayo del 2012 27 de Mayo del 2012 SM 130	
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
4.00	VÁLVULA VENTEO MANHOLE	130.00	520.00
FIEL COPIA DEL ORIGINAL CONSTRUCCIONES ULLOA FIRMA: <i>[Firma]</i>			
CANCELADO DEPÓSITO S.G. 403144			
Observaciones:		SUB -TOTAL GRAVADO CON IVA IMPUESTO DEL IVA GRAVADO CON IVA B TOTAL U.S.D.	
Se Cliente cuando realice su pago, esta se recibe numerada de la empresa.		520.00 520.00 62.40 0.00 1092.40	¥ LV.30.34 2/2
Dado y Pagaré incondicionalmente a la orden de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. en el lugar y fecha que se me requiera, el valor aquí expresado en este documento más los impuestos legales respectivos y el máximo interés legal por mora, autorizada por la entidad pertinente, más todos los gastos que ocasionen en razón. Remito al cliente y me comprometo a los hechos contemplados de la calidad de Latakungu y al trámite Ejecutivo o Verbal Sumario a favor de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. a sus ordenes. Acepto que FICTOR E. ULLOA MIRANDA cede y transfiere en cualquier momento los derechos que amparan del presente documento sin que sea necesaria notificación alguna ni nueva aceptación de mi parte.			
Construcciones Ulloa	El Cliente		
<small>Fecha: Atajo Narciso Viquez, Señora "Latakungu" RUC: 0982232189 Aut. 1022, del 30/11/10, Fecha de Autorización: 11 de marzo del 2013, Fecha de Caducidad: 11 de marzo del 2018</small>			

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 DE CALIDAD
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
8/12

		KM. 2 EL NIÁGARA PANAMERICANA SUR S/N Telef.: 03 2 663 357 / 03 2 663 311 LATACUNGA - ECUADOR E-Mail: info@construlooa.com www.construlooa.com "CRUSADO A ULFVAR CONTABILIDAD" P.C.00000002		FACTURA RUC: 0591728792001 001-001 0000652 Aut. SRI: 1116549914	
CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA.		CLIENTE: CUERPO DE BOMBEROS DEL GADM DEL CA RUC: SAQUISLI DIRECCION: 0500018110001 TELEFONO: CIUDADELA OBREROS MUNICIPALES CAL		FECHA DE EMISION: 22 de Junio del 2012 FECHA DE VENCIMIENTO: 22 de Junio del 2012 N. PEDIDO/PROFORMA: CUA DE REMISION: TA.001.15.007 SV 714	
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL		
2.00	INSTALACION DE ROLLOS DE MANGUERA DE 1" 600 PSI PRES. DE TRABAJO. (ROLLO DE 40 METROS). INCLUYE ACOPLES	700.00	1.400.00		
 FIEL COPIA DEL ORIGINAL CONSTRUCCIONES ULLOA FIRMA					
CANCELADO CI DE DEPÓSITO B. PICHINCHA					
Observaciones: PE-10-112-1 Sr. Cliente cuando realice su pago, envíe su recibo numerado de la empresa.			SUB-TOTAL GRAVADO CON IVA IMPUESTO DEL IVA GRAVADO CON IVA 0 TOTAL U.S.D.	1.400.00 1.400.00 188.00 0.00 2.988.00	¥ LV.30.34 2/2
Debe y pagará incondicionalmente a la orden de CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. en el lugar y fecha que se me reconozca, el valor total expresado en este documento más los intereses legales respectivos y el impuesto interno legal por mora, autorizada por la entidad emisora, más todos los gastos que ocurran durante. Remite a domicilio y me comprometo a pagar a CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. a sus convenidos. Acepto que FACTOR E. ULLOA SOBRESAQUE y sus familiares en cualquier momento los demore que emanan del presente documento sin que sea necesario notificar a alguna ni renovar la suscripción de este punto.					
Construcciones Ulloa			El Cliente <i>Adrián Ulloa</i>		

Marca


¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
9/12

 CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. ORDEN DE TRABAJO 0001133			
CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. Fecha: 22-04-2012 Proveedor: Sr. <u>MOVINARIAS Y VEHICULOS S.A.</u> SIRVASE REALIZAR EL SIGUIENTE TRABAJO: ORDEN DE PRODUCCION: CLIENTE: OTROS:			
DESCRIPCIÓN			
CANT.	TIPO DE TRABAJO	VALOR	CRUCE COMPROBANTE
1	TANQUE MONTADO DE 3000 GALONES. COMPARTIMIENTO ¥ PT-C 3/12 FIEL COPIA DEL ORIGINAL CONSTRUCCIONES ULLOA FIRMA: <u>[Firma]</u>	11704	001-001 0000547
ORDENADO POR	APROBADO POR <u>[Firma]</u>	PROVEEDOR	Fecha Inicio: 12-02-2012 Fecha Entrega: 22-04-2012

¥ LV.30.34
2/2

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
10/12

 CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. ORDEN DE TRABAJO 0001145			
CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. Fecha: 28-07-2012 Proveedor: Sr. D. LOSIL CIA. LTDA. SIRVASE REALIZAR EL SIGUIENTE TRABAJO: ORDEN DE PRODUCCIÓN: CLIENTE: OTROS:			
DESCRIPCIÓN			
CANT.	TIPO DE TRABAJO	VALOR	CRUCE COMPROBANTE
1	TANQUE MONTADO 6000 GALONES 4 COMPARTIMIENTOS MODELO THELAC06064LN ¥PT-C 2/12 FIEL COPIA DEL ORIGINAL CONSTRUCCIONES ULLOA FIRMA: 	16000,00	001-001- 0000694
ORDENADO POR	APROBADO POR  ING. JULIO OBANDO	PROVEEDOR	Fecha Inicio: 28-06-2012 Fecha Entrega: 28-07-2012 RECIBIDO POR:

¥ LV.30.34
2/2

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PT - C
11/12

CANT.		TIPO DE TRABAJO	VALOR	CRUCE COMPROBANTE
↓		MANTENIMIENTO DE BOMBA HAIHE CBP250	150	001-001 0000852
↓		MANTENIMIENTO UNIVULNAS Y PUERTEA	150	
↓		SOLDADA DE TUBOS	100	
↓		CAMBIO EMPAQUES PUERTAS	75	
↓		ARREGLO DE BAUSA	75	

CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA. ORDEN DE TRABAJO 0001167
 Fecha: 23-11-2012
 Proveedor: Sr. CUERPO DE BOMBAS DEL CUERPO PARAGUAY
 SIRVASE REALIZAR EL SIGUIENTE TRABAJO:
 ORDEN DE PRODUCCION: CLIENTE:
 OTROS:

FIEL COPIA DEL ORIGINAL
 CONSTRUCCIONES ULLOA
 FIRMA: *[Firma]*

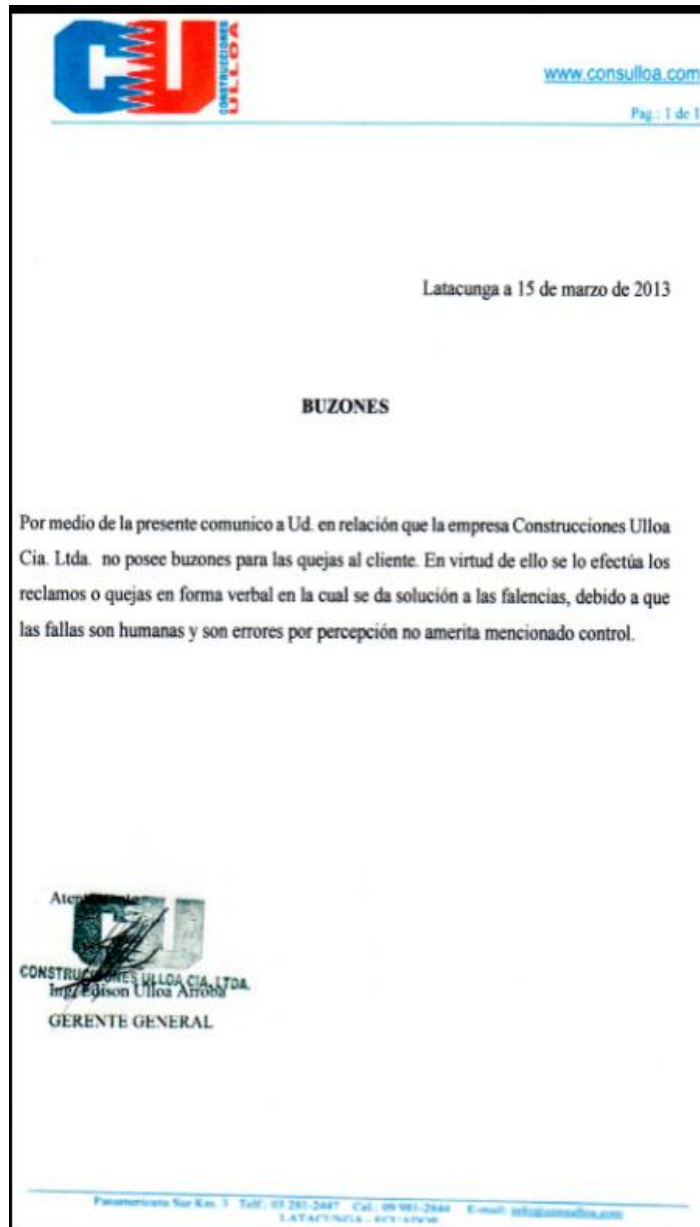
ORDENADO POR: APROBADO POR: *[Firma]* PROVEEDOR:
 Fecha Inicio: 15-10-2012
 Fecha Entrega: 23-11-2012
 RECIBIDO POR:

¥ LV.30.34
2/2

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



¥ **LV.30.34**
2/2

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad
NORMATIVA: Sistema de Gestión de Calidad Normas ISO 9001
COMPONENTE: Proceso de Producción
OBJETIVO: Verificar si el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, cumple con los procesos de adquisiciones.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
PROCEDIMIENTOS				
1.	Cuestionario de Control Interno para el proceso de producción para determinar su cumplimiento en base a la ISO 9001.	CCI. 40.41 1/3	P.P.A.E.	01-02-2013
2.	Matriz de Evaluación del Control Interno para el proceso de producción acorde a la normativa ISO.	MCI 40.42 2/3	P.P.A.E.	13-02-2013
3.	Evaluación del Riesgo de la matriz de control interno dentro del proceso de producción.	ER. 40.43 3/3	P.P.A.E.	16-02-2013

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

PROGRAMA DE AUDITORÍA

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	PROCEDIMIENTOS			
4.	Normativa de Cumplimiento Normas ISO 9001 Si se aplica la normativa ISO 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados al producto.	LV. 40.44 4/4	P.P.A.E.	21-02-2013
5.	Papeles de trabajo	PT - PP 8/8	P.P.A.E.	21-02-2013
6.	Indicadores de Calidad. Si se cumple acorde a la información de la empresa.	I 2/2	P.P.A.E.	24-02-2013
7.	Puntos de Control Interno o hallazgos durante la auditoría.	PCI 5/5	P.P.A.E.	26-02-2013
8.	Informe de Calidad donde se detalla las conclusiones y recomendaciones.	IC 10 7/7	P.P.A.E.	08-03-2013

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



COMPONENTE: PROCESO PRODUCTIVO

Objetivo: Establecer la conformidad del SGC en base a la normativa ISO 9001

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBS.
		SI	NO	
1	¿Existe un manual de procesos para todos los procesos productivos?		X	No se cuenta con un manual de calidad. PPA 6/21 ¥
2	¿Se da un mantenimiento periódico a la maquinaria y equipo utilizado dentro del proceso productivo?		X	No se da mantenimiento a la maquinaria PPA 16/21 ¥ PPA PP 4/4 ¥
3	¿El personal está capacitado para dar cumplimiento a los estándares de calidad en base a la normativa ISO 9001?	X		
4	¿Existe un sistema de evaluación del desempeño para el personal del área de producción?	X		
5	¿El personal está capacitado para una correcta reacción ante un accidente laboral?	X		
6	¿Existe una persona encargada del control de la calidad de los procesos?	X		
7	¿Existe una persona responsable de la señalética en el área de producción?		X	Falta señalética. PPA 8/21 ¥ PPA PP 1/3 ¥
8	¿Se le informa al personal nuevo las funciones que debe desempeñar dentro del área de producción?	X		
9	¿La empresa cuenta con sistema de control de calidad?	X		
10	¿Existe un sistema para el control de desperdicios?	X		

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

MATRIZ DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
COMPONENTE PROCESO PRODUCTIVO				
1	¿Existe un manual de procesos para todos los procesos productivos?	10	3	Proceso Productivo
2	¿Se da un mantenimiento periódico a la maquinaria y equipo utilizado dentro del proceso productivo?	10	2	Proceso Productivo
3	¿El personal está capacitado para dar cumplimiento a los estándares de calidad en base a la normativa ISO 9001?	10	8	Proceso Productivo
4	¿Existe un sistema de evaluación del desempeño para el personal del área de producción?	10	7	Proceso Productivo
5	¿El personal está capacitado para una correcta reacción ante un accidente laboral?	10	8	Proceso Productivo
6	¿Existe una persona encargada del control de la calidad de los procesos?	10	7	Proceso Productivo
7	¿Existe una persona responsable del Aseo y Limpieza dentro del área de producción?	10	7	Proceso Productivo
8	¿Se le informa al personal nuevo las funciones que debe desempeñar dentro del área de producción?	10	7	Proceso Productivo
9	¿La empresa cuenta con sistema de señalética?	10	8	Proceso Productivo
10	¿Existe un sistema para el control de desperdicios?	10	8	Proceso Productivo
	Total Σ	100	65	

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT * 100) / PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (65 * 100) / 1000$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 65,00\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
		X	
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 65,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Moderado** y un nivel de riesgo **Moderado** en el componente proceso de producción siendo necesario dar cumplimiento a lo establecido en la Normativa ISO 9001, a fin de garantizar un proceso de calidad.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

Manual de calidad	Sugerencia		Observación
	Si	No	
Documentar todos los procesos y subprocesos.		x	
Cuenta con funciones		x	Si posee funciones al momento de realizar un producto. PT-PP 6/8
Aprobación de documentos antes de su emisión.		x	Si se aprueba los documentos. PT-PP 1/8 – 8/8
Asegurarse que el personal conozca sus funciones.		x	
Establecer canales adecuados de comunicación.		x	

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

Lista de máquinas	Sugerencia		Observación
	Si	No	
Suelda eléctrica		X	
Regulador de voltaje		X	
Elevadores de voltaje		X	
Suelda autógena		X	
Equipo de cómputo		X	
Impresoras		X	
Dobladoras de tol		X	
Taladros eléctricos Fijos		X	
Taladros manuales		X	
Mesas de corte eléctricas		X	
Motores	X		No se realiza calibraciones o verificaciones a los motores. PT - A 11/11
Taladros eléctricos móviles		X	
Prensas eléctricas		X	

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

Falta de señalética	Sugerencia		Observación
	Si	No	
Señalizar las áreas administrativas.		X	
Cuenta con funciones		X	
Aprobación de documentos antes de su emisión.		X	
Asegurarse que el personal conozca sus funciones.		X	
Establecer canales adecuados de comunicación.	X		Establecer canales de comunicación mediante la señalética en la empresa. PT - A 11/11

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

LISTAS DE VERIFICACIÓN

Objetivo: Determinar el grado de cumplimiento relacionado con el proceso de producción en la empresa Construcciones Ulloa acorde a la norma ISO 9001:2008.

Componente: Proceso de Producción

Normativa: Si se aplica la normativa ISO 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados al producto.

N	Preguntas	Si Cumple	No cumple	Observación
1	Posee un manual de calidad.	X		
2	Se da mantenimiento a la maquinaria y equipo.		X	No se efectúan mantenimientos a la maquinaria. PT - A 11/11
3	La empresa efectúa contratos y bosquejos.	X		Si se realiza bosquejos y contratos. PT - PP 7/8
4	Se designa responsabilidades al personal de producción de la empresa Construcciones Ulloa.	X		

Conclusión:

La empresa Construcciones Ulloa cumple con la norma 7.2.2 relacionada con la revisión de los requisitos de producto.

PPA
11/21 ¥

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



www.consulloa.com
Pág.: 1 de 4

CONTRATO DE CONSTRUCCION

dysvana.cia.ltda@hotmail.com

CT-12-032-01

En la ciudad de Latacunga a los veinte y tres días del mes de julio del dos mil doce, se celebra el presente Contrato

"CONSTRUCCIONES ULLOA" representada por el señor Gerente Victor Efraim Ulloa, que en adelante se le llamará CONTRATISTA, Y El señor Marco Vinicio Rivera Sánchez, de la ciudad de Shushufindi, teléfono 0623 46105 Celular 090039331, que en adelante se le llamará CONTRATANTE, por sus propios derechos, convienen en celebrar el contrato de fabricación de un tanque para transporte de combustible con capacidad de 2000 galones, contenido en las cláusulas que a continuación se expresan.

PRIMERA: El señor Marco Vinicio Rivera Sánchez, contrata con **CONSTRUCCIONES ULLOA** la fabricación de un tanque para transporte de combustible, de las siguientes características, conforme con el presupuesto y especificaciones Técnicas adjuntas, que el CONTRATANTE, declara conocer y aceptar su contenido.

ESPECIFICACIONES TECNICAS


Bien	
TANQUE MONTADO PARA TRANSPORTE DE ACEITE	
GENERALIDADES	
MARCA	"CONSTRUCCIONES ULLOA"
MODELO	TRELAC020G1LN
TIPO	MONTADO ELIPTICO
PROCEDENCIA	ECUADOR
AÑO FABRICACIÓN	2012
TANQUE	
CAPACIDAD	2000 GALONES
COMPARTIMIENTOS	DOS (2) COMPARTIMIENTOS
CAPACIDAD DE LOS COMPARTIMIENTOS	1000 – 1000 GALONES
MATERIALES DE TANQUE	
CHAPA DE CILINDRO	Lamina ASTM A 36 de 4.00 mm.
CHAPA DE ESPEJOS DEFLECTORES	Lamina ASTM A 36 de 4.00 mm.
CHAPA DE LAS TAPAS DELANTERA Y POSTERIOR	Lamina ASTM A36 de 4.00 mm
ACCESORIOS DE CARGA Y EVACUACIÓN DEL TANQUE	
ENTRADAS DE CARGA E INSPECCIÓN	Dos (2) Ingreso equipado con manhole de 20" ,
VÁLVULAS DE	Dos (2) válvulas tipo esfera de 4" posterior

¥ LV. 40.44
1/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



www.consulloa.com
Pág. 2 de 4

EVACUACIÓN	
TUBERÍA DE EVACUACIÓN	2 Tubos de evacuación de 4" Tipo ISO2
BASE PARA BOMBA DE EVACUACION	Instalación de bomba de evacuación sobre una base sujeta al chasis. (bomba provista por el cliente)
GENERALES	
PINTURA	En la parte exterior color amarillo y en la parte inferior rojo Ferrari
GUARDAFANGOS	En la parte posterior dos individuales de metal o plásticos
GUARDACHOQUE	Uno posterior
CANOA O PARRILLA SUPERIOR	Si
SENALETICA	Reglamentaria de circulación
PROCESO DE TRABAJO	
PROCESO INTEGRAL DE CONSTRUCCIÓN	PROCESO DE SOLDADURA. El proceso de soldadura que se usa es de arco eléctrico con electrodo revestido, combinado con proceso MIG. Se usa electrodos E60-11, E60-13, y E7018 y ER-70S.
	CONTROL DE CALIDAD Inspección visual Control Dimensional El tanque se somete a pruebas de burbujas de jabón completa El tanque se somete a prueba hidrostática a presión de 5 PSI por el tiempo de una hora, con un margen de error de más menos 5% (coeficiente de dilatación atmosférico)
	RESPONSABILIDADES ADICIONALES
TIEMPO DE ENTREGA	Serán de 30 días laborables contados a partir de la firma del contrato y entrega del anticipo.
GARANTÍA TÉCNICA	La garantía técnica será por el lapso de 12 meses a partir de la entrega recepción del bien.
LUGAR DE ENTREGA	La entrega del bien será en LAS INSTALACIONES DE CONSTRUCCIONES ULLOA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA

SEGUNDA:

El precio acordado por las partes para la ejecución del contrato de fabricación del trabajo antes mencionado es de \$ 7.900.00 (siete mil novecientos 00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica) incluido el IVA, los mismos que pagará a "CONSTRUCCIONES ULLOA", de la siguiente manera:

FORMA DE PAGO: La forma de pago se realizará de la siguiente forma: El 50% a la firma del contrato y el 50% contra entrega del trabajo.

TERCERA: El plazo para la fabricación del contrato de trabajo antes mencionado es de: 30 días laborables contados a partir de la firma del contrato y entrega del anticipo.


CUARTA: La entrega recepción del trabajo tendrá lugar cuarenta y ocho horas después de que "CONSTRUCCIONES ULLOA" notifique por escrito o verbalmente al CONTRATANTE,

¥ LV. 40.44
1/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



www.consulloa.com
Pág.: 3 de 4

que el trabajo ha sido concluido. Por lo tanto, los contratantes expresamente convienen que "CONSTRUCCIONES ULLOA" exigirá el pago del saldo si lo hubiere del precio pactado a plazo en la cláusula segunda de este contrato.

QUINTA: Son cargos de "CONSTRUCCIONES ULLOA", todas las expensas de ejecución del trabajo como son: costo de materiales del trabajo, mano de obra, y por tanto el CONTRATANTE no asume ninguna responsabilidad sobre las obligaciones laborales y prestaciones que "CONSTRUCCIONES ULLOA", adquiere con los trabajadores que contrate para la ejecución del trabajo contratado.

SEXTA: El CONTRATANTE, expresamente reconoce el derecho de "CONSTRUCCIONES ULLOA", para sustituir sin previo aviso materiales a emplearse en el trabajo por otros de similar calidad cuando eventualmente se produzcan desabastecimientos en el mercado interno nacional de estos materiales convenidos inicialmente en el programa de ejecución del trabajo.

SEPTIMA: La ejecución del trabajo será en los términos previstos en la cláusula primera de este contrato, y, en consecuencia cualquier modificación que signifique aumento o disminución de la misma, deberá constar de convenio adicional por los contratantes, los mismos que deberán establecer por escrito y que estará sujeto a un reajuste total a la finalización del trabajo.

OCTAVA: Para todos los efectos legales y contractuales, el CONTRATANTE, reconoce que el plazo de ejecución del trabajo previsto en la cláusula tercera de este contrato, no empezará a recurrir sin el pago pactado en la cláusula segunda para empezar la construcción del tanque.

NOVENA: DERECHO DEL VENDEDOR.- El VENDEDOR podrá solicitar al Juez Civil que el tanque vendido con reserva de dominio vuelva a su poder, en cualquiera de los siguientes casos:

- Si el tanque objeto de este contrato fuera objeto de secuestro, embargo o cualquier orden de aprehensión.
- Si el comprador no paga alguna o algunas de sus cuotas, dentro del plazo previsto en la cláusula segunda de este contrato.
- Si el comprador celebra un contrato que recaiga sobre el tanque objeto de este contrato, sin autorización escrita del vendedor.
- Si el comprador destruyere o deteriorare o alterare dolosamente el tanque objeto de este contrato.

DECIMA: INCUMPLIMIENTO.- En caso de incumplimiento de la parte compradora en el pago de uno o cualquiera de los dividendos a su respectivo vencimiento, el vendedor podrá solicitar al Juez de lo Civil que el Tanque objeto de este contrato sea aprehendido por un Alguacil, aprehensión que se realizara en cualquier lugar donde se encuentre el tanque. Se deja constancia que la cantidad pagada hasta el momento de la aprehensión quedara en beneficio del vendedor a título de indemnización, de conformidad con la Ley que rige la materia.

¥ LV. 40.44
1/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:08/03/2013

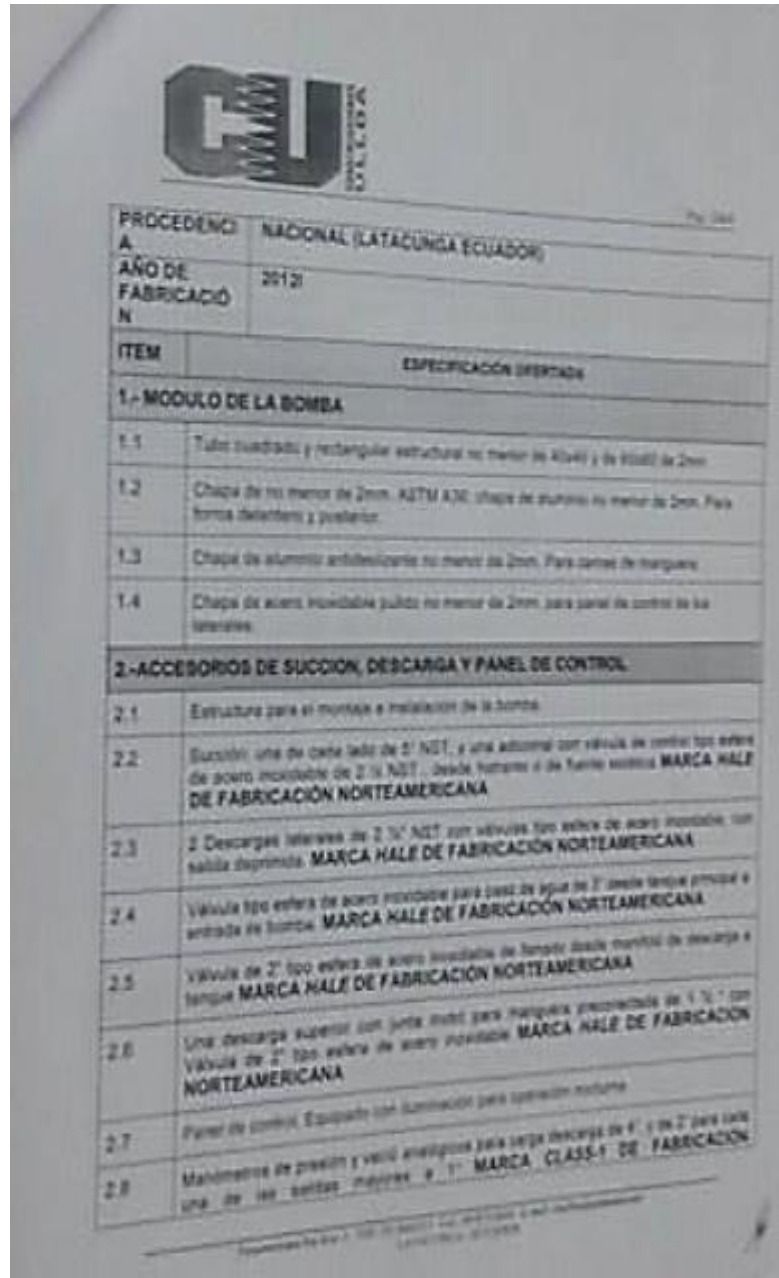


¥ LV. 40.44
1/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA:01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA:08/03/2013



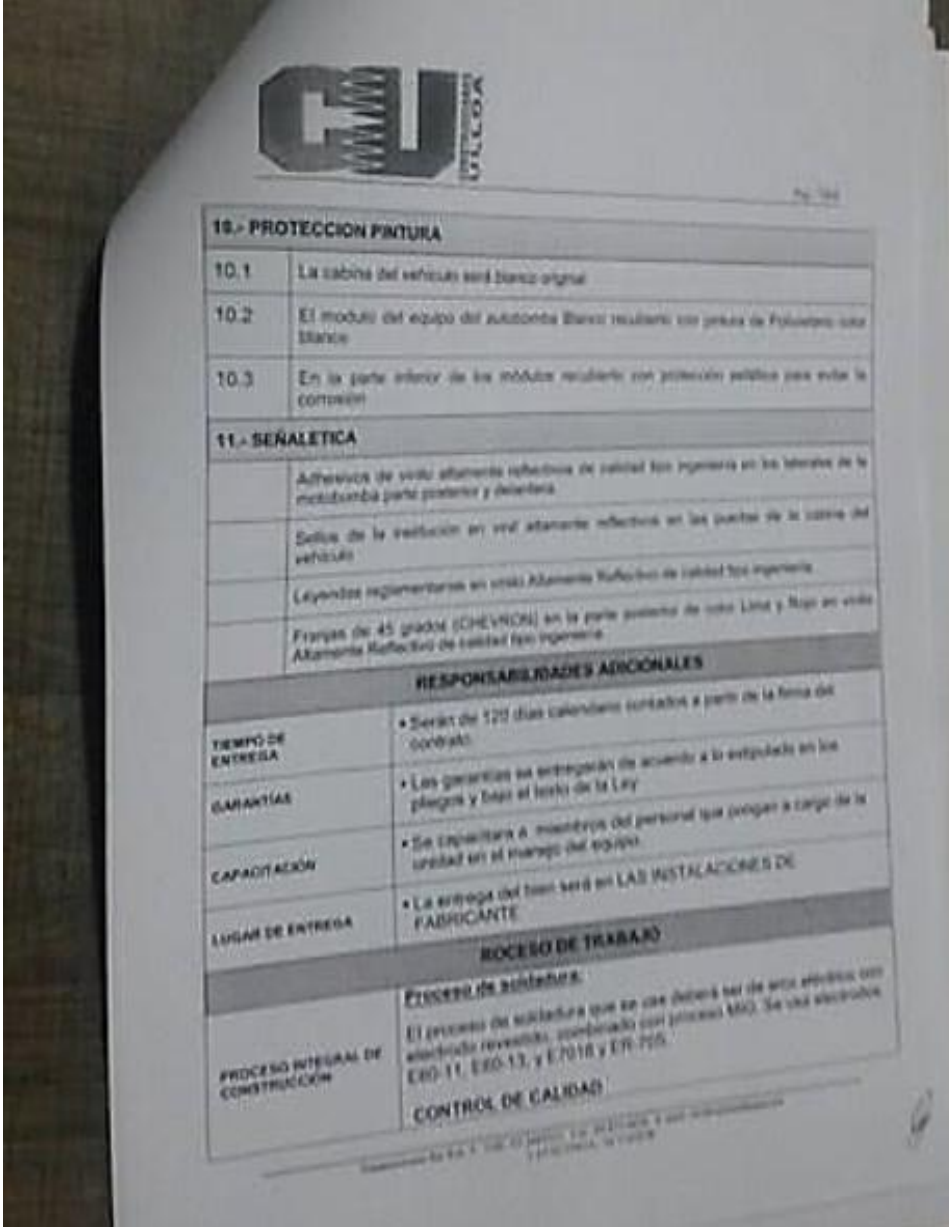
ITEM	ESPECIFICACIÓN OFERTADA
1.- MÓDULO DE LA BOMBA	
1.1	Tubo cuadrado y rectangular estructural no menor de 40x40 y de 90x60 de 2mm
1.2	Chapa de no menor de 2mm. ASTM A36. Chapa de aluminio no menor de 2mm. Para forma delantero y posterior.
1.3	Chapa de aluminio antirreflexante no menor de 2mm. Para carnes de mangruera.
1.4	Chapa de acero inoxidable pulido no menor de 2mm. para panel de control de las literales.
2.-ACCESORIOS DE SUCCION, DESCARGA Y PANEL DE CONTROL	
2.1	Estructura para el montaje e instalación de la bomba
2.2	Succión: una de cada lado de 2" NPT, y una adicional con válvula de control tipo esfera de acero inoxidable de 2" NPT. Desde flotante a de fuente externa MARCA HALE DE FABRICACIÓN NORTEAMERICANA
2.3	2 Descargas laterales de 2 1/2" NPT con válvulas tipo esfera de acero inoxidable, con salida deprimida. MARCA HALE DE FABRICACIÓN NORTEAMERICANA
2.4	Válvula tipo esfera de acero inoxidable para paso de agua de 2" desde tanque presurizado a entrada de bomba. MARCA HALE DE FABRICACIÓN NORTEAMERICANA
2.5	Válvula de 2" tipo esfera de acero inoxidable de tamaño desde montaje de descarga a tanque. MARCA HALE DE FABRICACIÓN NORTEAMERICANA
2.6	Una descarga superior con junta móvil para mangruera presurizada de 1 1/2" con Válvula de 2" tipo esfera de acero inoxidable. MARCA HALE DE FABRICACIÓN NORTEAMERICANA
2.7	Panel de control. Equipado con iluminación para operación nocturna
2.8	Manómetros de presión y vacío analógicos para carga descarga de 1" y de 2" para cada una de las bombas maestras y 1" MARCA CLASS-1 DE FABRICACION

¥ LV. 40.44
1/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



10.- PROTECCION PINTURA

10.1	La cabina del vehiculo sera blanco original
10.2	El modulo del equipo del autobus blanco resultara con pintura de Polietileno color blanco
10.3	En la parte interior de los modulos resultara con proteccion plastica para evitar la corrosion

11.- SEÑALETICA

Adhesivos de señal altamente reflectivos de calidad foto ingeniera en los laterales de la motorizada parte posterior y delantera

Señales de la señalización en señal altamente reflectiva en los puntos de la cabina del vehiculo

Letras y logos reglamentarios en señal altamente reflectiva de calidad foto ingeniera

Franjas de 45 grados (CHEVRON) en la parte superior de color Lina y Negro en señal altamente reflectiva de calidad foto ingeniera

RESPONSABILIDADES ADICIONALES

TIEMPO DE ENTREGA	• Serán de 120 días calendario contados a partir de la firma del contrato
GARANTIAS	• Las garantías se entregarán de acuerdo a lo estipulado en los pliegos y bajo el tenor de la Ley
CAPACITACION	• Se capacitará a miembros del personal que pongan a cargo de la unidad en el tiempo del equipo
LUGAR DE ENTREGA	• La entrega del bien será en LAS INSTALACIONES DE FABRICANTE

PROCESO DE TRABAJO

Ejecución sustantiva:
El proceso de manufactura que se usa deberá ser de serie aplicando con electrodos revestidos, combinado con procesos MIG. Se usa especificaciones EBO-11, EBO-13, y E-7018 y E7-725

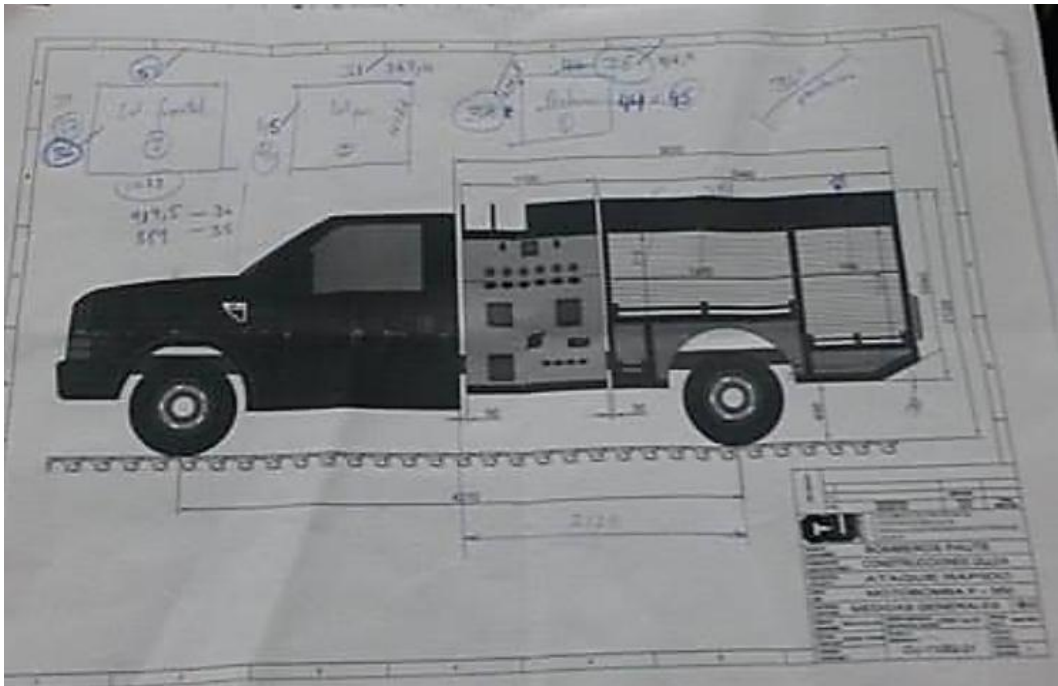
CONTROL DE CALIDAD

¥ LV. 40.44
1/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



¥ LV. 40.44
 1/4

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



Latacunga a 15 de marzo de 2013

SEÑALÉTICA

Por medio de la presente comunico a Ud. en relación que la empresa Construcciones Ulloa Cia. Ltda. Está en proceso de implementación de señalética, razón por la cual no se encuentra la misma en todas las áreas. El periodo a implementarse es el año 2014 - 2015.

¥ LV. 40.44
1/4

¥ LV. 40.44
3/4

Atentamente

CONSTRUCCIONES ULLOA CIA. LTDA.
Ing. Edison Ulloa Arroba
GERENTE GENERAL

Marca

¥ Verificado

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD

Proceso de Selección del Personal

Proceso de selección = Entrevistas realizadas / Entrevistas planificadas

Proceso de selección = 3 / 17

Proceso de selección = 0,1667 = 16,67% **PPA I 1/5 ¥**

De las diecisiete entrevistas planificadas para el proceso de selección del personal en la empresa Construcciones Ulloa, únicamente asistieron un 16,67% de personas convocadas, lo que demuestra que no se cumple a cabalidad con la gestión de selección del personal. Además, el perfil no es el adecuado para el cargo que desempeña. **PT – PS 6/7**

ADQUISICIONES

Eficiencia = Ordenes sin problemas / Total de órdenes de compra recibidos

Eficiencia = 89 / 89

Eficiencia = 1 = 100,00% **PPA I 2/5 - PPA I 3/5- PPA I 4/5 ¥**

Se verifican todas las órdenes de compra con sus respectivas facturas cumpliendo a cabalidad con los aspectos contables, de tal manera de obtener un óptimo proceso productivo. **PT - A 1/11 – 11/11**

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/01/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

I
2/2

COMERCIALIZACIÓN

$\% \text{ de despachos efectuados} = (\# \text{ de despachos} / \text{Total de despachos}) * 100$

$\% \text{ de despachos efectuados} = 9 / 9$

$\% \text{ de despachos efectuados} = 1 = 100,00\%$ **PPA I 5/5 ¥**

Se estableció que el 100,00% de pedidos son despachados adecuadamente, lo cual es un adecuado indicador que permite contar con una adecuada base de datos, esto demuestra la eficiencia, eficacia al momento de entregar los productos.

PROCESO PRODUCTIVO

$\text{Productividad} = \text{Productos defectuosos anual} / \text{Total de productos anual}$

$\text{Productividad} = 6 / 7 = 85,71 = 86\%$

La siguiente información tiene por objeto controlar los productos defectuosos, la cual corresponde al 86% lo que demuestra que es un adecuado indicador de productividad dentro del proceso de producción, sin embargo, es necesario controlar a todos los productos en base a la normativa ISO 9001:2008. **PPA PP 3/4**

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 01/02/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 08/03/2013

PUNTOS DE CONTROL INTERNO



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PCI
1/5

COMPONENTE: PROCESO DE ADQUISICIONES

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
PPA 12/21 PT – EP 1/1	En el proceso de Adquisiciones no existe una evaluación de la materia prima a los proveedores.	Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	No se efectúan revisiones antes de proporcionar el producto final al cliente.	Procesos inadecuados que pueden impedir al obtener un producto terminado de calidad.	Se recomienda al Supervisor del Dpto. de Producción designar a una persona el control de los procesos de adquisiciones acorde a lo solicitado por producción.
PPA 12/21	No se realizan planificaciones.	Se debe cumplir con lo estipulado en las Normas ISO 9001 7.2.3. Comunicación del Cliente Ltral. c	No se implementan acciones eficaces en lo que respecta a las quejas del cliente.	Puede existir procesos inadecuados.	Es necesario que el Supervisor del Dpto. de Producción realice planificaciones las cuales sean controladas.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 11/03/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 22/03/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PCI
2/5

COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
PPA 10/21	En el proceso de Recursos Humanos es fundamental capacitar a todo el personal.	Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 6.2.2. Competencia, formación y toma de decisiones Ltral. d	No se incluye a todo el personal en las planificaciones para capacitaciones.	No se puede contar con un adecuado Recurso Humano eficiente y productivo.	Se recomienda al Jefe de Talento Humano incluir y diseñar planificaciones en la que se encuentre inmersos todo el personal.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 11/03/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 22/03/2013



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PCI
3/5

COMPONENTE: PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
PPA 12/21	La empresa no establece disposiciones eficaces para la comunicación de los clientes en lo relacionado al control y solución a las quejas.	Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 7.2.3 Comunicación con el cliente Ltral. c	No contar con un sistema para registro de reclamos o quejas del cliente.	Pérdida de clientes que podrían llevar a una mala imagen empresarial y disminución en el volumen de ventas.	Se recomienda al Jefe de Talento Humano mantener un registro de los reclamos o quejas de los clientes hasta que la queja llegue a su fin y se satisfaga las necesidades y requerimientos de los clientes.



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PCI
4/5

COMPONENTE: PROCESO PRODUCTIVO

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
PPA 6/21	No se cumple con el manual de calidad en los procesos de producción.	Cumplir con lo establecido con la norma 4.2.2 Manual de la calidad b) los procedimientos documentados establecidos para el SGC	Falta de difundir las funciones a personal.	Actividades que no cuentan con procesos respectivos que impiden mejorar los mismos.	Se recomienda al Supervisor del Dpto. de Producción tener todos los procedimientos documentados a fin de poder establecer mejoras en el mismo.
PPA 16/21 PPA PP 4/4	No se da mantenimiento a la maquinaria y equipo.	Se debe cumplir con ISO 9001 7 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.	No existe un responsable del control de la maquinaria y equipo	Detención del proceso productivo.	Se recomienda a Gerencia contratar al personal técnico que realicen controles preventivos y correctivos a la maquinaria y equipo



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

PCI
5/5

COMPONENTE: PROCESO PRODUCTIVO

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
PPA 8/21 PPA 1/3	Falta de señalética	Incumplimiento de la norma ISO 9001-2008 de la sección de las Responsabilidades de la Dirección en el literal 5.5.3 , desinformación del direccionamiento dentro de las distintas áreas en el Departamento de Producción.	Falta de señalética debido a la designación de un responsable.	Difícil localización de las diversas áreas dentro de la empresa.	Se recomienda a la Gerencia conjuntamente con el Supervisor del Dpto. de Producción implementar señalética a fin de dar solución al problema.

PREPARADO POR: P.P.A.E.	FECHA: 11/03/2013
REVISADO POR: C.C.M.M.	FECHA: 22/03/2013

INFORME FINAL DE CALIDAD



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

IC
1/7

Informe de Calidad

Latacunga, 30 de Marzo de 2013

Sr. Edison Ulloa

GERENTE GENERAL CONSTRUCCIONES ULLOA

Se ha aplicado una Auditoría a la Gestión de la Calidad en la empresa CONSTRUCCIONES ULLOA S.A., auditado del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, en base al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 - 2008, así como la información relacionada con los procesos de mencionada entidad.

La Auditoría de Gestión de Calidad realizada expresa una opinión sobre las Conformidades y No Conformidades de los procesos en relación a las Normas ISO 9001, detalladas anteriormente.

Mencionada Auditoría, comprende un examen en base a la evidencia que respaldan los Puntos de Control Interno (P.C.I.) e incluye también la evaluación de la aplicación de Normativa ISO 9001: 2008, los cuales se detallan a continuación.

Atentamente

Grupo Auditor
Pacheco y Asociados P.A.

Una vez realizado el trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones las cuales se detalla en el presente informe con sus respectivas recomendaciones:

COMPONENTE: ADQUISICIONES

PROBLEMA: En el proceso de Adquisiciones no existe una evaluación de la Materia Prima a los proveedores.

CONCLUSIÓN

Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 7.2.2. **Revisión de los requisitos relacionados con el producto** la organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto,
- b) Se encuentran resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) *la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.*

Para ello es necesario efectuar una revisión de los requisitos relacionados con el producto, antes de proporcionar el producto final al cliente.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Supervisor del Dpto. de Producción designar a una persona que supervise los procesos de adquisiciones acorde a lo solicitado por producción a fin de contar con la materia prima, materiales necesarios para mantener un proceso productivo de calidad.

PROBLEMA: No se realizan planificaciones.

CONCLUSIÓN

Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 **Comunicación con el cliente** La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,
- c) **la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.**

RECOMENDACIÓN

Es necesario que el Supervisor del Dpto. de Producción designe a una persona el registro y seguimiento de la conformidad del producto final, así como las consultas, contratos y atención de sus pedidos y se los efectúe acorde a lo solicitado por producción.

COMPONENTE: TALENTO HUMANO

PROBLEMA: No se capacita a todo el personal.

CONCLUSIÓN

Incumplimiento de la normativa ISO 9001 **6.2.2. Competencia, formación y toma de decisiones Ltral. d** Carencia de planificaciones para capacitaciones al personal.

RECOMENDACIÓN

Es necesario que el Jefe de Talento Humano incluya y diseñe planificaciones para todo el personal tanto administrativo como operativo acorde a su competencia, formación y toma decisiones con la finalidad de tener un Talento Humano más productivo, eficiente y eficaz.

COMPONENTE: PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN

PROBLEMA: La empresa no establece disposiciones eficaces para la comunicación de los clientes en lo relacionado al control de las quejas.

CONCLUSIÓN

Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 numeral **7.2.3 Comunicación con el cliente**, la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.**

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Jefe de Talento Humano mantenga un registro de los reclamos o quejas de los clientes hasta que la queja llegue a su fin y se satisfaga las necesidades y requerimientos de los mismos, ya que permite conocer en donde está fallando la empresa y así poder centrarse en ese punto débil y solucionarlo, además esto constituirá en una oportunidad para que la empresa a fin de que pueda satisfacer a un cliente insatisfecho.

COMPONENTE: PROCESO PRODUCTIVO

PROBLEMA: No se cumple con el manual de calidad

CONCLUSIÓN

Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 **4.2.2 Manual de la calidad**

- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Supervisor del Dpto. de Producción difundir las funciones al personal y mantener todos los procedimientos documentados a fin de poder establecer mejoras en el mismo, y dar cumplimiento a la normativa ISO 9001.

PROBLEMA: No se da mantenimiento a la maquinaria y equipo

CONCLUSIÓN

Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 7 **7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición** La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización,



A.P. GRUPO
AUDITOR

“EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

IC
7/7

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Gerente contratar personal técnico que realice controles de la maquinaria y equipo de la empresa con la finalidad de evitar detención del proceso productivo dando cumplimiento a la normativa ISO 9001.

PROBLEMA: Falta de señalética

PROBLEMA: FALTA DE SEÑALÉTICA EN EL DPTO. DE PRODUCCIÓN

CONCLUSIÓN

Incumplimiento de la **norma ISO 9001-2008 de la sección de las Responsabilidades de la Dirección en el literal 5.5.3**, desinformación del direccionamiento dentro de las distintas áreas en el Departamento de Producción.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la Gerencia conjuntamente con el Supervisor de producción implementar señalética a fin de conocer las distintas áreas dentro de la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se elaboró el Marco Teórico el cual sirvió de fundamento científico en el desarrollo del presente trabajo investigativo que corresponde a la realización de la Auditoría de Gestión de la Calidad en base a las categorías fundamentales.
- Se efectuó el Análisis Situacional de la empresa misma que sirvió de sustento en el diseño metodológico del presente trabajo en la que se describió las técnicas, tipos, métodos de investigación, aplicación de encuestas y entrevistas, además de encuentran las conclusiones y recomendaciones.
- Como conclusión de la Auditoría aplicada a la empresa Construcciones Ulloa se determinó su cumplimiento en base a las Normas ISO 9001, determinándose los problemas que afectan a la misma son mínimas, sin embargo, es necesario tomar acciones correctivas a fin de contar con un proceso de calidad y el mejoramiento continuo de la misma.

RECOMENDACIONES

- Conocer el fundamento teórico permite la ejecución de la Auditoría de Gestión de la Calidad, sustentando el presente trabajo investigativo, en lo relacionado con su aspecto metodológico que ayuda a su aplicación.

- Dar a conocer los resultados dentro del Análisis Situacional de la empresa permite la realización de un diagnóstico tanto interno como externo de la empresa, esto ayuda a tener una visión general de cómo se encuentra la empresa y que debe hacer el nivel directivo para eliminar los riesgos.

- Es indispensable cumplir con la Normativa ISO 9001 a fin de dar solución a los problemas dentro de la empresa y mejorar en lo relacionado a la eficiencia y productividad de los procesos, mediante su cumplimiento, así como también se emite un Informe de calidad el cual debe seguirse a fin de mantener un adecuado proceso dentro de las diversas áreas de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Consultada

- CARVAJAL, Alba, & ESCOBAR, María, (2008), “Herramienta integrada de control interno y administración de riesgos”, Primera edición, Editorial externado, Colombia.
- CLEMENCO, O. & Enrique J., (2010), “Auditoría de gestión de la calidad ISO Priemra edición, 9001:2008”, México.
- DÍAZ OLMO, Carlos. (2009) “Calidad y excelencia en la gestión de las pymes españolas”; primera Edición; Coordinación de edición área de conocimiento y documentación; España.
- EQUIPO VÉRTICE, (2010), “Gestión de la calidad 2008”, Editorial Vertice, España.
- ESCUDERO, María, (2011), “Gestión del Aprovisionamiento”, Editorial Paraninfo, Tercera edición, España.
- FLEITMAN, Jack, (2008), “Evaluación integral para implantar modelos de calidad”, Primera edición, Editorial Pax Mexico, México.
- FONSECA, Oswaldo, (2011), “Sistemas de Control Interno para organizaciones”, Primera edición, Editor Instituto de Control ICCO, Colombia.
- HAMEL, Gary, (2008), El futuro de la administración, Grupo editorial norma, Buenos Aires.

- PERÉZ, José, (2010), “Gestión por procesos”, Editorial AEC, Cuarta edición, Madrid.
- PLUIG, Jorge (2011); “Certificación y modelos de calidad”, Editorial Vértice, Primera Edición; España.
- SIERRA, Juan (2008); “La auditoría de los sistemas de gestión de calidad”, Primera edición; México.
- VILAR, José, (2008), “La auditoría de los Sistemas de Gestión (ASG)”, Primera Edición; México.

Bibliografía Citada

- ANDRADE, P. Ramiro, “Auditoría, Teoría Básica- Enfoque Moderno”, Tercera Edición, España. (p.207)
- CASHIN, J. A.; NEUWIRTH P. D. y LEVY, J.F. (2007). “Enciclopedia de la auditoría”, Segunda Edición, Madrid, (p.4)
- DE LA PEÑA, (2011); “Auditoría un Enfoque Práctico”, Primera edición, Ediciones Paraninfo S.A. España, p. 5.
- DELGADO, Susana & Ena, Belén (2010), “Recursos Humanos: administración y finanzas”, Cuarta edición, Editorial Paraninfo, España, (p. 1)
- FONSECA, O (2011), “Sistemas de control interno para organizaciones”, Primera Edición, Lima, (p.15)
- GIL, María (2010), “Cómo crear y hacer funcionar una empresa”, Octava edición, editorial Esic, España, p. 29

- GITMAN, L. (2008), “Fundamentos de administración financiera”, Segunda Edición, Editorial MES. España, (p.186)
- MANCO, J, (2014), “Elementos Básico del Control, La Auditoría y la revisoría fiscal”, distribuido por autores editores, (p. 27)
- MILLS, A., (2000), “La Auditoría de Calidad”, Tercera Edición, Norma Ediciones, Colombia, (p.31)
- ORTIZ, Joan, “Gestión Financiera”, primera Edición, España, (p.3)
- Reyes A., (2014), “Administración Moderna”, Cuarta Edición, Editorial Limusa, México, (p.14)
- SOTOMAYOR, M., (2008), “Auditoría de calidad”, Tercera Edición, España, (p.20)
- VAN y WACHOWICZ (2002), “Principios de administración financiera”, Undécima edición, PERSON educación, Mexico, (p.3)
- YVES, Rolland Gérard, (1992), “Manual de Control de Gestión”, Bordas, Primera Edición, Traducido al español ediciones Díaz de Santos S.A., París. (p.3)

Netgrafia

- GALIÑANEZ, Verónica, <http://es.slideshare.net/verogali/auditorias-de-calidad-8208993> Recuperado al 23-11-2015
- ROMERO, Jenaro, <http://www.gestiopolis.com/auditoria-del-sistema-de-gestion-de-calidad/> Recuperado al 24-11-2015

- TORRES. Luis <http://spcgroup.com.mx/auditoria-al-sistema-de-gestion-de-calidad/> Recuperado al 24-11-2015

- GÓMEZ, Nacho, <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/09/auditorias-internas-segun-iso-90012008.html> Recuperado al 24-11-2015

- CARDENAS, Francisco, <http://bcnecologia.net/es/publicaciones/guia-metodologica-para-los-sistemas-de-auditoria-certificacion-o-acreditacion-de-la> Recuperado al 26-11-2015

ANEXOS

Anexo N° 1 Encuestas dirigidas a los clientes internos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA

Encuestas dirigidas al personal de la empresa

Objetivo.- “Recabar información que pueden proporcionar los clientes de la empresa CONSTRUCCIONES ULLOA

(X) Marque con el símbolo la alternativa que Ud. considere adecuada.

PREGUNTAS

1.- ¿El equipo de trabajo es el necesario para el cumplimiento de las labores encomendadas en el proceso de Producción?

SI
NO

2.- ¿Cuenta con todos los Equipos e implementos necesarios para que el personal Realice las actividades normales?

SI
NO

3.- ¿Posee una descripción detallada de las funciones que usted debería realizar?

SI
NO

4. ¿Se evalúa el Sistema de Calidad en el Proceso de la construcción de los tanques?

SI
NO

5.- ¿Se aplica una Lista de chequeo para determinar si las actividades ejecutadas cumplen con las disposiciones legales que está sujeta la empresa?

SI
NO

6.- ¿La Empresa Construcciones Ulloa aplica políticas de calidad en la elaboración del producto?

SI
NO

7.- ¿El proceso de Producción se rige en base al Manual de Calidad y normas ISO?

SI
NO

8.- ¿Se realiza la capacitación y adiestramiento en materia de calidad para que los trabajadores almacenen la competencia laboral?

SI
NO

9.- ¿Se elabora un cuadro comparativo con la competencia?

SI
NO

10.- ¿Se realiza la evaluación del desempeño del personal?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 2 Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EMPRESA CONSTRUCCIONES ULLOA

Entrevista al supervisor de producción

Objetivo: Diagnosticar la forma como se viene desarrollando las actividades dentro de la Empresa Construcciones Ulloa con la información que se obtenga de esta entrevista se podrá tener un conocimiento general del entorno productivo de la Empresa.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

- 1.- ¿La empresa posee la estructura y el personal idóneo para su adecuado funcionamiento?
- 2.- ¿Con qué frecuencia es evaluado su personal?
- 3.- ¿Se realiza un control adecuado de la calidad en cada proceso de elaboración de tanques?
- 4.- ¿Cómo realiza la verificación de los procedimientos generales de producción con la Norma ISO?
- 5.- ¿Compara los procedimientos del Manual de Calidad con las actividades que se realizan?
- 6.- ¿Realiza una comparación de registros y documentos con el manual de calidad?
- 7.- ¿Según su criterio cuales son las principales debilidades y fortalezas de la Empresa?
- 8.- ¿Cómo ha establecido el control de calidad para los procesos de Producción?
- 9.- ¿Cree usted que es importante contar con una Metodología para aplicar una Auditoría de la Calidad?