



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO INTEGRADOR

**“AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
EMPRESA MIXERVICES CÍA. LTDA., UBICADA EN EL CANTÓN AMBATO
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERIODO 2018.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Autores:

Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth

Remache Calapiña Nancy Patricia

Tutor:

Ing. Navas Olmedo Walter Humberto

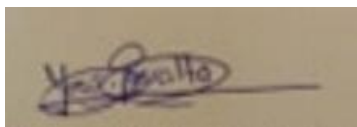
Latacunga - Ecuador

Agosto - 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth y Remache Calapiña Nancy Patricia declaramos ser autoras del presente proyecto integrador: **“AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA MIXERVICES CÍA. LTDA., UBICADA EN EL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERIODO 2018.”**, siendo el Ing. Navas Olmedo Walter Humberto tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



.....
Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth

C.I. 180496902-8



.....
Remache Calapiña Nancy Patricia

C.I 180520136-3

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO INTEGRADOR

En calidad de Tutor del Trabajo integrador sobre el título:

“AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA MIXERVICES CÍA. LTDA., UBICADA EN EL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERIODO 2018.”, de Peralta Llamusunta

Jessenia Elizabeth y Remache Calapiña Nancy Patricia, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio del 2019.

El Tutor



.....
Ing. Navas Olmedo Walter Humberto

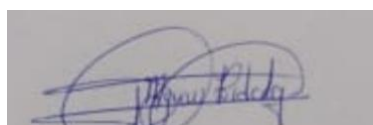
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: **Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth y Remache Calapiña Nancy Patricia** con el título de Proyecto Integrador “Auditoría Interna al sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001: 2015 en la empresa Mixervices Cía. Ltda., ubicada en el cantón Ambato Provincia de Tungurahua en el periodo 2018” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

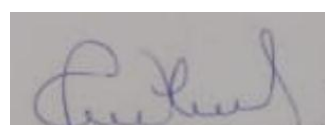
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 23 de Julio 2019

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Nombre: Dra. Myriam Hidalgo
CC: 0500238485-2



Lector 2
Nombre: Ing. Roberto Herrera
CC: 050231025-3



Lector 3
Nombre: Ing. Marlene Salazar
CC: 050196922-4

Agradecimiento

A Dios por la vida, salud y sabiduría para poder cumplir mis sueños, a mis padres Lenin y Rita que gracias a sus oraciones, esfuerzo y sacrificio hicieron de mí cada día una mejor persona, a mis hermanos por la comprensión y apoyo moral. A los docentes de la UTC que con sus conocimientos impartidos en cada clase han logrado fomentar conocimientos, valores y ética profesional.

Jessenia

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios que me ha dado salud y vida, a mis padres un infinito agradecimiento por todo su apoyo, a mi compañero de vida que ha sido mi constante apoyo, a la UTC por abrirme las puertas para seguir superándome, a mis docentes por su conocimiento compartido.

Patricia

Dedicatoria

A mi hija Camilita †, que con su poco tiempo de vida me demostró el verdadero significado del amor, lucha, sacrificio y orgullo, estoy segura que donde quiera que se encuentre estará orgullosa por verme terminando esta etapa académica. A mi familia porque ha sido el pilar fundamental que me ayuda a sobre llevar el dolor y la resignación. También a mi esposo Luis, porque cuando veía difícil el camino me supo dar ánimos para salir adelante

Jessenia

Dedicatoria

Todo mi esfuerzo y dedicación se lo dedico a mis queridos padres Aníbal y Rosa que, con amor, esfuerzo y con su apoyo económico e incondicional me ayudaron a cumplir un sueño, y es por ellos que ahora soy la que soy y sé que ahora les doy una infinita felicidad a mis padres por el logro que juntos hemos obtenido, a mi hermano Darwin a mi esposo Edgar y a mi hijo Sebastián lo cual es el motor de mi vida.

Patricia



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

TITULO: “AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA MIXERVICES CÍA. LTDA., UBICADA EN EL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERIODO 2018.”

AUTORAS:

Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth

Remache Calapiña Nancy Patricia

RESUMEN

El presente proyecto tuvo como propósito realizar una auditoría interna al sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, en la empresa MIXERVICES CÍA. LTDA., se verificó el cumplimiento de los procesos del manual de calidad en el departamento de limpieza y jardinería. La metodología que se utilizó fue cualitativa con el método no experimental e inductivo, utilizando la técnica de la entrevista y la encuesta y sus instrumentos como: fichas de observación y cuestionarios. Posteriormente se ejecutó las etapas de auditoría que constan de los archivos de planificación, permanente corriente ejecución y seguimiento. Se obtuvo como resultado que existe la falta de control en los suministros y materiales, y la supervisión de las actividades que se realizan durante la ejecución del servicio de jardinería y limpieza. Finalmente se emitió un informe al representante legal de la empresa Mixervices Cía. Ltda., detallando las debilidades encontradas en el proceso de auditoría. La aplicación de una Auditoría ayudará a la empresa a mejorar las políticas de control dentro de su sistema de gestión de calidad y pueda realizar las correcciones oportunas para que en las próximas auditorías alcance resultados favorables, los mismos que permitirán renovar certificaciones internacionales.

Palabras claves: ISO – Calidad - Sistema – Gestión- Auditoría - No conformidades



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

TITULO: “AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA MIXERVICES CÍA. LTDA., UBICADA EN EL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERIODO 2018.”

AUTORAS:

Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth

Remache Calapiña Nancy Patricia

ABSTRAC

The purpose of the present project is to verify agreement with the international standard ISO 9001:2015, in the MIXERVICES, company by means of an internal audit of the quality management system, also to identify the audit as a tool that allows the reflection of efficiency and effectiveness of quality policies, offering quality products to the market. The methodology used in this project possessed a non-experimental nature because it was based on the observation of phenomena as they occur in their natural context to analyze them later on. In the same way, it is a descriptive study that points out the characteristics of the instruments that were used to collect the information. Finally, the audit stages consisting of planning, permanent, and current files, were executed which allowed the analysis of the organization's quality management system, and after the examination to establish the different irregularities in the process, such as: the control of supplies and materials, the lack of control during the execution of the gardening and cleaning service, which are made known to the manager of the company through a final report where the appropriate recommendations of the major nonconformities are determined, and minors. The execution of the examination will be a great assistant for the company to identify the weaknesses of its management system and make the necessary corrections in order to have favorable results in the new audit certification which ones that help to renew its certification.

Keywords: ISO - Quality - System - Management - Audit - Non-conformities



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto integrador al Idioma Inglés presentado por las señoras Egresadas de la Carrera DE **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, PERALTA LLAMUSUNTA JESSENIA ELIZABETH Y REMACHE CALAPIÑA NANCY PATRICIA**, cuyo título versa “**AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA MIXERVICES CÍA LTDA. EN EL PERIODO 2018**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, 23 de Julio del 2019

Atentamente,

Lcdo. Marcelo Pacheco
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 050261735-0



Índice

Portada	i
Declaración De Autoría	ii
Aval del tutor de proyecto integrador	iii
Aprobación del tribunal de titulación	iv
Agradecimiento	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria.....	vii
Dedicatoria.....	viii
Resumen	ix
Abstrac.....	x
Índice	xi
1. Información General.....	1
2. Planteamiento Del Problema	2
2.1.1 Objetivos.....	3
2.1.1.1 General.....	3
2.1.1.2 Específicos	3
2.2. Planteamiento del Problema del Proyecto.	3
2.2.1 Descripción del Problema.....	3
2.2.2 Formulación del Problema.....	4
2.2.3. Justificación	4
2.2.4 Alcances.....	5
2.2.5. Limitaciones	6
2.2.6 Descripción de las competencias vinculadas, definición de etapas y productos.	6
2.2.6.1 Descripción de competencias/ Destrezas A Desarrollar	6
2.2.6.2 Descripción de las Asignaturas Involucradas	6
2.2.6.2 Descripción de los Productos Entregables por Asignatura y Etapa.....	8
3. Beneficiarios.....	9
3.1 Beneficiarios Directos.....	9
3.2 Beneficiarios Indirectos	9
4. Planteamiento y definiciones de Actividades.....	10

4.1	Planeación De Actividades	10
4.1.1	Cronograma.....	11
5.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	12
5.1	Antecedentes investigativos	12
5.2	Marco Teórico	12
5.2.1	Empresa	13
5.2.2	Sistema De Gestión	13
5.2.3	Sistema De Gestión De Calidad	13
5.2.4	Auditoría.....	14
5.2.4.1	Auditoría Externa:.....	15
5.2.4.2	Auditoría Interna:.....	15
5.2.4.3	Auditoría Computacional:.....	15
5.2.4.4	Auditoría De Recursos Humanos:.....	15
5.2.4.5	Auditoría Financiera:	15
5.2.4.6	Auditorias De Operativa:	15
5.2.4.7	Auditorias De Operación:	16
5.2.4.8	Auditoría De Calidad:	16
5.2.5	Gestión.....	16
5.2.5.1	Tipos De Gestión	16
5.2.5.2	Gestión Tecnológica:	16
5.2.5.3	Gestión Social:	17
5.2.5.4	Gestión De Proyectos:.....	17
5.2.5.5	Gestión De Calidad:.....	17
5.2.6	Calidad.....	17
5.3	Metodología De La Auditoría	17
6.	Metodología De La Investigación	18
6.1	Tipo De Investigación.....	19
6.1.1	Método No Experimental:	19
6.1.2	Método Inductivo:	19
6.2	Población	20
6.3	Técnicas	20
6.3.1	La Entrevista.....	20

6.3.2 Encuesta.....	20
6.4 Instrumentos	21
6.4.1 Ficha de Observación:	21
6.4.2 Cuestionario.....	21
7. DISEÑO DE LA PROPUESTA	22
7.1 Título:	22
7.2 Datos Informativos	22
7.3 Descripción de la propuesta.....	31
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN	33
PROGRAMA DE AUDITORÌA DEL ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN	36
APL ARCHIVO PERMANENTE DE PLANIFICACIÓN.....	38
APL 20. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE AUDITORÍA	53
ARCHIVO PERMANENTE	85
ARCHIVO CORRIENTE.....	109
APL 30Planificación Específica De Auditoría.....	110
PROGRAMA DE AUDITORÌA	132
INFORME FINAL	156
Papeles de trabajo	162
7. Análisis y Discusión de Resultados.....	171
8. Impactos.....	173
9. Recomendaciones	174
10. Bibliografía.....	175
11. Anexos	¡Error! Marcador no definido.

Índice de Tablas

Tabla 1: Planeación de actividades.....	10
Tabla 2: Cronograma	11
Tabla 3: Población de estudio	31
Tabla 4: Siglas de auditoria.....	48
Tabla 5: Marcas de auditoria.....	48
Tabla 6: Distribución y cronograma de actividades	51
Tabla 7: Tiempo Estimado.....	60
Tabla 8: Recursos y Materiales	61
Tabla 9: Oportunidades y Amenazas.....	67
Tabla 10: Fortalezas y Debilidades	68
Tabla 11: Componentes del servicio.	69
Tabla 12: Personal de auditoria	79
Tabla 13: Objetivos de la Empresa.....	87
Tabla 14: Auditorías Internas	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 15: Tiempo de auditorías.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16: Rectificar las no conformidades	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 17: Capacitación del personal.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 18: Implementación del sistema de gestión de calidad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 19: Resultados alcanzados.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20: Mejora continua	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 21: Capacitación sobre los instructivos	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 22: Personal capacitado.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 23: Las políticas de calidad se visualizan	¡Error! Marcador no definido.

Índice de Figuras

Figura 1: Mapa de procesos	23
Figura 3: Limpieza Servicios Higiénicos.....	91
Figura 4: Limpieza Oficinas.....	92
Figura 5: Limpieza Comedores.....	92
Figura 6: Limpieza de comedores industriales.....	93
Figura 7: Limpieza de Accesos, Ascensores.....	93
Figura 8: Limpieza de Zonas Externas.....	94
Figura 9: Limpieza Piscina.....	94
Figura 10: Limpieza y mantenimiento de Jardines	95
Figura 11: Limpieza y desinfección de servicios higiénicos.....	96
Figura 12: Limpieza y desinfección de oficinas/salas de reuniones	97
Figura 13: Limpieza y desinfección de comedores industriales	98
Figura 14: Limpieza y desinfección de naves industriales.....	99
Figura 15: Limpieza de zonas externas	100
Figura 16: Limpieza y desinfección de comedores industriales	101
Figura 17: Organigrama	102

Índice Gráficos

Gráfico 1: Distribución del marco teórico	12
Gráfico 2: Proceso de la alta Dirección	24
Gráfico 3: Proceso del Sistema integrado de gestión.....	25
Gráfico 4: Procesos de compras	26
Gráfico 5: Procesos de preparación del servicio.....	27
Gráfico 6: Proceso de realización del servicio.....	28
Gráfico 7: Proceso de talento humano.....	29
Gráfico 8: Mapa de proceso de gestión financiera.....	30
Gráfico 9: Auditorías Internas	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 10: Tiempo de auditorías	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 11: Rectificar las no conformidades	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 12: Capacitación del personal.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 13: Implementación del sistema de gestión de calidad	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 14: Resultados alcanzados.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 15: Mejora continua	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 16: Capacitación sobre los instructivos	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 17: Personal capacitado.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 18: Las políticas de calidad se visualizan	¡Error! Marcador no definido.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “Mixervices Cía. Ltda.”, ubicada en Ambato provincia de Tungurahua en el periodo 2018

Fecha de Inicio: 25 de Marzo del 2019

Fecha de Finalización: 05 de Julio del 2019

Lugar de Ejecución: Ambato

Barrio: Ingahurco Bajo

Parroquia: La Península

Cantón: Ambato

Provincia: Tungurahua

Zona: 3

Institución: Mixervices Cía. Ltda.

Facultad que Auspicia: Ciencias Administrativas

Carrera que Auspicia: Contabilidad y Auditoría

Proyecto integrador vinculado:

“Sostenibilidad Administrativa y Financiera, de las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria y de las MPYMES de la provincia de Cotopaxi”.

Equipo de Trabajo:

Tutor: Ing. Walter Humberto Navas Olmedo

Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth

Remache Calapiña Nancy Patricia

Área de Conocimiento:

Auditoria

Línea de Investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de Investigación de la Carrera:

Estudio de Auditoría y Control

Asignaturas Vinculadas:

Auditoria Básica

Auditoria de Calidad

Gestión de la Calidad

Proyecto Integrador I y II

Estrategia Competitiva

Ética y valores

Clientes

- Plasticaucho
- Uninova
- Textiles Industriales Ambateños
- Teimsa
- Lempresa

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 Objetivos

2.1.1.1 General

Realizar una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, utilizando normas de auditoría con el propósito de verificar el cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015 a la empresa Mixerservices Cía. Ltda., en el periodo académico abril – agosto 2019.

2.1.1.2 Específicos

- Identificar el marco teórico y la metodología que se utilizará como sustento para el desarrollo del proyecto.
- Desarrollar el proceso de Auditoría basado en las normas ISO:19011 en los departamentos que intervienen en el sistema de Gestión de Calidad de la empresa.
- Emitir un informe final al representante legal de la empresa para que conozca las debilidades encontradas en el proceso de la Auditoría.

2.2. Planteamiento del problema del proyecto.

2.2.1 Descripción del Problema

En la actualidad el consumidor busca calidad en productos y servicios, es por ello que las empresas trabajan estratégicamente en la mejora continua para satisfacer las necesidades del cliente y al mismo tiempo buscan obtener una certificación que garantice la calidad de su producto o servicio. Pero para conseguirlo no es fácil, que la falta de compromiso por parte de la alta gerencia muchas veces hace que no se pueda alcanzar dicho objetivo.

En el Ecuador según el artículo El 58% de productos con notificación de alerta proviene de China, según SAE (2015,12 de Julio) firma que:

“Estuardo Ruiz, director ejecutivo del SAE, informó que en el país existen 181 organizaciones dedicadas a ofrecer prestaciones de certificación en más de 440 áreas (competencias laborales en el sector de la construcción, Sistemas de Gestión de Calidad, productos orgánicos agropecuarios, certificación florícola socio ambiental, etc.)”.

Cabe recalcar que el SAE, es el servicio de acreditación ecuatoriana, este servicio trabaja estratégicamente en tres grandes líneas, que son: evaluación del servicio público, acreditación para el cambio de la matriz productiva y para la acreditación para la videncia del mercado. Es decir, se enfoca en proyectos públicos y privados, no existe una campaña para las empresas privadas para que puedan conseguir una acreditación

En la provincia de Tungurahua existe un número escaso de empresas privadas que tengan certificaciones internacionales, debido a la falta de compromiso e información sobre las certificaciones por parte de las autoridades estatales. En cuanto a las empresas de servicio de limpieza que actualmente prestan sus servicios en la ciudad de Ambato no se tiene datos estadísticos en cuanto a certificaciones de calidad, en su gran mayoría solo son asociaciones que se han constituido con el único objetivo de obtener contratos con el sector público, y cabe recalcar que este tipo de servicio lo prestan personas de manera independiente.

La empresa Mixervices Cía. Ltda., a pesar de ser una de las pioneras en obtener una certificación de calidad en su servicio de limpieza y jardinería tiene que enfrentarse a las dificultades que la mayoría de las empresas atraviesa y es la falta de contratos con el sector público, el limitado número de proveedores con respecto a productos químicos de calidad que son utilizados en el servicio de jardinería, la ineficiencia del personal para ejecutar sus funciones, es por ello que la certificación solo lo ha conseguido por un año.

La elaboración de una auditoría al sistema de gestión de calidad de la empresa Mixervices Cía. Ltda., ayudará a identificar sus debilidades para que la empresa tome la opción de corregirlas y de esta manera logre tener una certificación mínima que corresponde a tres años

2.2.2 Formulación del Problema

¿De qué manera una auditoría interna ayuda a verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001: 2015, en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Mixervices Cía. Ltda.?

2.2.3. Justificación

El motivo que llevó a realizar el presente proyecto es debido a que se encontró una empresa que tiene una certificación internacional en el servicio de limpieza y jardinería, es común encontrar

calidad en los productos, pero la empresa Mixervices Cía. Ltda., que se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua es una empresa que brinda tres tipos de servicios como: mensajería, catering, limpieza y jardinería.

La empresa obtuvo la certificación por un año, tomando en cuenta que las certificaciones internacionales tienen un mínimo de tres años se decidió efectuar una auditoria al sistema de gestión de calidad para verificar el cumplimiento de los procesos que establece la norma ISO 9001:2015, y su manual de calidad. Para que por medio de un informe final se advierta al representante de la empresa sobre las debilidades que fueron encontradas en el proceso de auditoría.

En el Ecuador se tiene datos estadísticos sobre las empresas que han optado por conseguir certificaciones internacionales, así lo informa el INEN (2017)

“En el Ecuador existe el servicio ecuatoriano de normalización el cual es el eje principal para ejecutar la política de calidad, se ha encargado de realizar normas e impulsar a que las empresas y micro empresas puedan tomar en consideración la certificación como una ventaja competitiva. Según el último censo realizado en el 2017 se incrementó en un 23%, es decir que se otorgaron 45853 certificados en el 2016 y 56164 en el 2017”.

Las empresas trabajan en la mejora continua y en las certificaciones van más allá de conseguirlas, el reto que tienen es mantenerlas, es por ello que dentro de los requerimientos que la norma ISO 9001:2015 establece que se deben realizar auditorías internas.

La presente auditoria ayudara a la empresa a conocer las no conformidades menores, mayores o críticas que pueden afectar su certificación, la alta dirección tomen en consideración y realice o ejecute planes estratégicos que le permita corregir las acciones antes de una próxima auditoría. Cabe recalcar que los beneficiarios del proyecto son las empresas, proveedores, trabajadores y familiares de los mismos, comunidad que se encuentra en los alrededores de la empresa.

2.2.4 Alcances.

El presente proyecto integrador se llevó a cabo en el periodo académico Abril – Agosto 2019 en la empresa Mixervices Cía. Ltda., por medio de una Auditoria de Calidad se buscó verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en los servicios de Limpieza y Jardinería que la

empresa ofrece, es necesario conocer que por medio de la Auditoria la empresa pudo tomar en cuenta las no conformidades menores encontradas.

Dentro de los alcances que se logra llegar con el proyecto son:

- Planificar, ejecutar una Auditoria al Sistema de Gestión de Calidad y de esta manera verificar el cumplimiento de la misma
- Determinar las carencias que la empresa posee dentro de los procesos que se realiza en el departamento de servicio de Jardinería y Limpieza.
- Emitir un informe con las conclusiones y recomendaciones de las no conformidades encontradas durante la ejecución de la auditoría

2.2.5. Limitaciones

Las limitaciones se pudieron encontrar al momento de solicitar información sobre los manuales, fichas técnicas e instructivos, el problema es que el personal operativo se encontraba en frecuentes reuniones con los clientes, por otro lado, al momento de utilizar los instrumentos se causó un poco de temor y duda a los empleados del servicio de limpieza y jardinería.

2.2.6 Descripción de las competencias vinculadas, definición de etapas y productos.

2.2.6.1 Descripción de competencias/ destrezas a desarrollar

La descripción de competencias/ destrezas a desarrollar que se aplicarán en la auditoría interna al sistema de gestión de calidad, serán ejecutadas mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos en las aulas de clase de acuerdo con la malla curricular de la carrera, y lo cual será el panel importante para realizar nuestro proyecto integrador.

2.2.6.2 Descripción de las asignaturas involucradas

• Primer semestre, administración I

En esta asignatura, se conoce conceptos básicos sobre la empresa, tipos, clasificación etc. Se ha tomado en cuenta en el presente proyecto, que nos ayudará a determinar qué tipo de empresa es.

• Segundo semestre, Metodología de la investigación

La asignatura de la metodología de la investigación nos ayudó en nuestro proyecto, para identificar el tipo de metodología es la que se debe aplicar para este tipo de proyectos.

- **Quinto semestre, Auditoria básica**

Esta asignatura impartida en clases nos llevó a comprender conceptos básicos, importancia, tipos de auditoria, identificar las necesidades por las cuales se las debe realizar y cuáles son las personas que aplican, la asignatura ayudó a nuestro proyecto integrador a identificar el tipo de auditoria que se debe realizar a la empresa.

- **Sexto semestre, Estrategia Competitiva, (Optativa)**

Esta asignatura se imparte conocimientos que hacen referencia a la estructura organizacional, mejora continua, estrategias competitivas y de mercado dentro de una empresa y al presente proyecto ayudo identificar el análisis FODA que la empresa tiene, para conocer el entorno de la misma.

- **Séptimo semestre, Proyecto Integrador I**

Dentro de la asignatura de proyecto integrador se determina los objetivos, planteamiento del problema, justificación etc, y en el presente proyecto nos ayuda a plantearnos nuestros objetivos y determinar si son o no alcanzable y sustentar nuestro proyecto con información bibliográfica

- **Octavo semestre, Proyecto Integrador II**

Este tipo de asignatura ayuda a sustentar el proyecto en cuanto a la ejecución del proyecto, de tal manera que en nuestro proyecto nos ayuda a identificar los procesos que se debe seguir para la ejecución de la práctica.

- **Octavo semestre, Auditoria de Calidad**

Auditoria de calidad, en esta asignatura ayuda a determinar la estructura, procedimientos, políticas, normas con las que se debe manejar una auditoria de calidad. Y de esta manera tener un mejor enfoque sobre los procesos a seguir e informes a emitir

- **Octavo semestre, Gestión de calidad**

La asignatura de gestión de calidad determina conceptos e importancia de la gestión de la auditoría y dentro del proyecto ayuda a identificar de qué manera se encuentra estructurado el manejo del sistema de gestión y cuáles son las acciones planificadas y sistemáticas.

2.2.6.2 Descripción de los productos entregables por asignatura y etapa

En la empresa “MIXERVICES CÍA. LTDA.”, se va a realizar una auditoría de calidad al sistema de gestión de calidad, porque ellos brindan sus servicios a toda clase de eventos, mediante un contrato, la cual la empresa obtuvo de la certificación en su departamento de limpieza y jardinería, y por medio de ello consiguen clientela que confía en sus servicios.

Los productos entregables por asignatura y etapa son los siguientes:

Administración I

La asignatura Administración I, nos ayudó mucho en nuestro proyecto por que pudimos reconocer que empresa es y así empezar a planificar nuestra auditoría.

Metodología de la investigación

La asignatura de la metodología de la investigación nos ayudó en nuestro proyecto, para reconocer o saber que metodología podemos seguir para realizar nuestra auditoría.

Auditoría Básica

La importancia de verificar el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales dentro de las empresas.

Auditoría de Calidad

Lo importante de tener la certificación de calidad en las empresas, con la ayuda de una auditoría de interna se conocerá si se cumple con todas las normativas de su certificación.

Gestión de calidad

La importancia que es brindar un servicio de calidad, que cumpla con las expectativas del cliente.

Proyecto integrador I-II

La estructura de todo el proyecto integrador. Que ya utilizamos en titulación I-II

3. BENEFICIARIOS

3.1 Beneficiarios Directos

Un aproximado de 1000 personas entre, clientes, proveedores, trabajadores que intervienen dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Mixervices Cía. Ltda.

3.2 Beneficiarios Indirectos

Aproximadamente 2000 personas entre familiares de los trabajadores, locales comerciales que se encuentran alrededor de la empresa.

4. PLANTEAMIENTO Y DEFINICIONES DE ACTIVIDADES.

4.1 Planeación de actividades

Tabla 1: Planeación de actividades

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	¿QUÉ ACTIVIDADES SE HARÁ?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	¿CON QUE TÉCNICA E INSTRUMENTOS?	¿PARA QUÉ?
Identificar el marco teórico y la metodología que se utilizará como sustento para el desarrollo del proyecto.	Recolectar información bibliográfica sobre los temas de soporte	Guiándonos en la norma ISO 9001:2015	abr-19	En la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi	Técnica -Observación Instrumento -Fichas de observación	Para completar con la fase de la investigación.
	Identificar los tipos de metodologías	Clasificando la información				Para definir los instrumentos que se utilizará
Desarrollar el proceso de Auditoría basado en las normas ISO:19011 en los departamentos que intervienen en el sistema de Gestión de Calidad de la empresa.	Elaborar un plan de trabajo en el que conste todas las actividades que se van a realizar dentro de la Auditoria	Realizar una reunión con la gerencia de la empresa para que informen a los trabajadores sobre el proyecto que se realizara	may-19	En la empresa MiXervices Cía. Ltda.	Técnica -Encuesta Instrumento: -Cuestionario	Para detectar hallazgos de la Auditoria y de esta forma poder emitir un informe
	Comunicar a los coordinadores del sistema de Gestión de Calidad, sobre la planificación	Acercamiento a la oficina de coordinación				Para trabajar y notificar los avances y etapas de la auditoría.
Emitir un informe final al representante legal de la empresa para que conozca las debilidades encontradas en el proceso de la Auditoría.	Verificando el cumplimiento del control Interno de la empresa, según el COSO II	Utilizando instrumentos de auditoria, como: entrevistas, reuniones, Check List.	jun-19	En la empresa MiXervices Cía. Ltda.	Técnica -Entrevista Instrumento: -Cuestionario o Guía de entrevista	Para que por medio del informe final la empresa pueda mejorar las falencias encontradas dentro de la auditoria y pueda mejorarlas.
	Elaborar cédulas de cumplimiento	Utilizando el manual de calidad y el manual de la norma ISO				Para verificar el cumplimiento de los procedimientos con la norma ISO 9001 - 2015

Fuente: El Grupo de auditoría

4.1.1 Cronograma

Tabla 2: Cronograma

N°	Actividades Semanas	Marzo		Abril					Mayo					Junio					Julio		
		S1	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	
1	Solicitud dirigida al director de Carrera para la asignación de tutor	x																			
2	Distribución y asignación del tutor		x																		
3	Elaboración del plan de titulación y cronograma de actividades			x																	
4	Presentación del plan de titulación				x																
5	Recopilación de información de la empresa					x															
6	Planificación y elaboración del plan de auditoría						x														
7	Ejecución de Auditoría							x													
8	Informe de Auditoría								x												
9	Seguimiento de Auditoría									x											
10	Conclusiones y recomendaciones										x										
11	Impresiones y anillados											x									
12	Entrega de los trabajos a los lectores												x								
13	Pre Defensa													x							
14	Presentación de documentos, empastados y tramites de titulación														x						
15	Defensa de proyectos																x				

Fuente: El Grupo de auditoría.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

5.1 Antecedentes investigativos

Las auditorías de calidad ofrecen a las organizaciones confianza sobre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y su capacidad para cumplir los requisitos del cliente, de igual manera las empresas pueden acceder a la obtención de certificados de gestión de la calidad a través de un proceso de auditoría de calidad que lleva a cabo una entidad certificadora.

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.

Por lo cual nuestra propuesta ha sido realizar una auditoría interna al sistema de gestión de calidad, en una empresa que obtuvo su certificación solo para un año, lo cual es para tres, por tal razón nosotras trataremos de que la empresa cumpla con lo que dice la normativa.

5.2 Marco Teórico

El presente marco teórico está distribuido de la siguiente manera:

Gráfico 1: Distribución del marco teórico



Fuente: El grupo auditor

5.2.1 Empresa

Lopèz (2009) menciona que “ La empresa es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que producen un valor material, tanto para las personas que aportaron ese dinero, como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa” (p.29).

Según GIL (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).

Empresa es una organización, institución o industria, dedicada a actividades de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial, así como sus necesarias inversiones.

5.2.2 Sistema de gestión

Gutierrez (2017) menciona que

“Es una herramienta que permitirá optimizar recursos y reducir costes y mejorar la productividad en la empresa, este instrumento de gestión te reportara datos en tiempo real que permitirán tomar decisiones para corregir fallos y prevenir la aparición de gastos” (p.25).

Los sistemas de gestión están basados en normas internacionales que permiten controlar distintos aspectos en una empresa, como la calidad de un producto o servicio y lograr buenos resultados. Cabe recalcar que dentro de un sistema de gestión podemos encontrar: procesos, actividades, etc., que se las debe las debe ejecutar.

5.2.3 Sistema de gestión de calidad

Fundacion Eca Global (1995) meciona que “El sistema de gestión de calidad es el conjunto de la estructura de organización de responsabilidades de procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad por tanto a estar debidamente documentado” (p.75).

Norma Internacional ISO 9000 (2005) señala que “es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda” (p.7).

Un sistema de gestión de calidad identifica, coordina y mantiene las actividades necesarias para que los productos y servicios cumplan con todos los requisitos de calidad que son realizados. En los sistemas de gestión podemos encontrar actividades, departamentos, etc., que trabajan en conjunto para lograr alcanzar los objetivos de calidad que una organización se ha planteado en un tiempo determinado.

5.2.4 Auditoría

Gorocica (2004) comenta que

“Es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencia legales o voluntariamente adoptadas” (p.13).

Según Montesinos (2008) menciona que “La Auditoría es un examen independiente y sistemático realizado para determinar si las actividades y resultados cumplen con lo establecido en el procedimiento documental y también para determinar si esos procedimientos han sido implantados eficazmente” (p.8).

La auditoría es un examen crítico siguiendo una metodología, que realiza una persona capacitada y profesional, a una organización con el objetivo de emitir una opinión competente en la cual exprese los hallazgos encontrados por medio de un informe final de Auditoría.

De igual manera los autores mencionados anteriormente nos señalan los tipos de auditorías que son:

5.2.4.1 Auditoría Externa:

Gorocica (2004) menciona que “Se puede definir como los métodos empleados por una firma externa de profesionales para averiguar con exactitud del contenido de los estados financieros presentados por una empresa” (p.18).

5.2.4.2 Auditoría Interna:

Gorocica (2004) nos dice que “Surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función” (p.25).

5.2.4.3 Auditoría Computacional:

Enciclopedia de la Auditoria (1996) menciona que “Es un examen metódico de una situación relativa a un producto, proceso u organización, en material de calidad, realizado en concordancia de la realidad con lo prestablecido al objetivo buscado” (p.1187).

5.2.4.4 Auditoría de Recursos Humanos:

Enciclopedia de la Auditoria (1996) dice que “Esta se considera necesario para proporcionar a la empresa informes financieros exactos que pueden guiar unas decisiones” (p.1288).

5.2.4.5 Auditoría Financiera:

Según Rivas (1988), “Es un procedimiento mediante el cual las empresas someten al examen de un experto, su información económica financiera, contenida está en los estados financieros, en el estado de origen y aplicación de fondos y justificantes de los mismos.” (p. 18)

5.2.4.6 Auditorías de Operativa:

Fundacion Eca Global (1995) menciona que “determinar si el control interno existente en una sociedad es el mejor que se puede conseguir para garantizar que las diferentes transacciones se están realizando de la forma más ventajosa posible” (p.16).

5.2.4.7 Auditorias de Operación:

Barrio (1999) señala que “Es una auditoria no financiera cuyo propósito es el de evaluar tanto el desempeño como la eficiencia y eficacia del mismo de una organización o de parte de ella, esta evaluación es considerada análisis constructivo” (p.11).

5.2.4.8 Auditoría de Calidad:

Enciclopedia de la Auditoria (1996) dice que “Es un análisis de grado de cumplimiento de cuanto está establecido que hay que hacer en toda empresa” (p.1237).

5.2.5 Gestión

Norma Internacional ISO 9000 (2005) menciona que “la gestión son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (p.10).

Según Ivancevich (2001) señala que "La gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa" (p.11).

Gestión son todas las diligencias que realiza cada uno de los integran una entidad u organización, logrando los objetivos y metas planteadas, la gestión es importante porque ayuda a controlar que cada gestor realice sus actividades de una manera adecuada y así poder cumplir con todos los objetivos planteados teniendo al final unos resultados efectivos.

5.2.5.1 Tipos de Gestión

Hinojosa & Lozano, (2014) “Aplicación de una auditoría de gestion calidad en la cooperativa de ahorro y crédito “ANDINA” LTDA (Tesis de pregrado) Latacunga. Señala que los tipos de gestion son:

5.2.5.2 Gestión Tecnológica:

Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

5.2.5.3 Gestión Social:

Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

5.2.5.4 Gestión de Proyectos:

Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

5.2.5.5 Gestión de Calidad:

Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

5.2.6 Calidad

Enciclopedia de la Auditoria (1996) indica que “Calidad es un conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa a los productos bienes o servicios se le añade un adjetivo, buena, mala, alta etc.” (p.1235).

Fundacion Eca Global (1995) menciona que “Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas” (p.213).

Calidad es un conjunto de características de un producto o servicio, para satisfacer las necesidades de los clientes, cumpliendo expectativas y dado que existe una gran oferta, podrán elegir aquellos productos que más les satisfagan, las empresas fabricantes ante la escasez de su demanda, buscan diferenciar sus productos de los de la competencia.

5.3 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA

Benjamín (2007) menciona que existen diferentes etapas de la metodología de la auditoria que son:

Fase I: Conocimiento Preliminar

Benjamín (2007) manifiesta que “En esta fase se realizará el conocimiento de la entidad que va ser auditada, con el fin de obtener información necesaria para realizar la programación de la auditoria esto lo realizaremos mediante entrevistas y visitas a la entidad” (p.81).

Fase II: Planificación de la Auditoría

Benjamín (2007) señala que “La planificación la vamos a realizar mediante la información recopilada de la entidad, ya saber a qué área vamos a auditar. Las cuales incluyen” (p.95).

Fase III: Ejecución de la Auditoría

Benjamín (2007) menciona que

En esta fase vamos a la obtención de todas las evidencias que sean suficientes e importantes que vamos a utilizar en la auditoria, y así ir obteniendo los hallazgos y que luego serán presentados en el informe de la auditoria, además se mencionara las conclusiones concretas sobre los hallazgos que encontraremos y lo cual deben ser acompañados con las respectivas recomendaciones (p.100).

Fase IV: Comunicación de Resultados

Benjamín (2007) manifiesta que “En esta fase redactaremos un informe según vayamos concluyendo el programa de auditoria, con el acta de conferencia final de la lectura del informe de la Auditoria” (p.105).

Fase V: Seguimiento de la Auditoría

Benjamín (2007) nos dice que “En esta fase ya recomendaremos para el mejoramiento del departamento” (p.108).

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández, Fernández y Baptista (2010) al respeto señalan:

Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio), el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas

de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. (p.120)

Para la realización del presente proyecto integrador, se utilizó los siguientes métodos y técnicas que facilitaron la ejecución del mismo.

6.1 Tipo de investigación

6.1.1 Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa

Rodríguez, Gil, y García (1996) manifiestan que “El objetivo de la investigación cualitativa es la comprensión, centrando la indagación en los hechos” (p.13).

LeComte (1995) afirma que es "Una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video cassettes, registros de todo tipo, fotografías o películas y artefactos"

La investigación cualitativa se enfoca a las cualidades de dichos fenómenos y esto nos ha permitido evidenciar las cualidades que tiene el sistema de gestión de calidad de la empresa Mixervices Cía. Ltda., llevándonos a emitir informes con los resultados obtenidos.

6.1.1 Método no experimental:

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sobre este tipo de estudio señalan “en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (p.149).

Este método nos permitió visualizar situaciones ya existentes en un lugar determinado para posteriormente proponer soluciones sin cambiar las variables dependientes e independientes.

6.1.2 Método Inductivo:

Jiménez (2017) Menciona que “es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (p.10).

Este método permitió a evaluar y conocer los elementos esenciales claves para la realización de la Auditoría de Calidad, cumpliendo con cada una de sus fases.

6.2 Población

(Gil, 2011) Indica que la población es “Conjunto de “individuos” al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo” (p.2).

El presente proyecto evalúa el total del personal que intervine en el sistema de gestión de calidad el cual corresponde a tres personas administrativas y veinte y cuatro personas que son encargados de ejecución del servicio de limpieza y jardinería.

6.3 Técnicas

“Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia” (Ramos, 2008, p. 18).

6.3.1 La entrevista

La entrevista es una técnica muy común en la auditoría, que es esencial tener un dialogo con el personal con el que se va a trabajar. Además,

(Ramos, 2008) afirma que: “La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma” (p.19)

Esta técnica fue utilizada para conocer la situación actual de la empresa y el manejo del sistema de gestión y posteriormente elaborar los papeles de trabajo.

6.3.2 Encuesta

“La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado” (Ramos, 2008, p.21).

Esta técnica está dirigida al personal de la empresa para de esta manera determinar las debilidades de la empresa.

6.4 Instrumentos

6.4.1 Ficha de Observación:

Para realizar la Auditoria en la empresa Mixervices Cía. Ltda., se utilizará las fichas de observación.

Ficha de observación, para cada cuestión a observar se puede establecer una sencilla ficha o guía que facilita el seguimiento de aquello que va a merecer nuestra intención. Estas fichas pueden ir desde lo más sofisticado y estructuradas que se quiera, hasta una simple relación de las cuestiones más importantes (Mayuri y Cecilia, 2015, p.32)

Al utilizar una ficha de observación, se pudo verificar el cumplimiento físico de las actividades ejecutadas durante los procesos documentados.

6.4.2 Cuestionario

“Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste” (Ramos, 2008, p.21)

El Cuestionario se utilizó durante el ejercicio práctico para dar cumplimiento con los procesos de la auditoria.

7. DISEÑO DE LA PROPUESTA

7.1 Título:

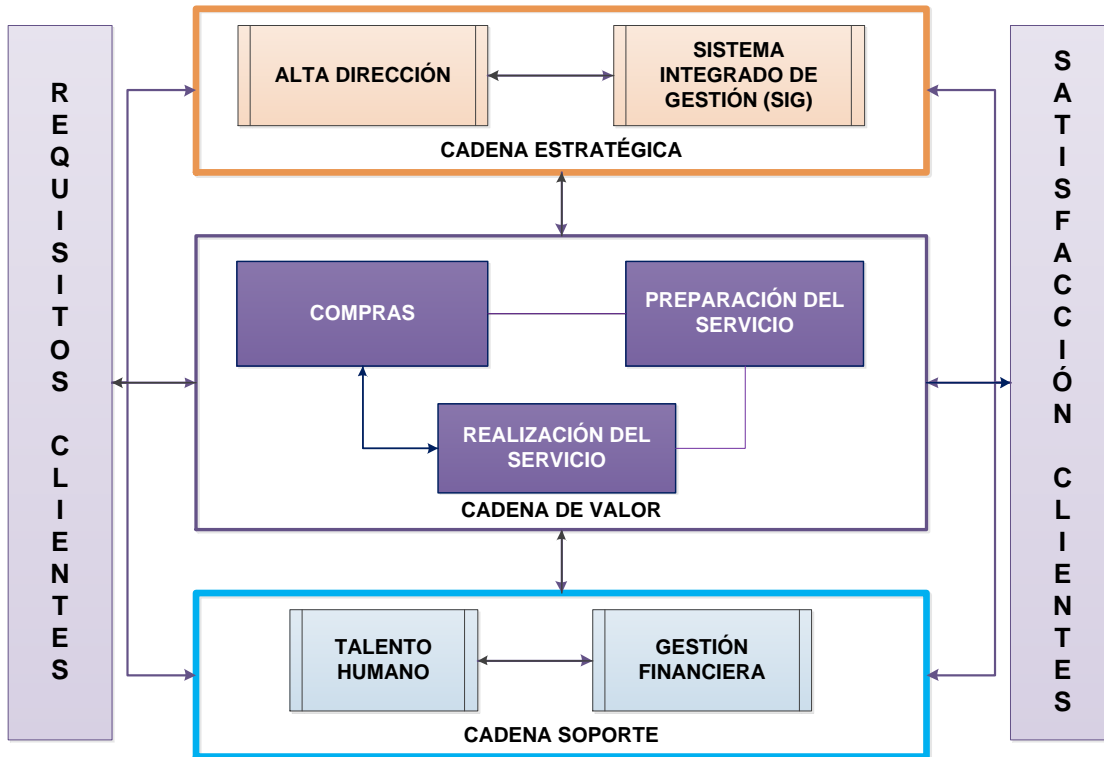
“AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA MIXERVICES CÍA. LTDA., UBICADA EN EL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERIODO 2018.”

7.2 Datos Informativos

Institución:	Mixervices Cía. Ltda.
Ruc:	1891720129001
Dependencia:	Empresa Mixervices Cía. Ltda.
Dirección:	Av. Indoamérica y Pasaje las Minas.
Responsable de la Empresa:	Ing. Xavier Ramos
Período:	Enero – Diciembre de 2018
Auditoras:	Jessenia Elizabeth Peralta Llamusunta Nancy Patricia Remache Calapiña

La empresa Mixervices Cía. Ltda., está ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, es una empresa de servicios que se dedica a brindar servicios de mensajería, catering, limpieza y jardinería, cuenta con una certificación de calidad y de inocuidad. La presente auditoría se enfocará a verificar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad que la empresa posee de acuerdo a la norma internacional ISO 9001:2015. A continuación, se presenta un mapa de procesos en el cual se reflejan las cadenas que planifican, realizan y apoyan el alcance del sistema de gestión

Figura 1: Mapa de procesos

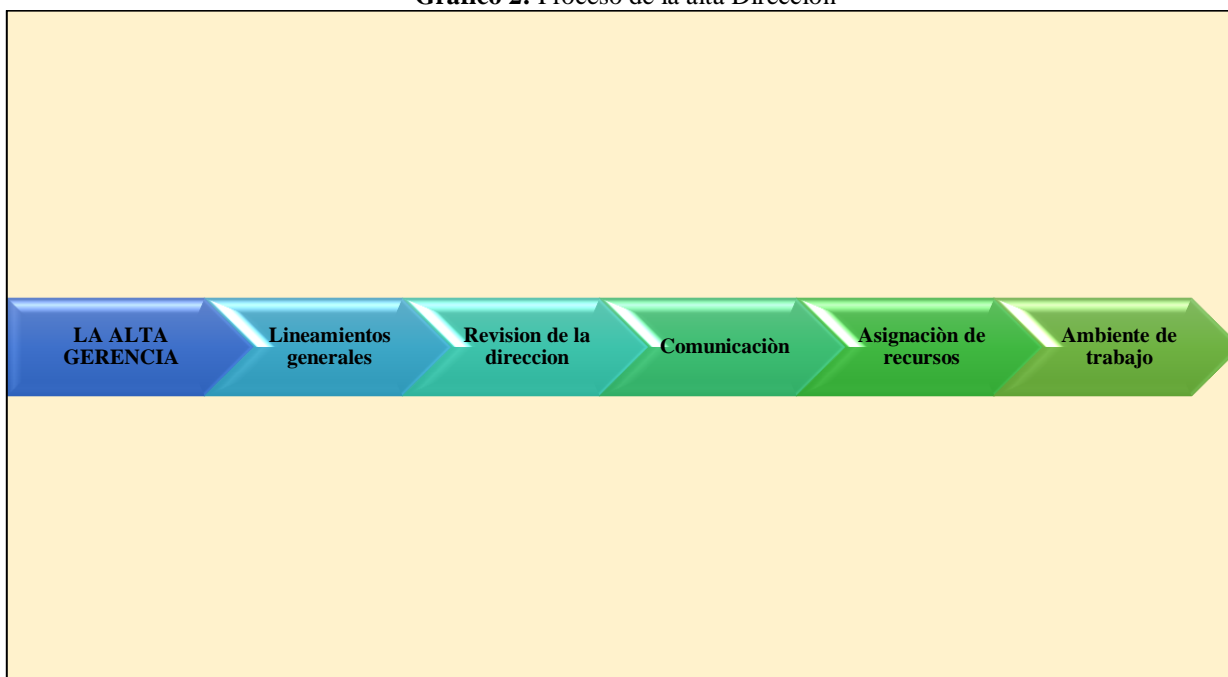


Fuente: Mixervices Cfa. Ltda.

A continuación se presenta un mapeo de los procesos que conforman el mapa de procesos

Alta Dirección

Gráfico 2: Proceso de la alta Dirección

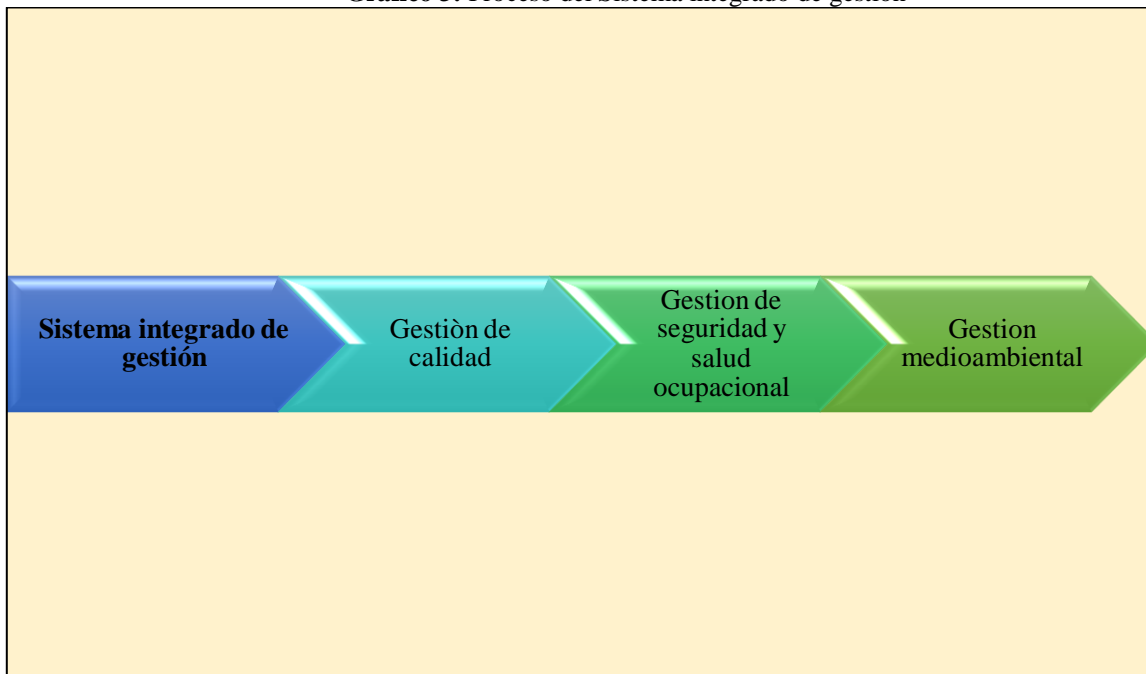


Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

Según el gráfico 2 el proceso de la alta gerencia de la empresa Mixervices Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, inicia con los lineamientos generales de la dirección el cual corresponde a compromiso que tiene la alta gerencia con el sistema de gestión de calidad y la mejora continua, seguido la revisión de la dirección en cual se encarga de establecer y comunicar los lineamientos como la misión, visión, objetivos de calidad por parte de la dirección general, luego la comunicación la cual señala la importancia como una fase fundamental del mejoramiento de los procesos operativos y administrativos, a continuación se presenta la asignación de recursos que se encarga de asignar los recursos financieros a cada departamento y finalmente se presenta el subproceso ambiente de trabajo en cual se encarga de crear, mantener las condiciones de orden, limpieza, seguridad, ambientales y de cordialidad.

Sistema integrado de gestión

Gráfico 3: Proceso del Sistema integrado de gestión

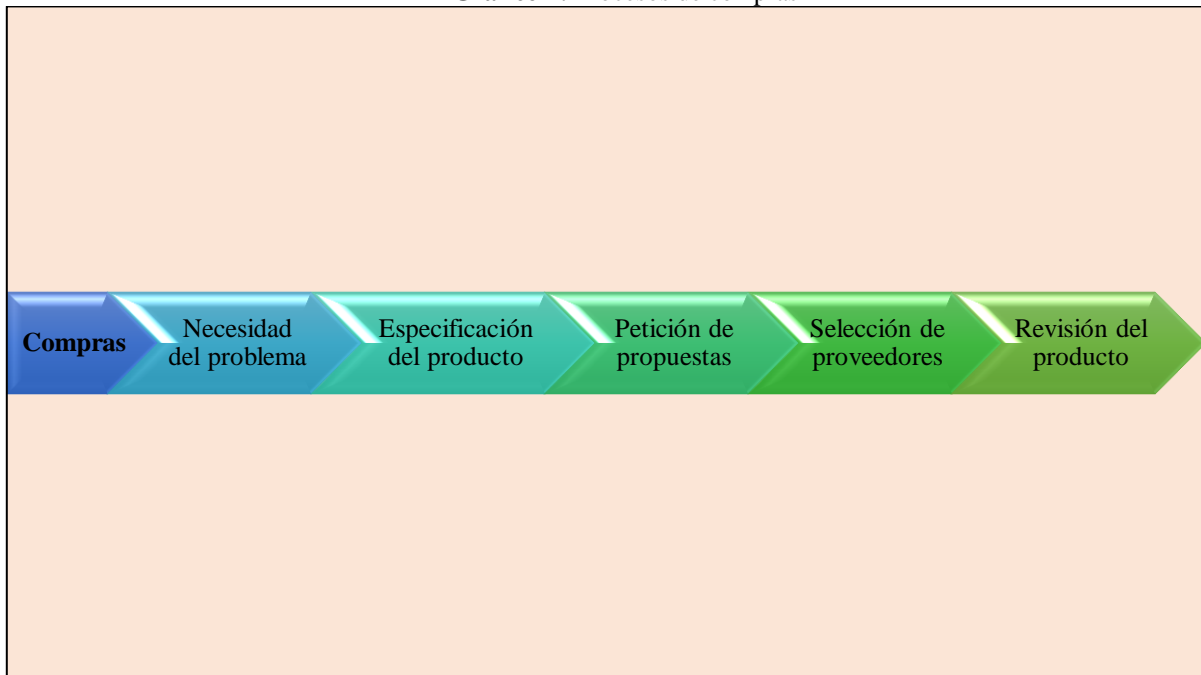


Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

Según el gráfico 3 el proceso del Sistema Integrado de Gestión de la empresa Mixervices Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, inicia en el proceso de sistema de gestión de calidad esta orientada a los clientes, servicios y productos o servicios, a continuación, se encuentra el sistema de seguridad y salud ocupacional el cual se enfoca a los empleados, trabajadores e instalaciones de la organización y finalmente tenemos el sistema de gestión medioambiental.

Compras

Gráfico 4: Procesos de compras

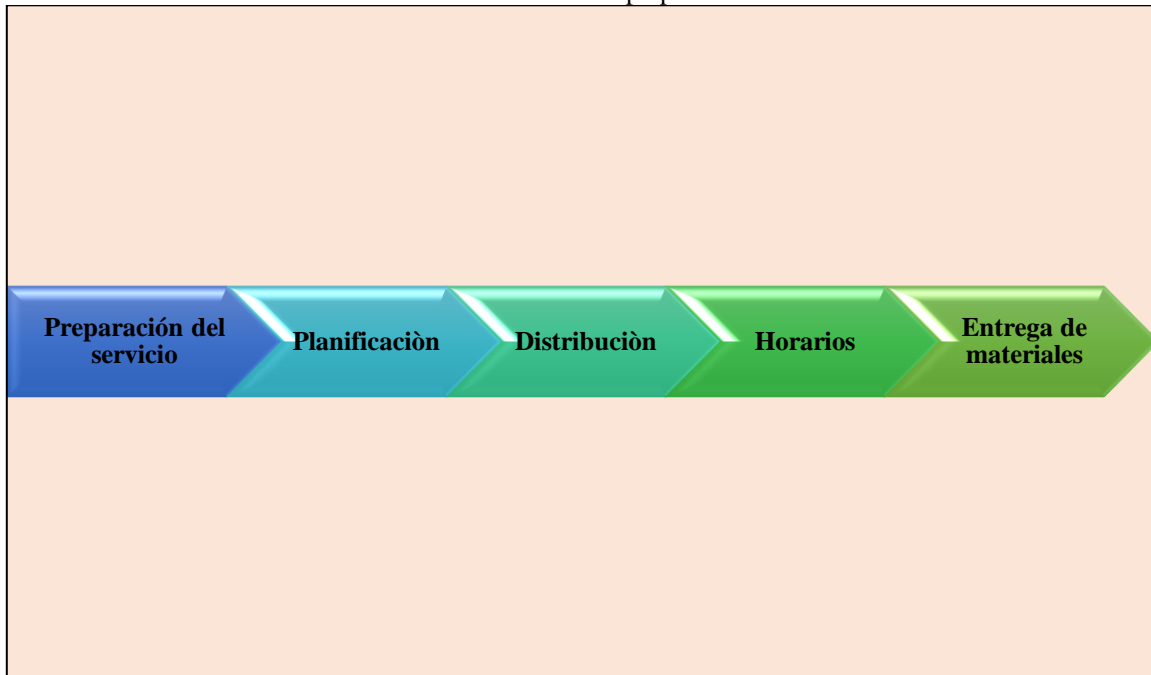


Fuente: Mixservices Cía. Ltda.

Según el gráfico 4 el proceso de Compras de la empresa Mixservices Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, indica con la necesidad del problema, se evidencia las necesidades que tiene la empresa en cuanto a la carencia de suministros que los empleados de servicio tienen, a continuación encontramos la especificación del producto en el cual la empresa a través de los requerimientos mensuales, analiza que tipo de material es el que hace falta, continuando con el proceso el coordinador de compras se encarga de seleccionar el o los proveedores para la adquisición de dichos productos. Y para finalizar el proceso de Compras el coordinador realiza una revisión previa de los productos que fueron adquiridos a través de la selección de proveedores y de esta manera toma la decisión de adquirir o no el producto, para satisfacer las necesidades de la empresa.

Preparación del servicio

Gráfico 5: Procesos de preparación del servicio

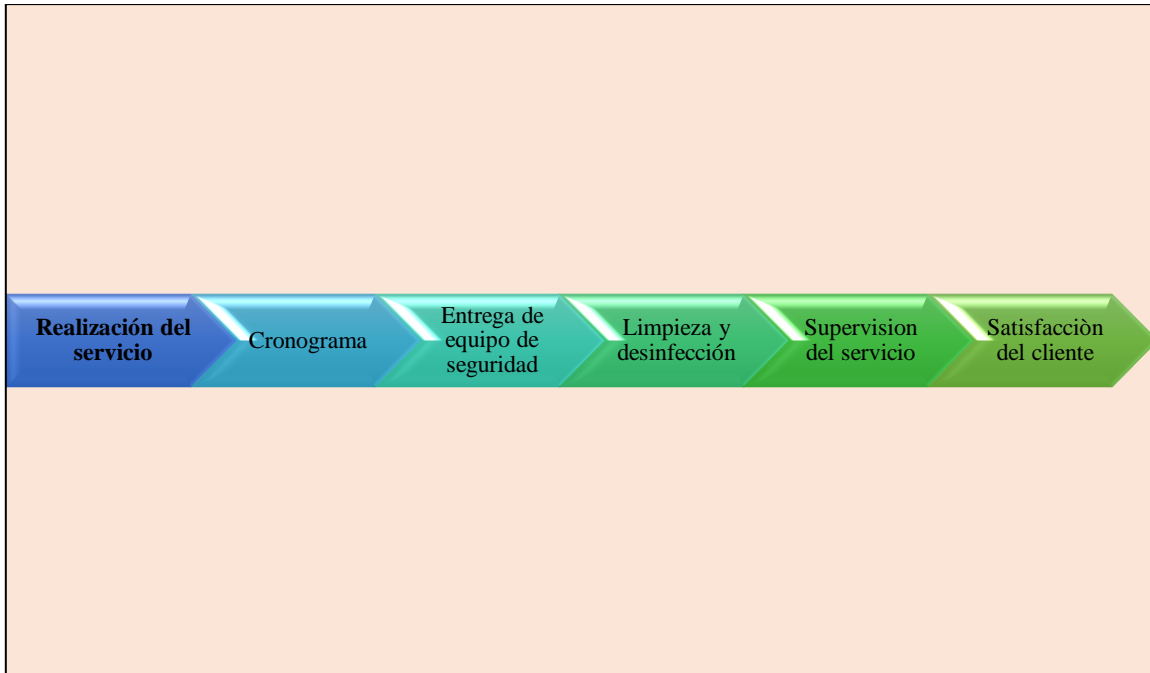


Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

Según el gráfico 5, el proceso de la preparación del servicio de la empresa Mixervices Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato se describe, como primer proceso se presenta la planificación que es aquella que identifica los lugares y el tipo de servicio que se va a realizar, seguido a este se evidencia la distribución en la cual se toma en cuenta, número de empleados y los horarios en los cuales se debe ejecutar el servicio, posteriormente se encuentran los horarios en el cual se evidencia la distribución de los horarios que cada uno de los empleados deberán cumplir y finalmente encontramos la entrega de material el cual es de vital importancia, que de ellos dependerá que se cumplan con las fichas técnicas de cada uno de los servicios que la empresa brinda.

Realización del servicio

Gráfico 6: Proceso de realización del servicio

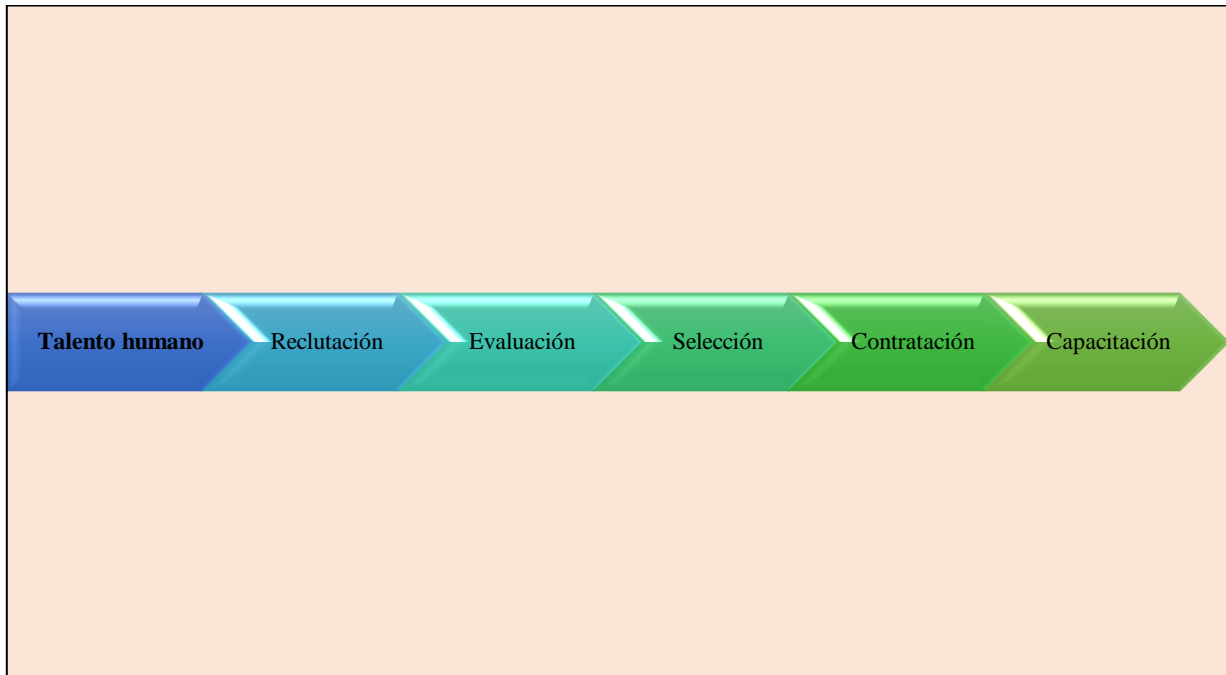


Fuente: Mixservices Cía. Ltda.

Según el gráfico 6; el proceso de realización del servicio de la empresa Mixservices Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, se describe como primer proceso el cronograma en el cual consta los horarios y clientes a los cuales se va a brindar el servicio, posteriormente se presenta la entrega del equipo de seguridad lo cual es de vital importancia para cumplir con la seguridad ocupacional, luego se presenta la limpieza y desinfección lo cual determina todas las actividades que se debe realizar en las diferentes áreas, después tenemos la supervisión del servicio, lo realizan los coordinadores del sistema de gestión de calidad o jefes de áreas y finalmente la empresa realiza encuestas para conocer la satisfacción del cliente.

Talento humano

Gráfico 7: Proceso de talento humano

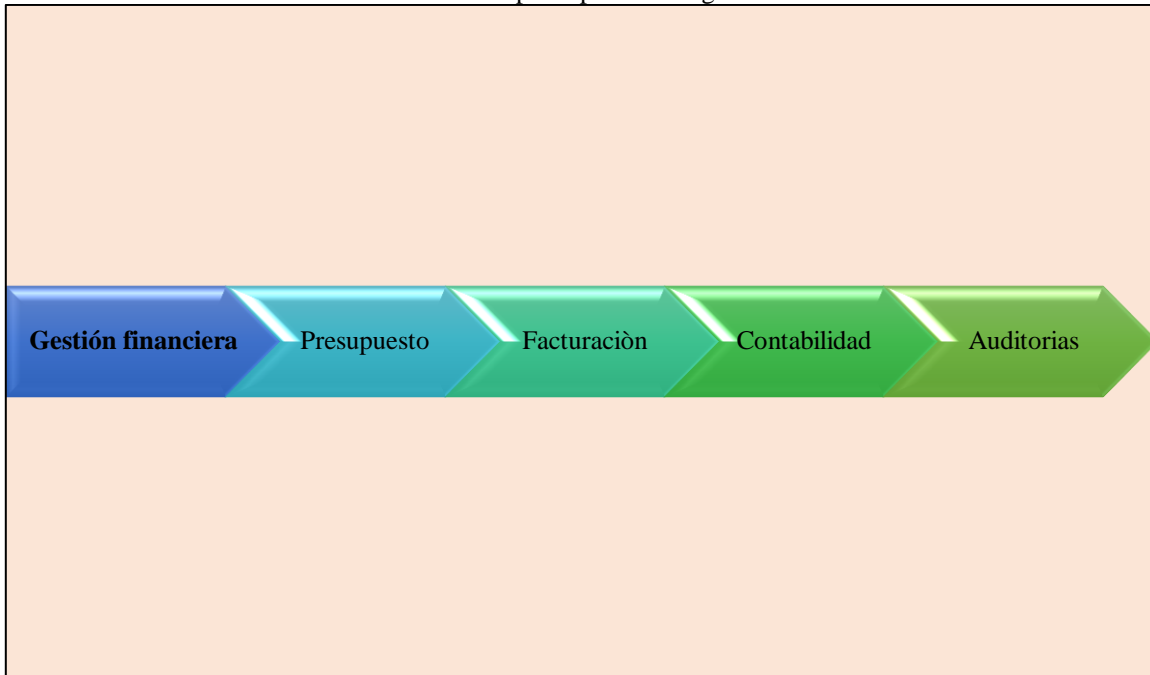


Fuente: Mixerservices Cía. Ltda.

Según el gráfico 7; el proceso de talento humano de la empresa Mixerservices Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato se describe como inicio el reclutamiento del personal para la empresa como siguiente punto encontramos la evaluación aquí se realiza las evaluaciones a todas las personas que se postularon para el puesto del vacante, después de la evaluación son seleccionados los de mejor puntuación y a continuación la contratación mediante la firma de contrato laboral, y finalmente se presenta las capacitaciones frecuentes en las cuales se da a conocer el manejo de fichas técnicas, instructivos, seguridad laboral, objetivos de calidad.

Gestión financiera

Gráfico 8: Mapa de proceso de gestión financiera



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

Según el gráfico 8; el proceso de la gestión financiera de la empresa Mixervices Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, se describe como primer subproceso el presupuesto que sirve como herramienta para planificar a futuro sobre las necesidades y proyectos que la empresa tiene, a continuación se presenta la facturación la cual se encarga de cobrar y facturar los servicios prestados a sus clientes, `seguido de la contabilidad aquella se encarga de presentar estados financieros que reflejen la situación económica actual en cada periodo y finalmente se evidencia las auditorias, se evidencia auditorías internas y externas la cuales se encargan de verificar el cumplimiento de los procedimientos planteados en políticas y normas de la empresa

UNIDAD DE ESTUDIO

Para el desarrollo del presente proyecto, se trabajará con el universo de estudio que corresponde al departamento de limpieza y jardinería, la empresa cuenta con una población reducida, además que los empleados al ser encuestados tienen similares características y cualidades de los cuales son 24 trabajadores, 1 Gerente General, 1 Supervisor de limpieza, 1 líder de limpieza, ayudantes de limpieza. A continuación, se detalla la población a ser utilizada en el proyecto integrador:

Tabla 3: Población de estudio

N°	Implicados	Población
1	Gerente General	1
2	Supervisor de Limpieza	1
3	Líder de limpieza	1
4	Ayudantes de limpieza	24
TOTAL		27

Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

7.3 Descripción de la propuesta



Para empezar con la auditoría se realizó una encuesta al personal que intervine en el sistema de gestión de calidad de la empresa, para conocer la situación actual de la empresa y conocer si existe la necesidad de realizar una auditoría. El cual se tuvo como resultados que:

La encuesta realizada al personal de servicio de la empresa Mixervices, nos ha permitido conocer como es manejado el sistema de gestión de calidad, conocer si el personal está de acuerdo que se realicen las auditorías lo cual es de vital importante para verificar la eficiencia y eficacia de los trabajadores que conforman el sistema de gestión para mejorar la calidad del servicio, de la misma manera consideran estar de acuerdo que sean notificadas las no conformidades encontradas durante la auditoria para que se rectifiquen de inmediato, por otro parte el personal debe ser capacitados sobre el sistema de gestión de calidad para que conozcan su manejo, objetivos y actividades, personal que intervine etc., y además capacitar sobre el manejo de las

fichas técnicas e instructivos antes de ejecutar el servicio, esto ayudara a que el personal cumpla con los procesos establecidos en la ejecución del servicio.

La Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad está conformada por tres archivos los cuales se describen a continuación:

- El Archivo de Planificación en donde se detallan las planificaciones estratégicas y específicas las cuales pertenecen a la primera etapa de la auditoría del sistema 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, etc. Este archivo de auditoría se lo encuentra con la codificación **APL**.
- Archivo Permanente contiene información sobre: la reseña histórica, actividades de servicio, horarios de trabajo, procesos, organigrama estructural, funciones, flujogramas de los procesos de servicio, normativa a las que se rigen registros referentes a la empresa Mixervices Cía. Ltda. Este archivo se lo puede encontrar con la codificación **AP**
- Archivo Corriente contiene la ejecución, programa de auditoría para el componente seleccionado por medio de la planificación, posteriormente aplicaremos cuestionarios de control interno al componente, cédulas de cumplimiento, e informe.

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL 1/3 </div>
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 “Mixervices Cía. Ltda”			

Dirección: Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia La Península, Barrio Ingahurco Bajo



Naturaleza del Trabajo: Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la calidad

Período: 01 de enero al 31 Diciembre de 2018

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN



Codificación	Descripción
APL 10	ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA
11	Carta de Presentación
12	Propuesta de servicios
12.1	Propuesta técnica
13	Contrato de Trabajo
14	Carta Compromiso
15	Conflicto de Intereses
16	Siglas del Grupo de Auditoría
17	Marcas de Auditoría
18	Plan de Auditoría
19	Cronograma de trabajo

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 01/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL 2/3
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			



Codificación	Descripción
APL 20	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
21	Memorándum de Planificación Específica
22	Conocimiento del entorno
23	Definición de los Componentes
24	Evaluación del Control Interno
25	Matriz de evaluación preliminar del riesgo
26	Estrategias de Auditoría
26.1	Personal de Auditoría
26.2	Personal de la empresa
26.3	Plan de muestreo de Auditoría
26.4	Herramientas de Auditoría
27	Documentos de auditoría de calidad

Elaborado por: P.L.I.J.E.	FECHA: 01/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL 2/3
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Codificación	Descripción
APL 30	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE AUDITORÍA
31	Memorándum de Planificación Específica
32	Evaluación del Control Interno del Componente
33	Matriz de evaluación del riesgo del Componente
34	Informe de evaluación del Control Interno del Componente
35	Programa específico de Auditoría

ELABORADO POR: P.LI.J.E.
FECHA: 01/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.
FECHA: 08/05/2019



	P&R Grupo Auditor		PGM APP 1/2
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

Objetivos:


- Obtener toda la información que se requiere para el proceso de la auditoría de calidad en la empresa Mixervices.
- Establecer las actividades a ejecutarse dentro del archivo permanente de la planificación

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Reseña histórica.	AP10	P.LL.JE.	06/05/2019
2	Objetivos Empresariales	AP10	P.LL.JE.	06/05/2019
3	Valores Institucionales	AP10	P.LL.JE.	06/05/2019
4	Dirección de la Matriz	AP10	P.LL.JE.	06/05/2019
5	Horarios de trabajo	AP10	P.LL.JE.	06/05/2019
6	Misión	AP10	P.LL.JE.	06/05/2019
7	Visión	AP10	P.LL.JE.	06/05/2019
8	Objetivos de Calidad	AP10	P.LL.JE.	06/05/2019
9	Actividades Principales	AP20	P.LL.JE.	06/05/2019
10	Sistema de Gestión de Calidad	AP20	P.LL.JE.	07/05/2019
11	Clientes	AP20	P.LL.JE.	07/05/2019
12	Proveedores	AP20	P.LL.JE.	07/05/2019
13	Organigrama de la empresa	AP30	P.LL.JE.	07/05/2019
14	Funciones del personal	AP30	P.LL.JE.	07/05/2019
15	Manual de calidad	APP20	R.C.N.P.	07/05/2019
16	Fichas técnicas	APP20	R.C.N.P.	07/05/2019
17	Procedimientos	APP20	R.C.N.P.	07/05/2019
18	Cronogramas	APP20	R.C.N.P.	07/05/2019
19	Carta de presentación	APL10	R.C.N.P.	08/05/2019
20	Propuesta técnica	APL10	R.C.N.P.	08/05/2019
21	Propuesta económica	APL10	R.C.N.P.	08/05/2019
22	Carta de compromiso	APL10	R.C.N.P.	08/05/2019
23	Contrato d servicios	APL10	R.C.N.P.	08/05/2019
24	Plan de auditoría	APL10	R.C.N.P.	13/05/2019
25	Distribución y cronograma del trabajo	APL10	R.C.N.P.	13/05/2019

	P&R Grupo Auditor		PGM APP 2/2
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
26	Equipo de trabajo y siglas a utilizar por los integrantes del equipo	APL10	R.C.N.P.	13/05/2019
27	Marcas de Auditoría	APL10	R.C.N.P.	13/05/2019
28	Personal del cliente con quien se va a coordinar el trabajo	APL10	R.C.N.P.	14/05/2019
29	Memorándum de Planificación Estratégica	APL30	P.LL.J.E.	14/05/2019
30	Establecimiento del contacto inicial con el auditado	APL30	P.LL.J.E.	14/05/2019
31	Conocimiento del entorno	APL30	P.LL.J.E.	15/05/2019
32	Definición de componentes	APL30	P.LL.J.E.	15/05/2019
33	Evaluación del Control Interno	APL30	P.LL.J.E.	15/05/2019
34	Matriz de evaluación preliminar del riesgo	APL30	P.LL.J.E.	15/05/2019
35	Estrategias de Auditoría	APL30	P.LL.J.E.	16/05/2019
36	Personal de Auditoría	APL30	P.LL.J.E.	16/05/2019
37	Personal de la empresa	APL30	P.LL.J.E.	16/05/2019
38	Plan de muestreo de Auditoría	APL30	P.LL.J.E.	16/05/2019
39	Herramientas de Auditoría	APL30	R.C.N.P.	16/05/2019
40	Memorándum de Planificación Específica	APL30	R.C.N.P.	16/05/2019
41	Documentos de auditoría de calidad	APL30	R.C.N.P.	16/05/2019
42	Memorándum de Planificación Específica	APL40	R.C.N.P.	17/05/2019
43	Evaluación del Control Interno del Componente	APL40	R.C.N.P.	17/05/2019
44	Matriz de evaluación del riesgo del Componente	APL40	R.C.N.P.	17/05/2019
45	Informe de evaluación del Control Interno del Componente	APL40	R.C.N.P.	17/05/2019
46	Programa específico de Auditoría	APL40	R.C.N.P.	17/05/2019

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 01/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 1/19
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

APL ARCHIVO PERMANENTE DE PLANIFICACIÓN
APL10 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA

11. Carta de presentación

Ambato, 02 de Mayo del 2019

Ing. Xavier Ramos
Gerente de MiXervices Cía. Ltda.

De mi consideración:

Mediante el presente escrito manifiesto que nuestra firma auditora “P&R Grupo Auditor” cuenta con un equipo capacitado, para los cuales, es de gran importancia dar solución a conflictos que causen deficiencia en la gestión de su empresa, por lo que nuestro objetivo radica en evaluar su sistema de gestión de calidad y detectar falencias que una vez corregidas aporten a la mejora continua empresarial.



Nuestra misión es aportar de manera objetiva al desarrollo eficaz y eficiente de su empresa dando recomendaciones que le permitan mejorar su accionar con respecto sistema de gestión de calidad y brindando el seguimiento al proceso de auditoria ejecutado.

Atentamente,

.....

Jessenia Elizabeth Peralta Llamusunta
Auditor Jefe

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 01/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 2/19
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

12. Propuesta de servicios

Ambato, 08 de Abril del 2019

Ing. Xavier Ramos
Gerente de Mixervices Cía. Ltda.
 Presente:

12.1 Propuesta técnica

Antecedentes

Nuestra firma se identifica en el ámbito laboral como P&R GRUPO AUDITOR grupo auditor que va a realizar una auditoría interna al sistema de gestión de calidad en la empresa MiXervices Cía. Ltda. Previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.



De la Firma

Jessenia Elizabeth Peralta Llamusunta
 Nancy Patricia Remache Calapiña
 Egresadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Asesoría Legal

Walter Humberto Navas Olmedo
 Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 01/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 3/19
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Servicios que Ofrece

Los servicios que se ofrece se detallan a continuación:

Auditorías Financiera, Administrativas, de Gestión, Operacionales, Calidad, Servicios Tributarios

Naturaleza

P&R. Grupo Auditor realizará una Auditoria Interna al Sistema de Gestión de Calidad a la empresa MiXervices Cía. Ltda.

Alcance



Se efectuará la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de limpieza en el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018.

Estrategias:

Nuestra estrategia es cumplir con la meta propuesta en el ámbito profesional para lograr así nuestros objetivos planteados.

- Obtener información general de la empresa.
- Realizar las visitas continuas para conocer el funcionamiento del departamento de limpieza.

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 01/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 4/19
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

- Obtener información por medio de los instrumentos de la auditoría.
- Elaborar papeles de trabajo para respaldar nuestra labor.
- Aplicar las técnicas de auditoría de calidad para detectar las no conformidades.

Emplear la información brindada para la aplicación de la Auditoria de Calidad en el departamento de limpieza.

Acciones.

Mediante la información obtenida, aplicar cuestionarios y observación directa del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y del departamento de limpieza.

Recursos Económicos y Materiales



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

Equipo De Trabajo

Director: Ing. Walter Humberto Navas Olmedo

Grupo de Auditoría: Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth
 Remache Calapiña Nancy Patricia

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 01/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 5/19
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

13 Carta Compromiso

Ambato, 08 de Mayo del 2019

Ing. Xavier Ramos
Gerente de MiXervices Cía. Ltda.

Presente. -



De nuestras consideraciones:

A través de la presente, se constata que P&R Grupo Auditor; Jessenia Elizabeth Peralta Llamusunta con CI. 180496902-8, y Nancy Patricia Remache Calapiña con CI. 180520136-3, serán las encargadas de realizar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad (SGC). La auditoría tendrá como resultado la emisión de un informe sobre el cumplimiento de los requisitos del SGC de acuerdo a lo designado por la norma ISO 9001.

La auditoría incluye el examen sobre una base de evidencias, que sustenta la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Es por ello que se realizara papeles de trabajo para la ejecución del examen tomando en cuenta las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 6/19
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Las mismas que solicitan que una auditoría sea estructurada y elaborada para obtener información y que de esta manera se cumplan a cabalidad lo establecido dentro de las normas, acerca del sistema de gestión de calidad.

La firma auditora P&R Grupo Auditor, asumen por medio de la presente, la responsabilidad por la integridad y confidencialidad de la información que reflejará los resultados del sistema de calidad el cual será auditado.

Por tal razón, el grupo de auditores no se responsabiliza por medio del presente contrato, ninguna obligación de responder frente a terceros, por la secuela que ocasione cualquier omisión o error involuntario en el manejo del departamento a evaluar.



.....

Ing. Xavier Ramos
Gerente de Mixervices Cía. Ltda.

.....

Jessenia Peralta
Representante legal P&R Grupo Auditor

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 7/19
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

14. Contrato de Trabajo

En la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua a los días 08 de Mayo del 2019, se celebra el contrato entre el Ing. Xavier Ramos. **Gerente General de “Mixervices Cía. Ltda”** domiciliado en Ambato, a quien en lo posterior se lo denomina el “Contratante”, y el grupo de Auditores P&R en lo posterior denominará “Las contratistas”, conformadas por las Sras. Jessenia Peralta y Patricia Remache, en cuyos derechos se especifican las obligaciones de las partes.

CLAUSULAS:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO “EL CONTRATANTE”

encomienda al PROFESIONAL: “Mixervices Cía. Ltda.”, resuelve contratar los servicios de la Sra. Jessenia Peralta y Sra. Patricia Remache Auditoras Independientes egresadas de la carrera de contabilidad y auditoría. A razón de realizar la auditoría interna al sistema de gestión de la calidad correspondiente, en el lapso de dos meses a partir de la firma de mencionado contrato.

SEGUNDA: OBJETIVO DEL CONTRATO

Las contratistas, egresadas ejecutaran Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad por el periodo 2018; sujetándose a las normativas ISO 9001:2015.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p style="text-align: center;">APL10 8/19</p>
---	----------------------------------	--	---

<p>Mixervices Cía. Ltda.</p> <p>Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>

TERCERA: COMPROMISO DE LAS PARTES CONTRATANTES

Las contratistas se comprometen a realizar el trabajo de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con el plan previamente establecido por las partes.

De la misma manera se compromete a entregar toda la documentación requerida por las Contratistas para efectuar a cabalidad el trabajo estipulado entre las partes.

CUARTA: ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS

Las Contratistas se comprometen a realizar la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad y entregar los informes en un lapso de 2 meses.



QUINTA: HONORARIOS

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

SEXTA: INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD LABORAL

Para el desarrollo del trabajo se establece absoluta independencia para ejecutar mencionado trabajo manteniendo la independencia. Manteniendo confidencialidad de la información obtenida, y que al ser necesaria la publicación de la misma, se pida autorización por escrita al Contratante.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 9/19
Mixervices Cía. Ltda. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

SÉPTIMA: JURISDICCIÓN

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

Las partes contratantes firman el documento.



Atentamente;

 Ing. Xavier Ramos
Gerente de MiXervices

 Jessenia Peralta
Auditor Jefe

 Patricia Remache
Auditora Sénior

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 14/19
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

15. Conflicto de intereses

Ambato, 08 de Mayo del 2019

Ing. Xavier Ramos

Gerente de MiXervices Cía. Ltda.

Presente:

Por medio de la presente declaramos que ningún profesional de nuestra firma auditora, no posee ningún grado de consanguinidad con el personal que labora en la empresa que influya en el desempeño de nuestras funciones y actividades, por lo tanto le debemos indicar que se realizará el proceso de auditoría de calidad de manera objetiva, confidencial, independiente e integridad con el propósito de emitir un informe claro, veraz y exacto sobre la evaluación de la empresa basándonos en la evidencia encontrada.


Atentamente,

.....

Jessenia Elizabeth Peralta Llamusunta

Representante Legal de "P&R" Grupo auditor

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 15/19
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

16. Siglas del grupo de auditoría

Tabla 4: Siglas de auditoria

DESCRIPCIÓN	CARGO	SIGLAS
Navas Olmedo Walter Humberto	Auditor Supervisor	N. O. W. H.
Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth	Auditor Jefe	P. Ll. J. E.
Remache Calapiña Nancy Patricia	Auditor Senior	R. C. N. P

Elaborado por: El Grupo de Auditoría

17. Marcas de auditoría

Tabla 5: Marcas de auditoria

SIMBOLO	SIGNIFICADO
√	Verificado por auditoria
Σ	Sumatoria comprobada
¥	Inspeccionado
@	Hallazgo de Auditoria
*	Nota. Novedad para tomar en consideración.
©	Todo Correcto

Elaborado por: El Grupo de Auditoría



ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL10 16/19 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

18. Plan de Auditoría



Fecha: Ambato, 08 de Mayo del 2019		AUDITORÍA N°: 01		
OBJETIVO: Revisar el Sistema de Gestión de Calidad a la empresa Mixervices Cía. Ltda., en el cantón Ambato, Provincia de Tungurahua mediante el examen de aplicación de la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de determinar los hallazgos para emitir el informe en donde se describirán las evidencias encontradas, las conclusiones y las recomendaciones y la gerencia pueda realizar los correctivos correspondientes.				
ALCANCE: Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad al Servicio de Limpieza según Norma ISO 9001: 2015, la misma que se realizará en el período Mayo – Julio 2019.				
CRITERIOS DE AUDITORÍA: ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad				
Equipo Auditor: Jessenia Elizabeth Peralta Llamusunta (Auditor líder) Nancy Patricia Remache Calapiña (Auditor Sénior)				
FECHA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA: 9 de junio del 2019				
REUNIÓN DE APERTURA: 14 de Mayo del 2019				
REUNIÓN DE CIERRE: 14 de Mayo del 2019				
Fecha	Hora Inicia- Termina	Actividad	Responsable de la actividad auditada	Siglas de los Auditores
08 de Mayo del 2019	10:00 – 11:00	Normas y reglamentos legales e, identificar si la empresa posee manual del sistema de Gestión de Calidad	Gerente Propietario de la empresa.	P. L. J. E R.C.N.P

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 08/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL10 17/19
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

09 de Mayo del 2019	15:00 – 17:00	Identificación del cumplimiento según la ISO 9001:2015	Coordinadora de calidad.	P. LI. J. E R.C.N.P
10 de Mayo del 2019	14:00 – 16:00	Gestión de la información.	Coordinadora de Calidad.	P. LI. J. E R.C.N.P
13 de Mayo del 2019	15h00- 17h00	Evaluación global del control interno	Coordinadora de Calidad	P. LI. J. E R.C.N.P
17 de Mayo del 2019	13h00- 15h00	Evaluación global del control interno del componente	Coordinadora de Calidad	P. LI. J. E R.C.N.P
<p>Observaciones: Por favor devolver el presente plan tramitado con los respectivos nombres y cargos de los entes que recibirán la auditoria, al email de la representante legal yess.eliperaltall@gmail.com Para mayor información comuníquese al celular 0995853073.</p>				

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 13/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 15/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL 10 18/19 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

19. Distribución y cronograma de trabajo.

Tabla 6: Distribución y cronograma de actividades



N°	ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	RESPONSABILIDADES
	ARCHIVO			
	PERMANENTE			
	Planificación del	X		Grupo Auditor
1	Trabajo de Auditoria			Grupo Auditor
	2 Información General	X		Grupo Auditor
	Políticas y	X		Grupo Auditor
4	procedimientos			
	Manuales y	X		Grupo Auditor
5	Procedimientos			
	ARCHIVO DE			
	PLANIFICACION			
	Administración De La	X		Grupo Auditor
7	Auditoria			Grupo Auditor
	8 Plan De Auditoria		X	Grupo Auditor
	Planificación		X	Grupo Auditor
9	Estratégica			
	Planificación		X	Grupo Auditor
10	Especifica			

ELABORADO POR: P.LL.J.E.

FECHA: 13/05/2019

REVISADO POR: N.O.W.H.

FECHA: 15/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL 10 19/19	
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				
N°	ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	RESPONSABILIDADES
11	Ejecución		X	Grupo Auditor
12	Informe		X	Grupo Auditor
13	Seguimiento		X	Grupo Auditor

Elaborado por: El Grupo auditor

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 13/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 15/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p style="text-align: center;">APL20 1/32</p>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

APL 20. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE AUDITORÍA

21. Memorándum de Planificación

Memorándum Planificación Estratégica N. 001

Para: Ing. Xavier Ramos

De: P&R Grupo Auditor

14-05- 2019

Revisado por: Ing. Walter Navas

21-05-2019

Asunto: Informe de control interno

1. INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD

1.1 RAZON SOCIAL

MIXERVICES CÍA. LTDA.

1.2 DOMICILIO LEGAL

Av. Indoamérica y pasaje las minas, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

2. BASE LEGAL

Norma ISO 9001 – 2015

3. DISPOSICIONES INTERNAS

- Manual de Calidad
- Fichas técnicas
- Instructivos Registros

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 13/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 15/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p>APL20 2/32</p>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

- Procedimientos
- Funciones
- Instructivos
- Registros

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Desarrollar la auditoría interna el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa MIXERVICES CÍA LTDA., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua en el periodo enero – diciembre 2018, a través de la verificación de la norma ISO 9001 – 2015.

4.2 ESPECÍFICOS

- Aplicar Cuestionarios al Control Interno mediante la aplicación del COSO II, para determinar el nivel de riesgo y la confianza de los componentes a auditarse dentro de la empresa.
- Identificar el cumplimiento de la norma en los departamentos de la empresa.
- Emitir un informe de Calidad con recomendaciones apropiadas para lograr los objetivos planteados con eficiencia y eficacia.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 3/32
MiXervices Cía. Ltda. Auditoría de Calidad DEL 01 DE ABRIL AL 21 DE JUNIO DEL 2019			

5. Principales Actividades

Mixervices, es una empresa que brinda servicios de marketing, mensajería, limpieza y jardinería.

6. Requerimiento De La Auditoría

Informe de Auditoría de Gestión de calidad enfocada al departamento de limpieza y jardinería, con la finalidad verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la normativa ISO 9001:2015.


ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 4/32
MiXervices Cía. Ltda. Auditoría de Calidad DEL 01 DE ABRIL AL 21 DE JUNIO DEL 2019			

7. Fechas De Intervención

Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Obtener toda la información que se requiere para el proceso de la auditoría de gestión de calidad en la empresa MiXervices Cía. Ltda. • Establecer las actividades a ejecutarse dentro del archivo permanente de la planificación. 				
Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Reseña histórica.	AP10	R.C.N.P.	18/04/2019
2	Objetivos Empresariales	AP10	R.C.N.P.	18/04/2019
3	Valores Institucionales	AP10	R.C.N.P.	18/04/2019
4	Dirección de la Matriz	AP10	R.C.N.P.	18/04/2019
5	Horarios de trabajo	AP10	R.C.N.P.	18/04/2019
6	Misión	AP10	R.C.N.P.	18/04/2019
7	Visión	AP10	R.C.N.P.	18/04/2019
8	Objetivos de Calidad	AP10	R.C.N.P.	18/04/2019
9	Actividades Principales	AP20	R.C.N.P.	18/04/2019
10	Procesos de la empresa	AP20	R.C.N.P.	18/04/2019
11	Clientes	AP20	P.LL.J.E.	20/04/2019
12	Proveedores	AP20	P.LL.J.E.	20/04/2019
13	Organigrama de la empresa	AP30	P.LL.J.E.	20/04/2019
14	Funciones del personal	AP30	P.LL.J.E.	20/04/2019

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 5/32	
MiXervices Cía. Ltda. Auditoría de Calidad DEL 01 DE ABRIL AL 21 DE JUNIO DEL 2019				
Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
16	Manual de calidad	APP20	P.LL.J.E.	20/04/2019
17	Instructivos	APP20	P.LL.J.E.	20/04/2019
18	Fichas Técnicas	APP20	P.LL.J.E.	20/04/2019
20	Carta de presentación	APL10	P.LL.J.E.	25/04/2019
21	Propuesta técnica	APL10	R.C.N.P.	25/04/2019
22	Propuesta económica	APL10	R.C.N.P.	25/04/2019
23	Carta de compromiso	APL10	R.C.N.P.	25/05/2019
24	Contrato de servicios	APL10	R.C.N.P.	25/05/2019
25	Plan de auditoría	APL10	R.C.N.P.	27/05/2019
26	Distribución del trabajo y cronograma del trabajo	APL10	R.C.N.P.	27/05/2019
27	Equipo de trabajo y siglas a utilizar por los integrantes del equipo	APL10	R.C.N.P.	27/05/2019
28	Marcas de Auditoría	APL10	R.C.N.P.	27/05/2019
29	Avances del trabajo	APL10	R.C.N.P.	30/05/2019

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL20 6/32 </div>	
MiXervices Cía. Ltda. Auditoría de Calidad DEL 01 DE ABRIL AL 21 DE JUNIO DEL 2019				
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
30	Personal del cliente con quien se va a coordinar el trabajo	APL10	R.C.N.P.	30/05/2019
31	Memorándum de Planificación Estratégica	APL20	P.LL.J.E.	02/05/2019
32	Establecimiento del contacto inicial con el Auditado	APL20	P.LL.J.E.	02/05/2019
33	Conocimiento del entorno	APL20	P.LL.J.E.	02/05/2019
34	Evaluación del Control Interno	APL20	P.LL.J.E.	10/05/2019
35	Definición de los Componentes	APL20	P.LL.J.E.	10/05/2019
36	Estrategias de Auditoría	APL20	P.LL.J.E.	10/05/2019
37	Personal de Auditoría	APL20	P.LL.J.E.	10/05/2019
38	Personal de la empresa	APL20	P.LL.J.E.	10/05/2019
39	Plan de muestreo de Auditoría	APL20	P.LL.J.E.	14/05/2019
40	Herramientas de Auditoría	APL20	P.LL.J.E.	14/05/2019
41	Memorándum de Planificación Específica	APL20	R.C.N.P.	16/05/2019
42	Documentos de auditoría de calidad	APL20	R.C.N.P.	16/05/2019
43	Memorándum de Planificación Específica	APL30	R.C.N.P.	16/05/2019
46	Papeles de trabajo	APL30	R.C.N.P.	24/05/2019
47	Programa específico de Auditoría	APL30	R.C.N.P.	27/04/2019



ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 7/32
MiXervices Cía. Ltda. Auditoría de Calidad DEL 01 DE ABRIL AL 21 DE JUNIO DEL 2019			

8. INFORME DE INCORRECCIONES

Yo, Jessenia Peralta, en calidad de auditor en jefe del grupo auditor P&R, me permito informarle que para conocimiento del entorno de la empresa y dando cumplimiento a la NIA 315, se realizó visitas a las diferentes áreas que alcanza el Sistema de Gestión de Calidad y se entrevistó al personal que se encontraba en el momento, toda la información que se pudo obtener fue oportuna, fiable y de gran utilidad, además se evidencio el conocimiento de las políticas y procedimientos para los niveles de calidad que se mantienen. Ya con la información proporcionada el 08 de mayo se procedió a realizar la evaluación de control interno en general a la empresa Mixervices Cía. Ltda., enfocado al Sistema de Gestión de Calidad en los procesos mediante la aplicación de una encuesta elaborada en base al COSO II y aplicada al Ing. Ayrin Trujillo, quien es la persona encargada de efectuar la supervisión del cumplimiento de los requisitos que estipula la NORMA ISO 9001 - 2015. Una vez analizado las respuestas se detectó que existe incorrecciones que podrían generar riesgo a largo plazo en los niveles de calidad y concurrentemente en la estabilidad económica de la entidad, específicamente, en los procesos de apoyo no se está prestando la atención que estos requieren, en el área de limpieza y jardinería la administración no verifica la existencia de suministros y materiales que son utilizados por el personal de servicio, debido a que no se lleva un control de inventario que existe en bodega y la petición de materiales no tiene un procesos registrado en un manual, y de acuerdo con el Ing. Chaluisa , todos los suministros se realizan bajo una hoja de pedido llamada REQUERIMIENTO MENSUAL pedido por lo que supone se adquiere lo que se necesita y si existiese adquisiciones innecesarias o falta de suministros se sabrá hasta que se realice una auditoría interna.

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 8/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

En consecuencia, se deduce que el proceso de ejecución del servicio de limpieza y jardinería es claro con respecto a la adquisición de insumos de calidad, pero no pasa lo mismo con el proceso de verificación de materiales que no son necesarios adquirir.

A nuestro juicio como auditores de Calidad consideramos examinar el proceso de apoyo referente a la ejecución de los servicios, el cual puede representar un riesgo que puede tener afectación económica a largo plazo y generar cuellos de botella que impidan cumplir con los estándares de calidad.


9. Tiempo Estimado

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Gestión de Calidad en la empresa MiXervices Cía. Ltda. es de 2 meses, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 7: Tiempo Estimado

FASE 1	Conocimiento preliminar de la empresa	10%
FASE 2	Planificación de la auditoría y recolección de Información	50%
FASE 3	Ejecución	30%
FASE 4	Comunicación de resultados	10%
TOTAL		100%

Fuente: El Grupo Auditor

	P&R Grupo Auditor		APL20 9/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

10. Recursos Y Materiales

DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Resmas de Papel Bond	3	\$ 5,50	\$ 16,50
Impresiones	150	\$ 0,10	\$ 15,00
Anillados	5	\$ 2,00	\$ 10,00
Esferos	5	\$ 0,40	\$ 2,00
Lápices de Minas	5	\$ 3,00	\$ 15,00
Borradores	3	\$ 0,25	\$ 0,75
Mina de Lápices 2B	1	\$ 0,40	\$ 0,40
Resaltadores	3	\$ 0,70	\$ 2,10
Calculadoras Casio	2	\$ 15,50	\$ 31,00
Flash Memory	3	\$ 8,00	\$ 24,00
TOTAL DE MATERIALES	180	\$ 35,85	\$ 116,75



Tabla 8: Recursos y Materiales

Fuente: El Grupo Auditor

11. Enfoque De La Auditoría

La Auditoría al SGC de Mixervices, está orientada hacia el análisis y evaluación de los procesos que podrían crear riesgos en la calidad de los servicios que ofrece. Se verificará el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 10/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

12. ALCANCE

La auditoría de calidad tiene el alcance de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad al departamento de limpieza y jardinería según Norma ISO 9001: 2015 la misma que se realizará en el período Mayo – Julio 2019.

13. . RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Después de evaluar el Control interno de la empresa Carrocerías Jácome. Se determinó que el nivel de confianza es del 75% es decir un nivel medio y como resultado del nivel de riesgo se tiene un 25% que representa un nivel medio. Por lo tanto, se tiene que verificar el cumplimiento, luego del análisis del nivel de confiabilidad y el riesgo de auditoria se debería tener un mayor control de las políticas implementadas en el departamento de limpieza y área de compras dentro de la empresa.

14. Colaboración De La Entidad Auditada

Para proceder a la recopilación de información que dará apertura a la auditoría Interna de calidad y posteriormente identificar las áreas que requieren de una atención prioritaria para resolver incorrecciones que pueden ser un riesgo de afectación negativo al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Mixervices Cía. Ltda., se ha determinado interactuar directamente con:



Gerente Propietario: Ing. Xavier Ramos

Coordinador de Calidad: Ing.

Ayrin Trujillo

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

Empleados de servicio: 24 personas

	P&R Grupo Auditor		APL20 11/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			



Quienes están relacionados directamente con lo que implica el proceso de limpieza y jardinería, a fin de que puedan proporcionar los datos que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos que establece la NORMA ISO 9001 – 2015

15. Firmas de aprobación de la planificación

.....
 Jessenia Peralta
Auditor Feje

.....
 Patricia Remache
Auditor Sénior

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL20 12/32 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

22. Establecimiento del contacto inicial con el auditado

Análisis a la entrevista al supervisor de producción Ing. Ayrin Trujillo.

1. ¿La empresa cuenta con una certificación internacional con la norma ISO 9001?

Si, la Empresa cuenta con la Certificación ISO 9001:2015.

2. ¿Quién avala y otorga el certificado del Sistema de Gestión de Calidad y el tiempo de vigencia del mismo?

La Certificación fue otorgada por el Organismo de Certificación (OC) CIC Calidad Internacional de Certificaciones, OC acreditado por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano SAE.

La vigencia de la Certificación es por 3 años Desde el 27/06/2018 hasta el 29/06/2021.



3. ¿Cómo se encuentra organizado el Sistema de Gestión de Calidad?

En el manual de calidad que la empresa tiene se reflejan las cadenas que planifican, realizan y apoyan el alcance del sistema de gestión, estratégica, de valor y de soporte.

4. ¿Con el Sistema de Gestión de Calidad con el que cuenta su empresa que aspectos considera usted de mayor importancia?

Consideramos que el departamento operativo es el más importante, que de él depende de las capacitaciones al personal de servicio, el manejo de la estrategia empresarial.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 13/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

5. ¿Qué conlleva a su empresa implementar un Sistema de Gestión de Calidad?

Resaltar en el mercado y lo hemos conseguido, somos la única empresa de servicios que tiene una certificación en el departamento de limpieza y jardinería en la provincia de Tungurahua. El trabajo con empresas grandes hace que tengamos mayor presión en cuanto a la competencia y es nuestra certificación la que nos hace llegar cada vez más lejos y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.



6. ¿Existen políticas y reglamentos para la utilización del Sistema de Gestión de Calidad?

Si la alta gerencia se encarga de revisar y actualizar las políticas una vez al año, después de las revisiones se procede a actualizar al personal los nuevos cambios por medio de una capacitación. Con respecto a los reglamentos, la empresa cuenta con instructivos y fichas técnicas en las cuales se constan las actividades y responsabilidades que el personal de la empresa debe cumplir.

7. ¿Usted como representante de la empresa cree que los clientes se fijan en un Sistema de Gestión de Calidad?

La calidad se encuentra presente en la mayoría de servicios, es por ello que los clientes identifican la diferencia entre un servicio que tiene calidad y es por ello que nos regimos en satisfacer las necesidades de la mejor manera.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 14/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			



8. ¿La empresa solicita financiamiento para invertir o mejorar el Sistema de Gestión de Calidad?

Sí, el presupuesto se lo realiza cada noviembre, para que sea aprobado por la alta gerencia y el mismo sea utilizado desde enero del próximo año.

9. ¿Cuál son las estrategias que se planteó la empresa ante la competencia después de adquirir el Sistema de Gestión de Calidad?

Trabajar en el marketing, y de esta manera obtener contratos en el sector público.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 15/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

23. Conocimiento del entorno

Mixervices posee elementos internos y externos que serán detallados mediante la elaboración del análisis FODA para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en el departamento de limpieza y jardinería.

Tabla 9: Oportunidades y Amenazas

Oportunidades	Amenazas
1. Posibles Inspecciones y multas a Empresas por nuevos requerimientos. <ol style="list-style-type: none"> 1. Aparición de nuevos mercados de proveedores. 2. Cambio de cultura o enfoque hacia el medio ambiente. 3. Facilidad de crédito con las instituciones financieras y del cliente principal para el crecimiento. 4. Posibles nichos en el mismo cliente y usuarios con variedad de productos, ventas extras. 5. Apertura del cliente principal para apoyar temas de comunicación y capacitación. 6. Posibilidad de crecimiento con Empresa Pública. 7. Ofertas de asesorías y consultorías en el medio. Información disponible en internet. 8. Ley y disponibilidad de Pasantes 9. Información de ferias, congresos, cursos (Viajes). 10. Desempleo a nivel nacional y alta cantidad de migrantes para disponer de mano de obra. 	1. Aparecimiento de nuevos negocios artesanales e informales. <ol style="list-style-type: none"> 2. Apoyo del Gobierno a nuevas empresa y artesanos. 3. Equipamiento costoso. 4. Baja oferta laboral y alto costo de la calificada. 5. Crisis nacional e inestabilidad política

Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

Elaborado Por: Mixervices Cía. Ltda.

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019



	<p style="text-align: center;">P&R Grupo Auditor</p>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>APL20</p> <p>16/32</p> </div>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA.</p> <p>AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

Tabla 10: Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento y experiencia en procesos. 2. Apertura al cambio y procesos de mejora por parte de las gerencias. 3. Cuenta con clientes principales confiables y de prestigio. 4. Contar con equipos. 5. Empresa seria que cuenta con liquidez y con una buena imagen financiera. 6. Socios estratégicos fuertes y sólidos. 7. Habilidades de negociación, lobing y relaciones públicas del gerente. 8. Cumplimiento legal y certificaciones. 9. Contar con consultorías y mandos altos competentes. 10. Subsidios por parte del cliente. 11. Conocimiento de los requisitos del cliente 12. Toma de decisión libre de burocracia 13. Brinda estabilidad y crecimiento al recurso humano 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de conexión entre la planificación estratégica y operacional. 2. Alta rotación del personal. 3. Falta de reuniones formales para hacer seguimiento a resultados. 4. Falta de continuidad a los proyectos y procesos. 5. Falta de equipo humano competente para funciones medulares. 6. Falta de conexión y operatividad entre el Directorio y la administración de la Compañía (Apoyo, Compromiso). 7. Falta de Identidad (Personal desmotivado, clima laboral, empoderamiento). 8. Pérdida de clientes importantes y difícil recuperación. 9. No existen procesos documentados y claramente definidos en la empresa (Estandarización de procesos). 10. No se cuenta con gestión y desarrollo del talento humano (bandas salariales, plan de carreras, manual de funciones, horarios, equilibrio trabajo-familia, procesos de inducción y capacitación). 11. Falta de conocimientos del contexto (Competencia, Mercado). 12. Área administrativa ubicada distante a las operaciones. 13. Comunicación informal interna, externa y en crisis. Fuga de información, manejo inadecuado de la información. 14. No se realiza seguimiento post-venta a clientes y usuarios. 15. No contar con presupuestos formalizados, revisiones periódicas 16. No contar con back up.

Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL20 17/32 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

24. Definición de los Componentes



Tabla 11: Componentes del servicio.

COMPONENTE	DEFINICIÓN
Contrato	Realiza un contacto previo con el cliente para ofertar los tipos de servicio que la empresa ofrece las partes interesadas se ponen de acuerdo se realiza los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de trabajo. • Las condiciones de pago.
Compra Ejecución del Servicio	Verificar los procesos de compras de los suministros y materiales a utilizar. En este componente intervienen todas las actividades que se encuentran registradas en los instructivos
Supervisión del servicio	Verificar el resultado del producto final, tomando como referencia instructivos y fichas técnicas

Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

Elaborado Por: El Grupo Auditor

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 14/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 21/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 18/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

25. Evaluación del Control Interno

Cuestionario De Control Interno

Objetivo: Evaluar el cumplimiento sobre la norma del Sistema de Gestión de Calidad para el servicio de limpieza y jardinería



N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND.	CALIF	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
	AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿La empresa cuenta con manuales de políticas, procedimientos y funciones?	X		10	10	
2	¿El personal recibe capacitaciones periódicas sobre la Cultura Organizacional?	X		10	10	Se la realiza una vez al año. PT 1 ©
	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
3	¿Son supervisadas las metas, para cumplir con los objetivos de la organización?	X		10	10	
4	¿Al establecer los objetivos se toman en cuenta los agentes externos e internos?	X		10	10	

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.

FECHA: 15/05/2019



REVISADO POR: N.O.W.H.

FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 19/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			



Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND.	CALIF	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
5	¿Se realiza un análisis FODA en la organización, para identificar los acontecimientos?	X		10	10	
6	¿La empresa cuenta con un análisis de precios y marcas, de otros proveedores?		X	10	0	No debido a que no existo una oferta de mercado en productos para la jardinería PT 2 @
	EVALUACION DE RIESGO					
7	¿Se fomenta una cultura de administración de los riesgos mediante capacitaciones al personal responsable del servicio?	X		10	10	
8	¿Se controla que el personal de servicio utilice equipo de protección para la ejecución de sus actividades?		X	10	0	No, debido a que no se proporciona todo el material necesario. PT 3 @
	RESPUESTA AL RIESGO					
9	¿Al detectar un riesgo potencial en sus departamentos, la gerencia evalúa posibles respuestas, como evitarlo, reducirlo, mitigarlo o aceptarlo?	X		10	10	

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 20/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND	CALIF	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
8	¿Se controla que el personal de servicio no ejecute las actividades sin la protección?		X	10	0	El jefe de área solo revisa el cumplimiento del servicio. PT 4 @
9	¿Al detectar un riesgo potencial en sus departamentos, la gerencia evalúa posibles respuestas, como evitarlo, reducirlo, mitigarlo o aceptarlo?	X		10	10	
10	¿La empresa tiene establecido inspecciones para fijar un nivel de riesgo residual?	X		10	10	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	¿Existe supervisión de los materiales y suministros almacenados que son utilizados en la ejecución de los servicios?		X	10	0	El supervisor, revisa una vez por semana
12	¿El supervisor realiza visitas frecuentes para observar la ejecución de los servicios?	X		10	10	

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL20 21/32 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND.	CALIF	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
13	¿Se comunica el análisis y aprobación de las órdenes de compras y utilización de los insumos?		X	10	10	La utilización de insumos no es controlada PT 5 @
14	¿Los proveedores informan a la empresa sobre los descuentos y promociones con anticipación?	X		10	10	
	SUPERVICIÓN Y MONITOREO					
15	¿El personal de talento humano dirige y controla el manejo adecuado de los procesos de inducción, selección, remuneración del personal?	X		10	10	
16	¿Se mantiene actualizado el registro de proveedores y condiciones de venta?	X		10	10	
	TOTAL Σ			160	120	

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 22/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Matriz De Evaluación Y Calificación De Riesgos

Escala de calificación

Tabla 22: Escala de calificación

Escala de rendimiento	Calificación
Del 1% al 20% = Insuficiente	Inaceptable
del 21% al 40% = Inferior a lo normal	Deficiente
Del 41% al 60% = Normal	Satisfactorio
del 61% al 80% = Superior a lo normal	Muy Bueno
Del 81% al 100% Optimo	Excelente

Fuente: Manual de Auditoría de gestión de la Contraloría General de Estado.


Elaborado por: El grupo Auditor

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

Determinación del riesgo y nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 23/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

EVALUACIÓN DE RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (\text{CT} \times 100) \div \text{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (120 \times 100) / 160 = 12000 \div 160$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 75\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \text{Ponderación} - \text{Nivel de Confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 75$$



$$\text{Nivel de Riesgo} = 25\%$$

ELABORADO POR: P.L.J.E.

FECHA: 15/05/2019

REVISADO POR: N.O.W.H.

FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 24/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
	X	
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Interpretación

Mediante la información recopilada de la evaluación al control interno de la empresa Mixervices Cía. Ltda., se determinó que el nivel de confianza es del 75% es decir un estándar aprobatorio de este indicador. Mientras que el nivel de riesgo es un 25%, lo cual plantea un riesgo que puede incidir a futuro sino sigue cumpliendo la aprobación de control. De tal manera que los resultados obtenidos indican, que los niveles de riesgo confianza son moderados, señalando que la norma ISO 9001 – 2015 no se está cumpliendo en su totalidad.



ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 25/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

26. Matriz de evaluación preliminar del riesgo



MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA			
COMPONENTE	RIESGO INHERENTE/CONTROL	ENFOQUE PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA	INTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
Identificación de eventos	Debido a que la empresa no controla las funciones que debe realizar cada departamento. No existe un análisis de los proveedores, en los cuales muestre una comparación de nuevas marcas, precios etc.	Cumplimiento Revisión de las funciones del coordinador de compras Verificar, si existe la posibilidad de comparar con nuevos proveedores	Observación del cumplimiento de las funciones del personal operativo de la empresa.
Evaluación de riesgos	Debido a que los coordinadores y jefes de área tienen que trasladarse a diferentes puntos de la ciudad	Cumplimiento Revisión del cronograma de actividades que debe cumplir los encargados de la supervisión	Verificar los registros de supervisión

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL20 26/32 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

COMPONENTE	RIESGO INHERENTE/CONTROL	ENFOQUE PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA	INTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
Actividad de control	Debido a que los coordinadores y jefes de área de limpieza y jardinería no llevan un sistema de control de inventarios.	Cumplimiento Revisión del manejo de inventario.	Observación y constatación de los suministros, materiales y equipos que se encuentran en la bodega general de la empresa
Información y comunicación	Debido a que el coordinador de compras no le ha llegado catálogos de productos de otras empresas.	Cumplimiento Revisión del procedimiento de compras,	Observación de los catálogos vigentes que la empresa tiene con los proveedores actuales.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 27/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

27. Estrategias de Auditoría

27.1 Personal de Auditoría

Tabla 12: Personal de auditoría

NOMBRE	REF	COMPETENCIA	FUNCIÓN
Jessenia Peralta	P.LI. J.E.	Conocimiento en control interno y procesos contables, dominio de elaboración de papeles de trabajo	Determinar la cantidad de trabajo, designa funciones y responsabilidades, establece contacto y acuerdos con el cliente, comunica la metodología de trabajo al equipo de trabajo.
Patricia Remache	R.C.N.P	Dominio de normativa legal, pública e internacional, conocimiento y aplicación de auditorías financieras, gestión, calidad, forense.	Recopilar información mediante técnicas y determinar requerimientos para inicio de trabajos.

Fuente: El Grupo Auditor

27.2 Personal de la empresa

Para la ejecución de la auditoría de calidad se cuenta con el apoyo de profesionales de la empresa Carrocerías Jácome en el departamento de Coordinador del sistema de gestión, el encargado de la bodega y con el personal de servicio.

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 1705/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 28/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

27.3 Plan de muestreo de Auditoría

La evaluación de la ISO 9001:2015 será aplicada al Gerente y al Coordinador de Calidad de la empresa Mixervices Cía. Ltda., el departamento limpieza y jardinería.

Gerente: Encargado de dirigir, gestionar o administrar a la empresa.

Coordinadora de Calidad: Responsable de asegurar que se implementen y mantengan los procesos del sistema de gestión de calidad.



El área que el grupo auditor P&R eligió para realizar la auditoría fue en la ejecución del servicio de limpieza y jardinería la evaluación al Gerente y Coordinador de Calidad, dirigiendo la evaluación al personal de servicio, jefes de área, coordinador de compras y de calidad quienes son quienes intervienen en el departamento de servicio.

27.4 Herramientas de Auditoría

- **Cuestionario De Control Interno**

En Mixervices Cía. Ltda., el cuestionario es útil para determinar el cumplimiento de las normativas, políticas en el área auditada. Se recibe los beneficios de tener una auditoría mejorada, eficaz y eficiente y de esta manera encontrar no conformidades y las cuales puedan ser corregidas oportunamente.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL20 29/32
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

- **Manual De Calidad ISO 9001 - 2015**

Mixervices Cía. Ltda., trabaja actualmente con el manual de calidad ISO 9001:2015, el mismo es una versión actualizada, lo que ha permitido generar mejoras más eficientes en la empresa.

- **Instructivos y Fichas Técnicas**

La empresa detalla la manera en la que se debe realizar la ejecución del servicio a través de flujogramas y las responsabilidades que cada uno de los empleados debe realizar.



- **Entrevistas**

La entrevista la realizamos al gerente de Mixervices Cía. Ltda., Ing. Xavier Ramos, quien gentilmente nos ayudó con información relevante para la realización del trabajo, posteriormente se realizará una entrevista para el jefe del departamento de calidad con la Ing. Ayrin Trujillo quien nos dará a conocer todos los procedimientos y normativas de calidad que se manejan en la empresa.

- **Check List**

Se realizó una lista de chequeo con preguntas muy sistematizadas, coherentes y clasificadas por materias, con la finalidad de que la empresa pueda responder claramente las interrogaciones realizadas.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL20 30/32 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

28. Documentos de auditoría de calidad

Check List

Empresa: MiXervices	Área: Limpieza y Jardinería	
Entrevista: Valeria Chaluisa	Fecha:	
Comprobar el estado de los siguientes requisitos, información recolectada y observaciones realizadas por el grupo auditor según cada caso. Marcar con una X		
1. Objeto y campo de aplicación		
	SI	NO
	SI	NO
2. Referencias Normativas		
	SI	NO
	SI	NO
3. Términos y definiciones		
	SI	NO
	SI	NO
4. Contexto de la Organización		
	SI	NO
	SI	NO
5. Liderazgo		
	SI	NO
	SI	NO
6. Planificación		
	SI	NO
	SI	NO
7. Apoyo		
	SI	NO
	SI	NO
8. Operación		
	SI	NO
	SI	NO
9. Evaluación del Desempeño		
	SI	NO
	SI	NO
10. Mejora		
	SI	NO
	SI	NO



ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 17/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL20 31/32 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Formato De Hallazgo

AUDITORIA: <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA:	
	DEPARTAMENTO O AUDITADO:	
	FECHA:	NOTA N°
FORMA DE APLICACIÓN: Punto de la norma al que afecta:		
Deficiencias encontradas:		
Firma del auditor:	Firma del auditado:	



ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 17/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL20 32/32 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Check List

N°.	PREGUNTAS	NORMAS ISO				SI	NO	OBSERVACIONES
		9001:2015						
		6.3	7.4.1	7.4.2	7.4.3			
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 17/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP 1/1
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

ARCHIVO PERMANENTE

Guía De Archivo Permanente


AP 10	INFORMACIÓN GENERAL
(11)	Reseña Histórica
(12)	Objetivos de la empresa MiXervices Cía. Ltda.
(13)	Valores Institucionales
(14)	Dirección de la Matriz y horarios de trabajo
(15)	Misión
(16)	Visión
(17)	Objetivos de Calidad
AP 20	ACTIVIDADES COMERCIALES
(21)	Actividades Principales
(22)	Procesos de la empresa
AP 30	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA
(31)	Organigrama Estructural de la empresa MiXervices Cía. Ltda.
(32)	Funciones
AP40	MANUALES, POLÍTICAS Y NORMATIVAS
(40)	Manual de Calidad
(41)	Fichas Técnicas
(42)	Instructivos

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.

FECHA: 17/05/2019

REVISADO POR: N.O.W.H.

FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP10 1/5
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

11. Reseña Histórica



Xavier Ramos en el año 1998 empieza el emprendimiento llamado “Limpieza” para cubrir la necesidad de limpieza en las fábricas y oficinas del cantón Ambato, posteriormente el 03 de noviembre de 1999 crea la línea de Catering Industrial con 300 almuerzos, como servicio adicional hacia sus clientes.

Continuando así por varios años hasta que por disposiciones legales decretadas a través del Mandato Constituyente 8 se instituye como persona jurídica MIXERVICES CÍA. LTDA., el 31 de agosto del 2006; con registro mercantil 498 el 07 de septiembre del 2006. Siendo sus primeros socios Xavier Ramos Vaca y David Ramos Vaca, incorporándose años después como nuevo socio Myriam Vaca Mera el 29 de septiembre del 2009.

Buscando nuevas oportunidades de crecimiento el 21 de noviembre del 2011 se asocia con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PISA LTDA.”. Así mismo ampliando su capacidad de satisfacción hacia sus clientes a través de la calidad y eficiencia en los servicios complementarios como respuesta al constante cambio del mercado.

Para septiembre del 2013 la empresa comienza a gestionar un nuevo modelo organizacional acorde a su planificación estratégica vigente; con el fin de brindar productos y servicios de calidad e inocuidad se Certifica con el estándar ISO 9001:2008 para Limpieza y Jardinería, y el estándar ISO 22000:2005 para el servicio de Catering. Para octubre del 2016 la auditoria de seguimiento a la Certificación será con un enfoque a la transición de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 05/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> AP10 2/5 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

A la fecha la empresa se encuentra muy bien posicionada con sus dos divisiones en la región centro del país; se busca incursionar en el mercado de la Sanitización y proyecta su crecimiento a nivel nacional.

11. Objetivos de la empresa

Los objetivos están formulados en base a 2 criterios:

Tabla 13: Objetivos de la Empresa

	Sustentabilidad
Criterio Empresarial y de accionistas	Rentabilidad Volumen de Ventas y crecimiento anual
Criterio Social.	Contribuir con servicios que generen valor agregado al desarrollo económico, social y humano en la Provincia del Tungurahua y Región Centro del País.

Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 05/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP10 3/5
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

12. Valores Institucionales

Pasión: Con la razón amamos lo que hacemos.

Enfoque: Siempre sabemos qué hacemos, cómo lo hacemos y por qué lo hacemos.

Proactividad: Tomamos acción sobre las oportunidades, prevenimos, intuimos y actuamos positivamente sobre los riesgos que se presenta.

Comunicación: Intercambiamos de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos que nos enriquecen como personas y equipo.



Responsabilidad: Comprometidos a cumplir con todas nuestras obligaciones y actuamos de manera correcta, asumiendo las consecuencias de nuestros actos. Definimos objetivos y luchamos hasta alcanzarlos.

Trabajo en equipo: Integramos a cada uno de los miembros de la empresa para colaborar, aportar, sumar, multiplicar, y creer en bien de la compañía

Generador de Valor: Logramos beneficios y calidad de vida a todas las partes interesadas.

Empatía con los clientes: Ofrecemos productos y servicios superiores que satisfacen las necesidades reales y tienen valor duradero. Resolveremos los problemas de los clientes sin comprometer la ética y la honestidad en nombre de las utilidades

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 05/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP10 4/5
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

13. Dirección de la Matriz Sucursales Horarios de Trabajo

La empresa MiXervices Cía. Ltda. Presta sus servicios de limpieza en diferentes empresas, es por ello que tiene diferentes horarios para su ejecución.

Los horarios de trabajo se detallan a continuación:

Tabla 24: Horarios

Empresa	Horarios
Plasticaucho:	06:00 - 14:00
	14:00 - 22:00
Uninova:	13:00 - 21:00
Teimsa:	06:00 - 10:00
	18:00 - 22:00
Lempresa:	17:00 - 20:00

Fuente: Grupo Auditor



14. Misión

MIXERVICES es una empresa que busca rentabilidad sostenible, pensando siempre en satisfacer a sus clientes y consumidores, con servicios seguros y confiables, mediante procesos efectivos y personal competente, siendo socialmente responsables.

15. Visión

Fortalecer y consolidar el negocio hasta el año 2019: mejorando los procesos y sistemas de gestión internos, fidelizando los clientes actuales, desarrollando nuevos clientes, y expandiendo sus servicios con productos y líneas relacionadas e innovadoras.



ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 05/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP10 5/5
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

16. Objetivos de Calidad

- Obtener la certificación de calidad de 3 años.
- Cumplir con la norma ISO 9001 – 2015, para seguir brindando nuestro valor agregado a nuestros clientes.
- Obtener certificación de calidad a los servicios restantes.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP20 1/11
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

20. Actividades De Servicio

21. Actividades Principales

- Limpieza y desinfección Servicios Higiénicos



Consiste en quitar o eliminar la suciedad o una mancha de una superficie y realizando la desinfección que consiste en la eliminación de todos los microorganismos patógenos que se encuentran (o se sospecha que podrían encontrarse) en una superficie que podría causar una enfermedad.

Figura 2: Limpieza Servicios Higiénicos



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP20 2/11
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

- Limpieza Y Desinfección De Oficinas/Salas De Reuniones

Este servicio tiene como objetivo mantener oficinas libres de polvo, computadoras y periféricos limpios, puertas, mesones y accesorios limpios, piso seco y limpio, olor agradable.

Figura 3: Limpieza Oficinas



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

- Limpieza De Comedores Industriales



Este servicio tiene como objetivo limpiar sillas, mesas de comedor, mantener un piso limpio y desinfectado, limpiar cualquier mueble o enseres, olor neutro.

Figura 4: Limpieza Comedores



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP20 3/11
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

- Limpieza de Naves Industriales

El objetivo de este servicio es mantener el piso limpio y desinfectado, mantener los recipientes de residuos sólidos vacíos con suministros respectivos tomando en cuenta el respeto a las normas y procedimientos del cliente.

Figura 5: Limpieza de comedores industriales



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

- Limpieza de Accesos, Ascensores

Asegurar que el personal de limpieza realice una correcta limpieza y desinfección de accesos y ascensores

Figura 6: Limpieza de Accesos, Ascensores



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p>AP20 4/11</p>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

- Limpieza de Zonas Externas

Para este servicio se debe disponer de todos los suministros y equipos de limpieza, respetar las zonas señaladas y las normas de seguridad del cliente, reportar cualquier novedad o situación crítica que pueda poner en riesgo el puesto de trabajo, la calidad del servicio y la relación con el cliente.

Figura 7: Limpieza de Zonas Externas



Fuente: Mixervices Cía. Ltda

- Limpieza y Sanitización de Complejo Deportivo (Piscina)



El objetivo de este servicio consta de mantener la piscina limpia y sanitizada, piso y alfombras limpias y sanitizados, sauna, turco e Hidromasaje limpios y sanitizados, los recipientes de residuos sólidos vacíos, disponibilidad continua de suministros, recepción, pasillos de acceso limpio y sanitizados.

Figura 8: Limpieza Piscina



Fuente: Mixervices Cía. Ltda

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP20 5/11
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Limpieza y Mantenimiento de Jardines

Este servicio tiene como objetivo mantener el césped con un color “verde” (85%) con un tamaño homogéneo del (85%), la presentación estética y simétrica de los jardines, los jardines libres de especies invasivas (85%), las plantas ornamentales saludables y fuertes, mantener las cerca vivas (parterre) bien definidas y un diseño paisajístico.

Figura 9: Limpieza y mantenimiento de Jardines



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p>AP20 6/11</p>
---	---	--	------------------------------------

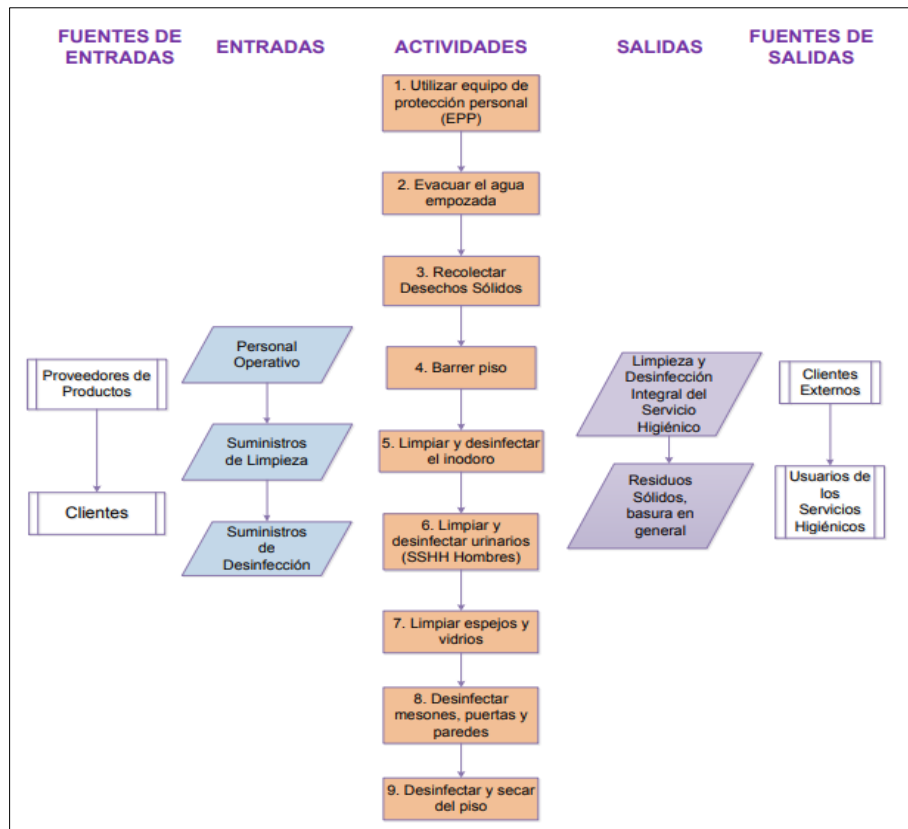
MIXERVICES CÍA. LTDA.
AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

22. Procesos del servicio de limpieza y jardinería

Limpieza y desinfección de servicios higiénicos

Para la ejecución del servicio de limpieza y desinfección de servicios higiénicos, se debe conocer el organigrama de elaboración.

Figura 10: Limpieza y desinfección de servicios higiénicos



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

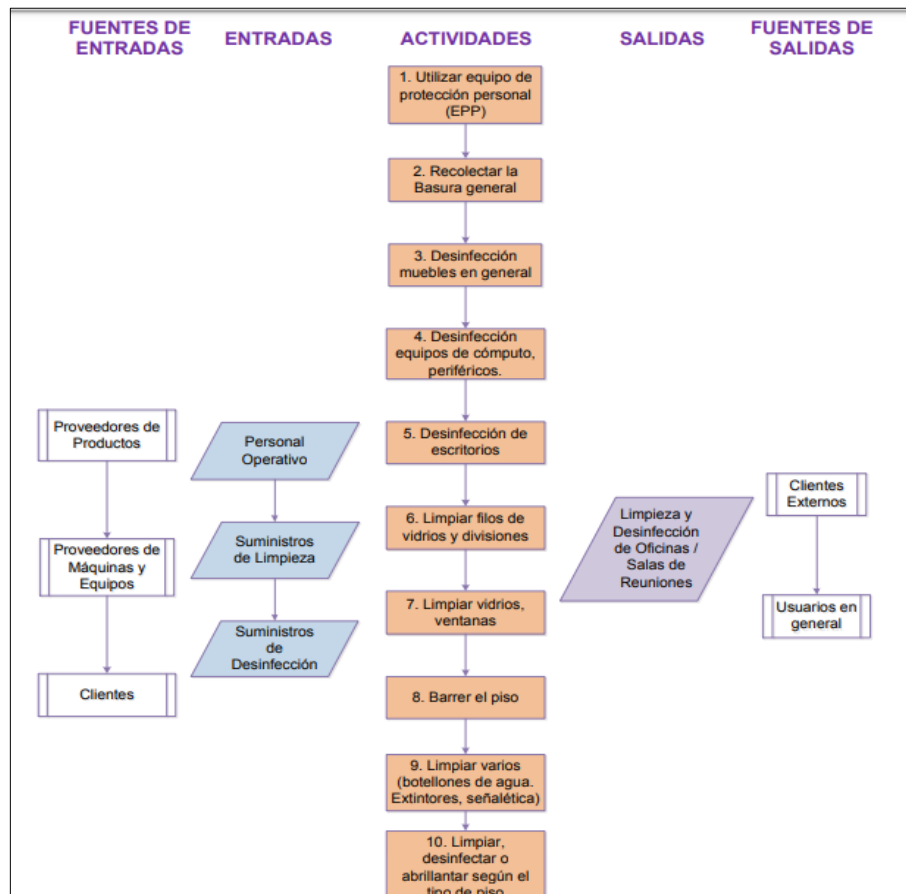
ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p>AP20 7/11</p>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

- Limpieza y desinfección de oficinas/salas de reuniones



Para la ejecución del servicio de limpieza y desinfección de oficinas/salas de reuniones se debe conocer el organigrama de elaboración.

Figura 11: Limpieza y desinfección de oficinas/salas de reuniones



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

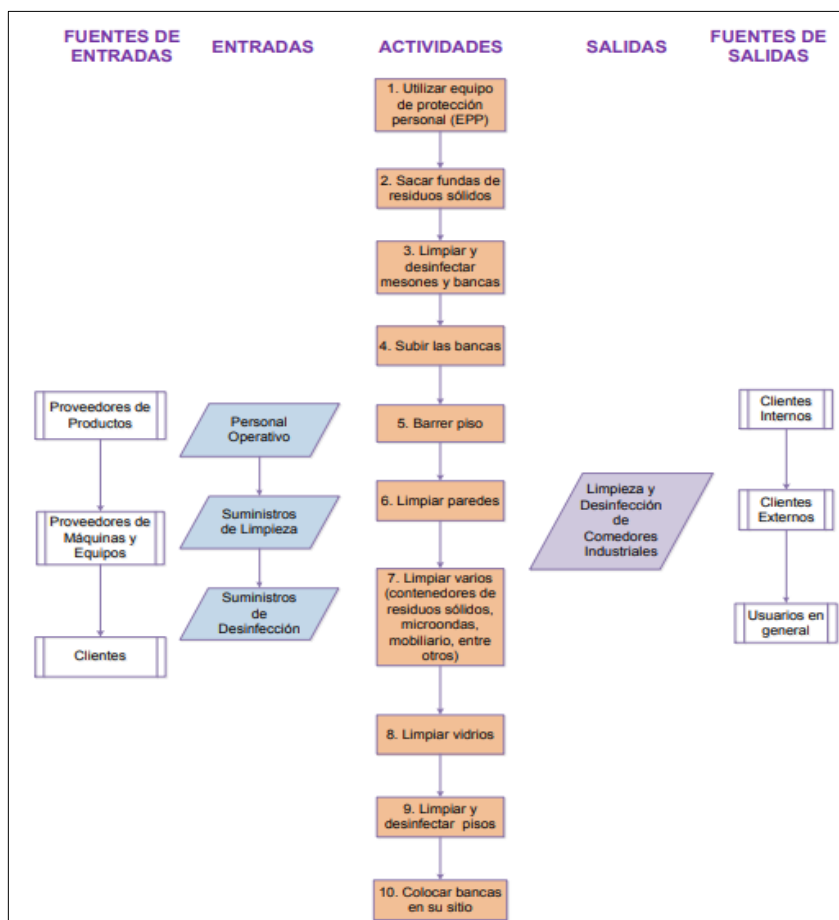
ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p>AP20 8/11</p>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

Limpieza y desinfección de comedores industriales

Para la ejecución del servicio de limpieza y desinfección de comedores industriales se debe conocer el organigrama de elaboración.

Figura 12: Limpieza y desinfección de comedores industriales





Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

ELABORADO POR: P.LI.J.E.

FECHA: 07/05/2019

REVISADO POR: N.O.W.H.

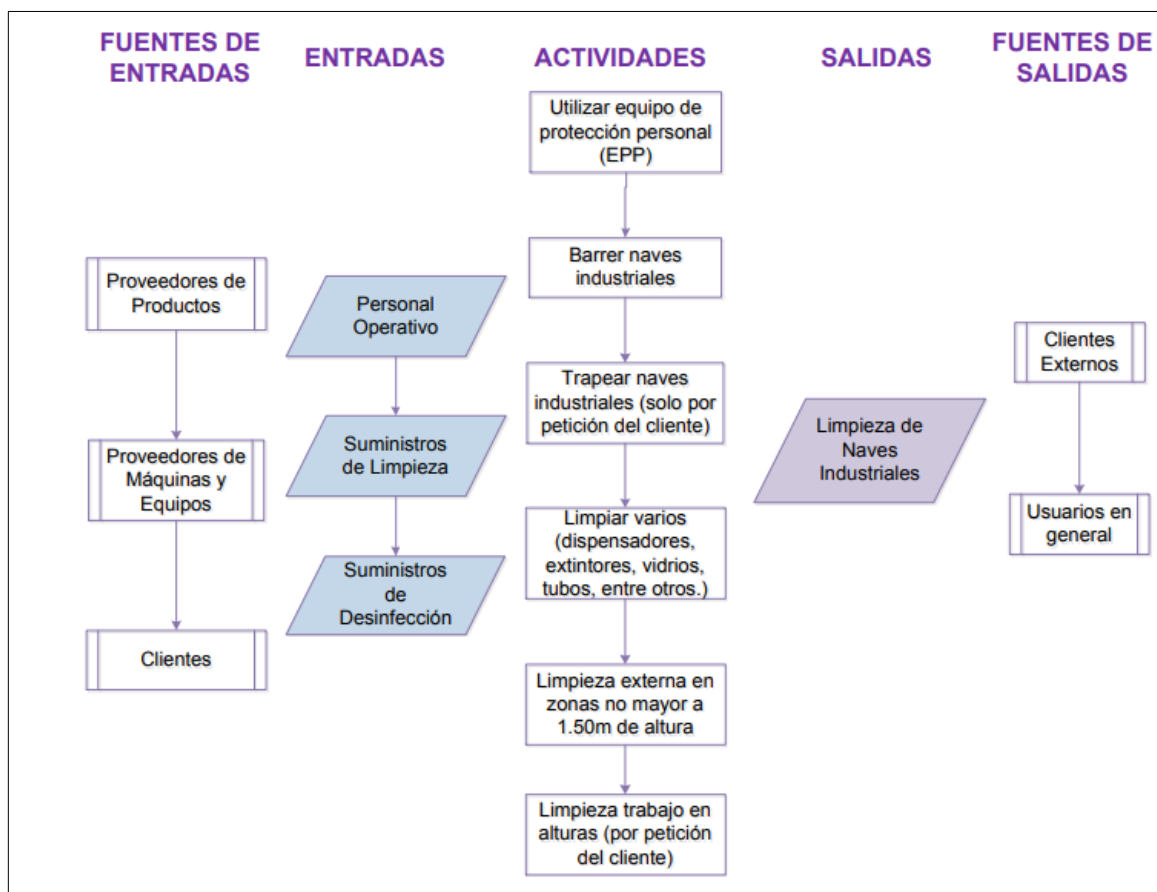
FECHA: 12/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p>AP20 9/11</p>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

- Limpieza y desinfección de naves industriales


Para la ejecución del servicio de limpieza y desinfección de naves industriales se debe conocer el organigrama de elaboración.

Figura 13: Limpieza y desinfección de naves industriales



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

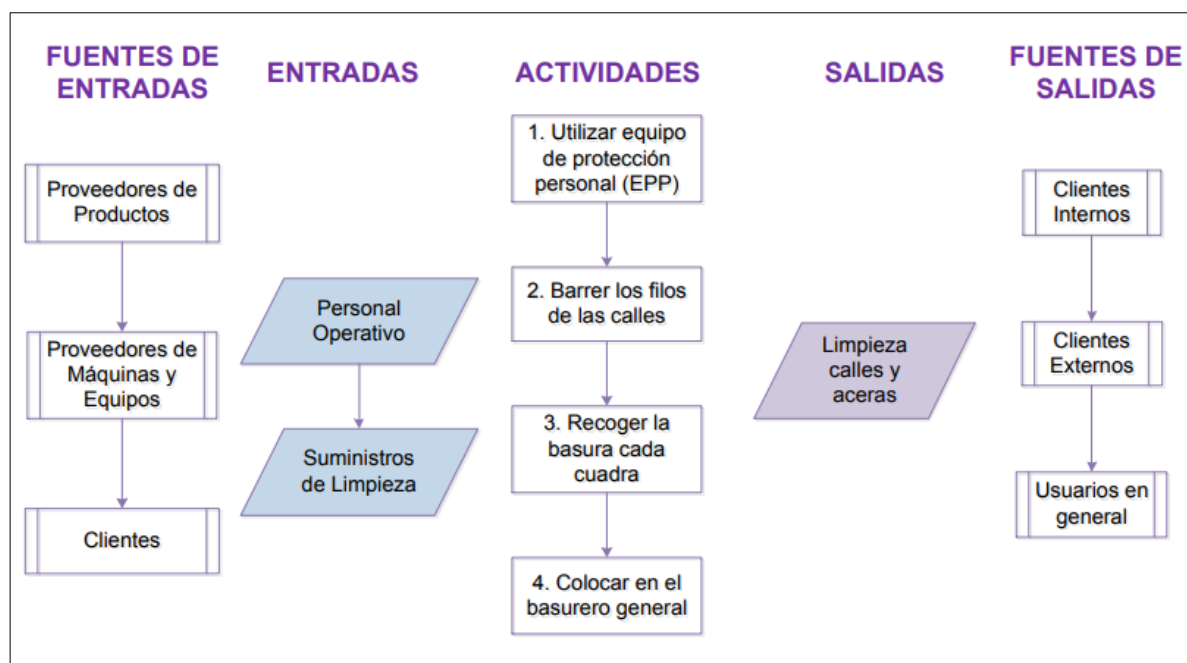
<p>ELABORADO POR: P.LI.J.E.</p>	<p>FECHA: 07/05/2019</p>
<p>REVISADO POR: N.O.W.H.</p>	<p>FECHA: 12/05/2019</p>

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p>AP20 10/11</p>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

- Limpieza de zonas externas


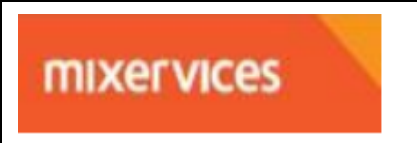
Para la ejecución del servicio de limpieza de zonas externas se debe conocer el organigrama de elaboración.

Figura 14: Limpieza de zonas externas



Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

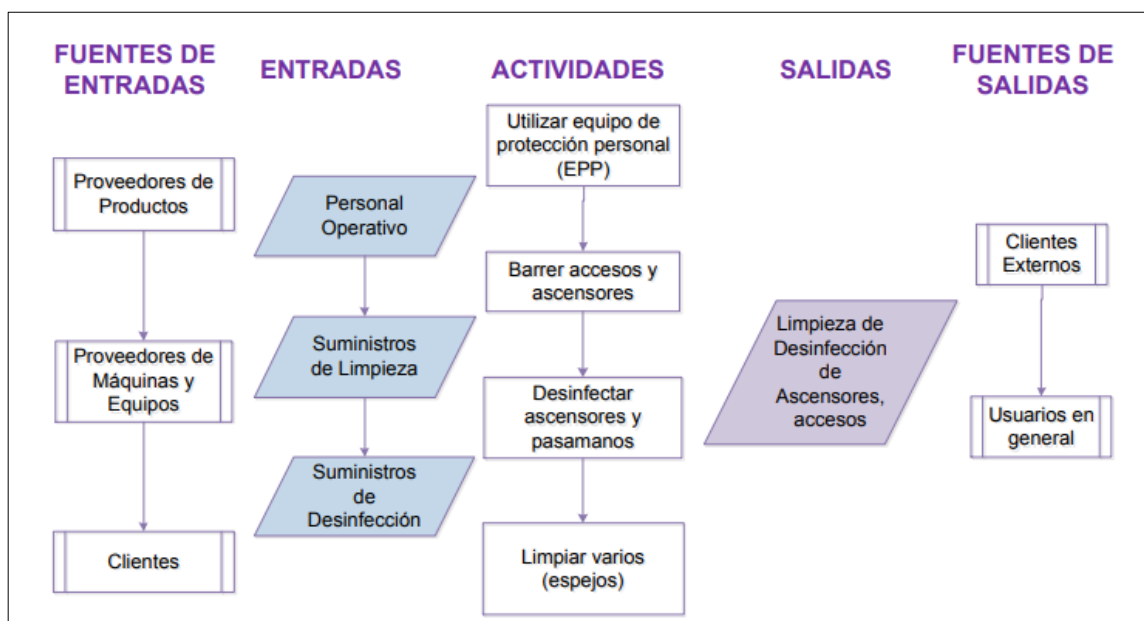
ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p>AP20 11/11</p>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

- Limpieza y desinfección de accesos y ascensores

Para la ejecución del servicio de limpieza y desinfección de accesos y ascensores se debe conocer el organigrama de elaboración.

Figura 15: Limpieza y desinfección de comedores industriales



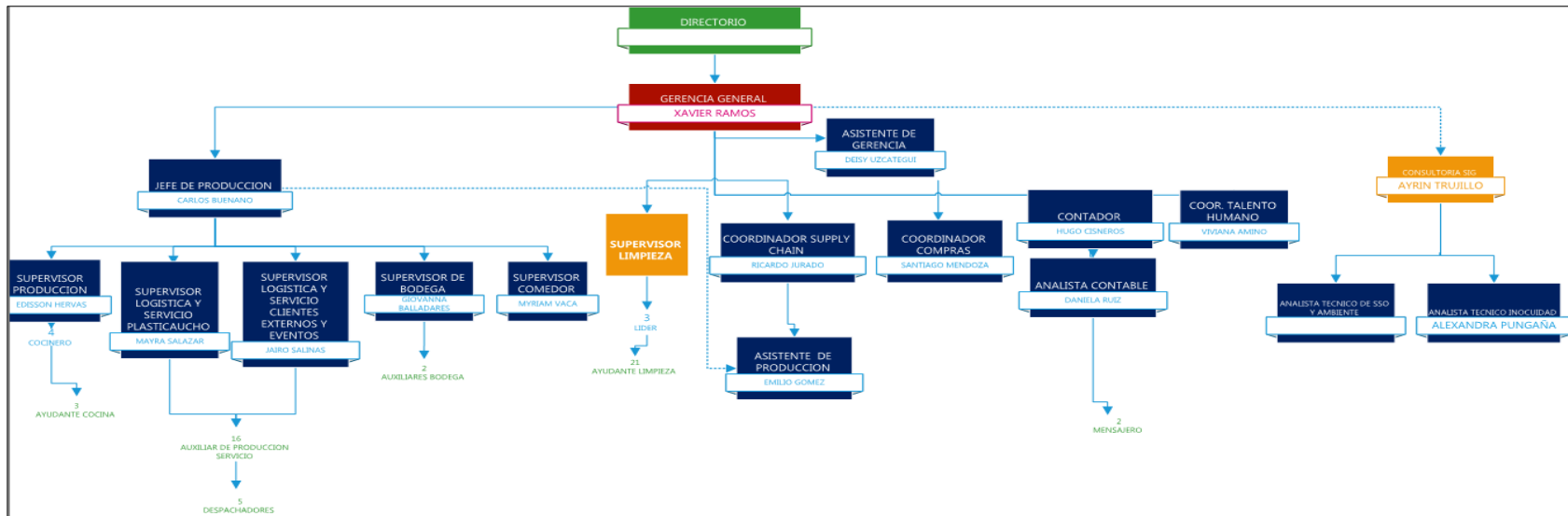
Fuente: Mixervices Cía. Ltda.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 07/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	<p>P&R Grupo Auditor</p>		<p>AP30 1/6</p>
<p>MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>			

30. Organigrama de la empresa

Figura 16: Organigrama



Fuente: Empresa Mixervices Cía. Ltda.

<p>ELABORADO POR: P.LI.J.E.</p>	<p>FECHA: 07/05/2019</p>
<p>REVISADO POR: N.O.W.H.</p>	<p>FECHA: 12/05/2019</p>

	P&R Grupo Auditor		AP30 2/6
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

31. Funciones

Gerente General

Funciones

- Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la Empresa de acuerdo con el Estatuto de la misma, las facultades otorgadas por el Directorio y las leyes, las prácticas y procedimientos que regulan el negocio.
- Representar judicial y legalmente a la Empresa ejerciendo las facultades generales y específicas que le confiera el Directorio y la Ley.
- Informar al Directorio las acciones tomadas así como elevar a su consideración el plan operativo y presupuesto anual de ingresos y egresos, informando los resultados de las evaluaciones periódicas.
- Aprobar el Manual de procesos y manual de funciones
- Aprobar y difundir los documentos normativos de la Empresa.
- Gestionar el presupuesto y proponer modificaciones si se requiere al mismo.
- Aprobar la adquisición y contratación de los bienes y servicios necesarios para la ejecución de actividades y operaciones.
- Planifica, organiza y mantiene una imagen positiva ante la colectividad y los trabajadores, propiciando los canales de comunicación necesarios

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP30 3/6
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Contador

Funciones

- Elabora, certificar y presentar los estados financieros en las fechas requeridas con información oportuna y verídica a los diferentes entes de control.
- Revisar y controlar las transacciones Contables y Financieras (Mayores, auxiliares, conciliaciones bancarias y tarjetas de crédito)
- Actualizar los soportes adecuados a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable.
- Analizar y conciliar cuentas contables que presenten inconsistencias dentro del sistema.
- Verificar el correcto registro y actividades de la auxiliar de contabilidad
- Calcular, justificar, y generar la información para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de otros entes de control y planificar oportunamente los flujos para estas obligaciones.
- Gestionar las devoluciones de IVA
- Asesorar a la gerencia y directivos en asuntos relacionados con su cargo, así como a toda la organización estableciendo procedimientos y controles internos.
- Registrar el ingreso y salida del personal en los diferentes entes de control.
- Elaborar y contabilizar las nóminas y pago al IESS.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP30 4/6
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Coordinador de Talento Humano

Funciones

- Diseña, propone y ejecuta el Plan Estratégico del área de talento humano.
- Define indicadores de gestión del área.
- Implementa un Modelo de Gestión por competencias.
- Dirige, controlar y desarrollar el personal de talento humano hacia un enfoque estratégico
- Cumple y hace cumplir las políticas internas y externas referentes a talento humano.
- Modela la cultura organizacional
- Implementa las medidas necesarias para mantener un adecuado clima laboral
- Define políticas y procedimientos del área de talento humano.
- Dirige y controlar el manejo adecuado de procesos de inducción, selección, remuneración, capacitación, etc.
- Apoya el manejo eficiente del pago de nómina.
- Asesorar a la gerencia en los temas inherentes al área.

Analista de Medioambiente y Calidad

- Vela por el cumplimiento de las normas y/o procedimientos establecidos en materia ambiental.
- Elabora y actualiza los planes y programas de protección ambiental.
- Vela por el cumplimiento de la Guía de buenas prácticas, programas y auditorías ambientales

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP30 5/6
MiXervices Cía. Ltda. Auditoría de Calidad DEL 01 DE ABRIL AL 21 DE JUNIO DEL 2019			

- Realiza estudios de impacto ambiental que permitan corregir y controlar las fuentes contaminantes.
- Coordina con las Instituciones Reglamentarias la obtención de permisos ambientales
- Supervisa y controla las actividades relacionadas al ambiente, coordinando con los cliente o proveedores

Supervisor de limpieza

Funciones

- Planifica distribuye y controla el trabajo asignando tareas, horarios, tiempos, recursos, materiales e insumos.
- Elabora los horarios de trabajo de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Emite informes y reportes mensuales de las novedades y resultados de departamento y personal operativo
- Vela por el correcto funcionamiento de las máquinas y equipos
- Planifica y lleva el registro del plan de mantenimiento preventivo de equipos, maquinaria y vehículo a su cargo
- Elabora el presupuesto del área a su cargo y monitorea que se cumpla
- Controla el inventario del área de limpieza y jardinería
- Coordina evaluaciones para la ratificación del contrato del personal a prueba
- Colabora con la gestión administrativa de la empresa

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP30 6/6
MiXervices Cía. Ltda. Auditoría de Calidad DEL 01 DE ABRIL AL 21 DE JUNIO DEL 2019			

- Comunica al personal a su cargo los eventos de capacitación y reuniones a las que deben asistir
- Coordina la recepción firma y entrega de roles de pago del personal a cargo.
- Busca, propone e implementa iniciativas de mejora continua que eleven los resultados globales de su gestión.

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 08/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 12/05/2019

	P&R Grupo Auditor		AP40 1/1
MiXervices Cía. Ltda. Auditoría de Calidad DEL 01 DE ABRIL AL 21 DE JUNIO DEL 2019			

AP40. Manuales, Políticas, Normativa

1. Manuales

Manual de Calidad, el cual se encuentra estructurado como lo establece la normativa.

2. Políticas

La empresa cuenta con instructivos los cuales se los puede encontrar como MIX-INS-SGC. También consta con fichas técnicas las cuales se las puede encontrar documentadas como MIX-FIT-SGC y los registros en los cuales se documenta la información de actividades, encuestas, flujogramas etc. Se lo encuentra como MIX-REG-SGC.

3. Normativa.

Se debe hacer una vez al año un análisis microbiológico de superficies para cada cliente, los mismos que corroboran la calidad microbiológica de los procesos de limpieza y desinfección de las superficies críticas del servicio. Los análisis son realizados por un Laboratorio con Acreditación en la mayor cantidad de métodos frente al SAE (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, ente de control gubernamental)

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		ARCHIVO CORRIENTE
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

ARCHIVO CORRIENTE
GUÍA DEL ARCHIVO CORRIENTE

EMPRESA AUDITADA: Empresa de servicios Mixervices Cía. Ltda.

DIRECCIÓN: Parroquia La Península



NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad

PERÍODO: Enero – Diciembre 2018

AC Archivo Corriente

10	Ejecución del servicio de Limpieza y jardinería
⑪	Cuestionario de Control Interno
⑫	Matriz de Control Interno
⑬	Evaluación de Control Interno
⑭	Lista de verificación
⑮	Papeles de Trabajo

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 1/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

APL 30 Planificación Específica De Auditoría
32. . Memorándum de Planificación Específica

Memorándum Planificación Especifica N. 002

De: Sra. Jessenia Peralta

CC: Auditor en jefe

Para: Ing. Xavier Ramos

CC: Gerente General

Revisado por: Ing. Walter Navas

Asunto: Informe de control interno

Asunto: Informe de planificación especifica

Empresa Auditada: Mixervices Cía. Ltda.



Tipo de auditoria: Auditoria de Calidad

Fecha: 17 de mayo de 2019

1. Referencia de la Planificación Preliminar y Específica

Con la información recopilada en estas etapas se logró identificar el área con mayor riesgo, por lo que se estableció el departamento objeto de estudio y se procedió a determinar los papeles de trabajo que serán necesarios realizar para la ejecución y sirva de sustento en el informe final.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 2/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

2. Objetivos específicos por área o componente

- Examinar el proceso de ejecución en el departamento de limpieza y jardinería para establecer el grado de cumplimiento de las Normas de Calidad ISO 9001 – 2008.
- Analizar las fichas técnicas e instructivas del departamento de limpieza y jardinería para examinar el proceso de ejecución.
- Determinar las incorrecciones del departamento de servicios para brindar recomendaciones que mejoren o eliminen el riesgo.



3. Informe de Planificación Específica

Yo, Jessenia Peralta, en calidad de auditor en jefe del grupo auditor P&R, me permito dar a conocer que la evaluación que se realizó al departamento de servicio de limpieza y jardinería no tuvo percances que impidieran obtener información para determinar las incorrecciones con mayor importancia.

El día 17 mayo del 2019 se aplicó un cuestionario elaborado en base al COSO II, con el cual se pudo evaluar el conocimiento y cumplimiento de políticas y normas establecidas por la empresa para cumplir con los estándares de calidad, se analizó cada uno de los componentes del COSO II con respecto al proceso ejecución del servicio de limpieza y jardinería y se localizó no conformidades en la supervisión por parte del director, pues se controla las fichas técnicas, instructivos y la entrega de suministros y materiales a los empleados del servicio.

En los instructivos y las fichas técnicas la empresa detalla los procedimientos que el personal de servicio debe realizar para la ejecución.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 3/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Cabe recalcar que en los manuales se estipula que las supervisiones se las debe realizar de manera aleatoria y tampoco sobre el uso de las reposiciones mensuales, las cuales sirven para registrar el inventario.

El riesgo de que a plazo largo estas incorrecciones generen pérdidas y desestabilidad económica es alto, pues no se ha creado acciones para enfrentar eventos que pudieran darse a consecuencia de las incorrecciones antes mencionadas

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 4/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

33. Evaluación del Control Interno del Componente

Componente: Ejecución del servicio de Limpieza y desinfección.

Objetivo: Establecer la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en base a la normativa ISO 9001 - 2015 al proceso de Limpieza y desinfección.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	0-10	0-10	
	AMBIENTE INTERNO					
1	¿Existe un código de ética dentro de la empresa?	X		10	10	
2	¿El personal de servicio conoce los procedimientos e instructivos para la ejecución del servicio?	X		10	10	
	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
3	¿Se realizan capacitaciones al personal de limpieza con el objetivo de dar a conocer la Cultura Organizacional de la Empresa?	X		10	10	

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 5/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	0-10	0-10	
4	¿La calidad del servicio tiene como objetivo principal, crear un valor agregado?	X		10	0	
	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
5	¿Se diseña e implementa herramientas para evaluar y gestionar los riesgos para la calidad del servicio?	X		10	10	
6	¿Al existir un evento negativo existe un análisis inmediato por parte de la coordinación?	X		10	10	
	EVALUACION DE RIESGOS					
7	¿Se Realiza un análisis de los riesgos de las parte interesadas externas e identificar las oportunidades?	X		10	10	

	P&R Grupo Auditor		APL30 6/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	0-10	0-10	
8	¿Se realizan análisis a la evaluación y significancia de los riesgos a la calidad, así como las acciones preventivas para su abordaje?	X		10	10	
	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
9	¿Se identifican los agentes internos y externos de las partes interesadas?	X		10	10	
10	¿Las acciones preventivas deben ser descritas en su totalidad con el objetivo de mitigar evitando, controlando, eliminando o manejando con información hacia el cliente y las partes interesadas el riesgo descrito?	X		10	10	

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 7/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			



N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	0-10	0-10	
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	¿La Revisión, control y supervisión de tareas, se la realiza diariamente?		X	10	0	Debido a que el servicio se los realiza a la misma hora en diferentes puntos de la ciudad
12	¿Se realiza encuestas para conocer la satisfacción del cliente?	X		10	10	Las encuestas son utilizadas para evaluar la satisfacción y realizar correcciones PT 6 ©
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
13	¿Se comunica al personal del servicio de limpieza la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como las estipulaciones legales y reglamentarias?	X		10	10	
14	¿Para la ejecución del servicio de limpieza y desinfección, el personal comunica sobre la falta de suministros y materiales con anticipación?		X	10	0	

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL30 8/22 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	0-10	0-10	
	SUPERVICIÓN Y MONITOREO					
15	¿El jefe de limpieza supervisa que el personal de limpieza cumpla con los instructivos de limpieza?	X		10	10	
16	¿El coordinador de calidad verifica el cumplimiento de las fichas técnicas de limpieza?		X	10	0	No se encontró el registro
	TOTAL Σ			160	130	

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 9/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 EVALUACIÓN DE RIESGO			

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} \cdot 100}{\text{PT}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (\text{CT} \cdot 100) \div \text{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (130 \cdot 100) / 160 = 13000 \div 160$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 81,25\%$$

Nivel de Riesgo = Ponderación – Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 81,25$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 18,75\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
		X
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

INTERPRETACIÓN

Mediante la información de la evaluación del control interno al servicio de limpieza y desinfección de la empresa Mixervices Cía. Ltda., se determinó que el nivel de confianza es del 81,75% es decir un nivel alto de confianza. Mientras que el nivel de riesgo es un 18,75%, lo cual significa que se tiene un riesgo bajo.

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 10/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Componente: Ejecución del servicio de Limpieza y desinfección.

Objetivo: Establecer la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en base a la normativa ISO 9001 - 2015 al proceso de Limpieza y desinfección.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	0-10	0-10	
AMBIENTE INTERNO						
1	¿El personal de Jardinería cumple con responsabilidad a sus actividades?	X		10	10	
2	¿Se asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de servicios de jardinería?	X		10	10	
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
3	¿El personal de jardinería conoce los objetivos de calidad?	X		10	10	
4	¿Se actualizan los procedimientos e instructivos, para mejorar el cumplimiento de los objetivos de calidad?	X		10	10	

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 11/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	0-10	0-10	
	IDENTIFICACION DE EVENTOS					
5	¿El personal de jardinería conoce los números de emergencia?	X		10	10	
6	¿La Empresa simula las condiciones adversas del evento cuando realiza un simulacro?	X		10	10	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
7	¿En los simulacros se evalúa la capacidad de respuesta que tiene la Empresa para reducir el impacto de los incidentes o accidentes?	X		10	10	
8	¿Conoce el personal de jardinería con qué frecuencia se debe poner abono en el césped?	X		10	0	

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 12/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	0-10	0-10	
	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
9	¿El coordinador de sistema de gestión evalúa la eficiencia de los simulacros?	X		10	10	
10	¿Se capacita al personal de jardinería sobre los cuidados mínimos que se deben tomar en cuenta para la ejecución del servicio?	X		10	10	Si, una vez al año PT 6 ©
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	¿El jefe de área evalúa el desempeño del personal de jardinería?	X		10	10	
12	¿El jefe de área controla e inspecciona el uso de los insumos utilizados para la ejecución del servicio?		X	10	0	La supervisión del servicio se lo realiza de manera aleatoria y no hay registro de las bitácoras

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 13/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	0-10	0-10	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
13	¿La empresa comunica a sus clientes sobre los agentes externos que podrían afectar el servicio?		X	10	0	No existe un registro de la comunicación al cliente, que solo se lo realiza de manera verbal. @
14	¿La empresa comunica a su personal sobre lo importante que es la eficacia de la calidad?	X		10	10	
	SUPERVICION Y MONITOREO					
15	¿El jefe de área supervisa el uso de los insumos?		X	10	0	No existen registros @
16	¿El coordinador del sistema de gestión controla el estado de los materiales y equipo que utiliza el personal de jardinería?	X		10	10	
	TOTAL Σ			160	130	

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> APL30 14/22 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

EVALUACIÓN DE RIESGO

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (\text{CT} \times 100) \div \text{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (130 \times 100) / 160 = 13000 \div 160$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 81,25 \%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \text{Ponderación} - \text{Nivel de Confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 -$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 18,75 \%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
		X
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

INTERPRETACIÓN

Mediante la información de la evaluación del control interno al componente de Evaluación de desempeño del servicio, en la empresa Mixervices Cía. Ltda., se determinó que el nivel de confianza es del 81,25% es decir un nivel alto de confianza. Mientras que el nivel de riesgo es un 18,75%, lo cual significa que se tiene un riesgo bajo.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 15/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

34. Matriz de evaluación del riesgo del Componente

Mixervices Cía. Ltda.

Matriz De Evaluación Específica Del Riesgo De Auditoría

Proceso de ejecución del servicio de limpieza y jardinería

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA			
COMPONENTE	RIESGO INHERENTE/CONTROL	ENFOQUE ESPECÍFICO DE LA AUDITORÍA	INTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
Actividades de Control ¿Puede el personal de servicio ejecutar el proceso de limpieza y jardinería sino cuenta con no cuenta con el equipo de protección?	bajo/moderado El jefe de área o coordinador de limpieza no permite que el personal labore sin los equipos de seguridad. Por lo que su nivel de confianza es del 50% y de riesgo 50%	Cumplimiento El instructivo de carencia de insumos, estipula que se debe llamar o notificar inmediatamente al Responsable de Limpieza y Jardinería para realizar la adquisición respectiva.	Observación del cumplimiento del plan de control que debe cumplir del personal operativo de la empresa.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 16/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA			
COMPONENTE	RIESGO INHERENTE/CONTROL	ENFOQUE ESPECÍFICO DE LA AUDITORÍA	INTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
Información y Comunicación ¿La empresa por medio de una capacitación, comunica al personal de servicio sobre los nuevos productos adquiridos?	Medio/Moderado Debido a que el departamento de compras no ha podido encontrar nuevas ofertas y promociones en productos para la jardinería. Por lo que su nivel de confianza es del 50% y de riesgo 50%.	Cumplimiento dentro de las funciones que debe cumplir el coordinador de compras, es analizar y compra las órdenes de compra de insumos	Verificar si El área Financiera y Gerencial son los responsables de determinar, asignar y garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización del servicio
Supervisión y Monitoreo ¿Qué sucede, si un empleado de servicio ejecuta el servicio?	Medio/Moderado Falta de provisiones, no lleva un control de los materiales e insumos que se encuentran en bodega. Por lo que su nivel de confianza es del 50% y de riesgo 50%.	Cumplimiento del Revisión del cronograma de actividades que deben cumplir los encargados de la supervisión	Verificar de manera visual, los registros de supervisión.

ELABORADO POR: P.LL.J.E.
FECHA: 15/05/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.
FECHA: 22/05/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 17/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

35. Informe de evaluación del Control Interno del Componente.

Carta De Control Interno

Evaluación General Del Control Interno En Base Al Coso II

Ambato, Mayo del 2019

Ing. Xavier Ramos

Gerente de Mixervices Cía. Ltda.

Presente.-

Estimado Ing. Xavier Ramos

Le informamos que se realizó una evaluación completa al control interno de la empresa Mixervices, que nos permitió conocer el funcionamiento de la norma ISO 9001 -2015, para comprobar que tipos de pruebas deberían aplicarse en la obtención de información para la evidencia y que la empresa asegure los requisitos que utiliza para obtener un servicio de calidad.

Justificación

Los informes de auditoría de calidad sirven para que la administración de la empresa evaluar el trabajo realizado en la misma, así como también para establecer si lo elaborado corresponde a los requisitos que exige la norma ISO 9001 - 2015

El asegurar la calidad de la empresa requiriendo que la visión se enfoque en demostrar su capacidad para proporcionar servicios de calidad que cumplan con las exigencias del cliente, se ejecutó un informe del control interno con relación al Sistema de Calidad con el fin de identificar los errores que existe en la empresa y realizar recomendaciones orientadas a la calidad.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 18/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 25/06/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 18/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Marco legal

La evaluación del control interno se elaboró cumpliendo las siguientes normas:

- ISO 9000 - Fundamentos y vocabulario
- ISO 9004 – Mejora del desempeño
- ISO 19011 - Directrices para la auditoria de sistemas de gestión
- NAGAS – Normas de Auditoría Generalmente aceptadas

Componentes del control interno de la empresa Mixervices Cía. Ltda.

- **Ambiente de control:** En la cual se encuentra con la norma del control interno lo que se a la ejecución del servicio, nos habla de los procedimientos que se debe realizar y los registros que respalden las actividades realizadas.
- **Establecimiento de Objetivos:** Se verifica si la alta gerencia toma en cuenta los objetivos de calidad para crear políticas que ayuden a mantener la certificación.
- **Identificación de Eventos:** Verificar si la empresa realiza pruebas pilotos con los productos nuevos de los proveedores que posiblemente se realice un contrato.
- **Evaluación de riesgos:** verificar si los números de emergencia que la empresa proporciona al personal de servicio están habilitados.
- **Respuesta al Riesgo:** Las supervisiones de la ejecución del servicio de limpieza y jardinería se encuentran documentadas para un análisis anual.
- **Actividades de control:** Verificar si ha existido parámetros fuera de especificaciones dentro del control de agentes patógenos en las superficies críticas muestreadas, dentro de los procesos de limpieza y desinfección.

	P&R Grupo Auditor		APL30 19/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

- **Información y comunicación:** Es necesario conocer el desarrollo del proceso de comercialización, que dentro del mismo se estipula las áreas en las que el personal de servicio ejecutara las actividades y los materiales e insumos que serán ocupados.
- **Monitoreo:** Esto sirve para que la alta gerencia revise los registros de control del servicio y de materiales e insumos.

Por último, nuestro más sincero agradecimiento por la ayuda, información y colaboración brindada.

Detalle de la evaluación general de control interno basado en COSO II

En correspondencia a la evaluación del control interno que fue realizado en base al COSO II al 24 de Mayo del 2019, se pudo evaluar el control interno de la empresa y obtener información necesaria para de esta manera fijar la naturaleza, alcance y oportunidad del programa de auditoría que serán aplicados en el desarrollo de la Auditoría interna al SGC el mismo que será dirigido al departamento de servicio de limpieza y jardinería.

La evaluación tuvo como finalidad presentar un informe con los resultados obtenidos después del examen que fue aplicado al Control Interno de la empresa Mixervices, en el examen constaban un total de 16 preguntas separadas por 8 componentes que establece el COSO II, al personal operativo de la empresa. Después de finalizar la evaluación del Control Interno se procedió a realizar el cálculo del nivel de riesgo y confianza los cuales dieron como resultado 25%, 75% respectivamente lo cual son niveles moderados de acuerdo al rango. A continuación, se determinó el componente que dio como resultado la ejecución del servicio de limpieza y jardinería según las respuestas del SGC.

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 18/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 25/06/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 20/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Posteriormente de acuerdo a lo anterior mencionado se presenta observaciones, con sus respectivas recomendaciones las cuales son positivas finales que se han sido identificados hasta la fecha.

El grupo auditor P&R, ha desarrollado el estudio y evaluación del control interno en los cinco componentes, realizada de conformidad con la Norma de Auditoria Generalmente Aceptadas apartado de Planeación, Ejecución de trabajo.

NIA 315 y COSO II, que permite efectuar una correcta evaluación del control interno en forma general, con finalidad de emitir un informe sobre la seguridad de controles implementados y establecer el riesgo del mismo.

El procedimiento de control reunió el examen de clasificación de documentación obtenida por parte del gerente, y director de Calidad; se tuvo como resultado debilidades del control interno en los procedimientos operativos y administrativos, las que se presentará a continuación:

1. Actividades de Control.

Debilidad N°1.

- Las revisiones, controles y supervisiones de las tareas, no se las realiza diariamente. Debido a que ejecución del servicio se las realizan al mismo momento, pero en diferentes puntos de la ciudad.

Recomendación N° 1

- Se recomienda que se delegue una persona del mismo punto que sea la encargada de supervisar que la ejecución del servicio de acuerdo a lo establecido a los instructivos y fichas técnicas.

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 18/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 25/06/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 21/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Debilidad N°2

- El jefe de área no controla ni inspecciona el uso de los insumos para la ejecución de jardinería.

Recomendación N°2

- Se recomienda realizar una hoja de control de insumos, en la cual se registre los insumos utilizados y que la misma sea presentada cada vez que el coordinador realice la inspección, para que por medio de la misma se controle las proporciones utilizadas.

2. Información y Comunicación.

Debilidad N°1

- El personal de servicio no comunica sobre la falta de materiales e insumos con anticipación.

Recomendación N°1

- Se recomienda que el coordinador de calidad que preste más atención a las hojas de reposiciones, que en el registro de entrega de insumos se menciona que las reposiciones deben hacerse de forma semanal y lo han venido haciendo de forma mensual.

Debilidad N°2

- La empresa no informa por medio de un escrito a los clientes sobre los agentes externos que afectan el producto terminado.

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 18/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 25/06/2019

	P&R Grupo Auditor		APL30 22/22
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Recomendación N°2

- Se recomienda que el personal operativo notifique por escrito sobre los agentes externos (Cambio de clima) con anticipación a los clientes, para que cuando noten cambios se encuentren prevenidos sobre los cambios en el servicio.

3. Supervisión y Monitoreo.

Debilidad N°1

- No se controla las veces que un empleado no ha realizado el servicio. Debido que los archivos se encuentran en blanco

Recomendación N°1

- Se recomienda que el personal operativo preste más atención a estos documentos, para evitar inconvenientes con el cliente.

Debilidad N°2

- No se supervisa la Bitácora de productos Químicos, hemos encontrado los registros en blanco.

Recomendación N°2

- Se recomienda que el personal operativo preste más atención a este control de inventarios, para evitar inconvenientes que por la falta de productos los empleados de servicio no puedan cumplir con sus actividades. Se recomienda que el personal operativo preste más atención a estos documentos, para evitar inconvenientes con el cliente.

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 18/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 25/06/2019

	P&R Grupo Auditor		PA 1/1
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo: Verificar el grado de cumplimiento conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 en el proceso del servicio de Limpieza y Jardinería de la empresa Mixervices Cía. Ltda., para determinar la eficiencia de los mismos.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF	ELABORADO POR	FECHA
1	Informar al Coordinador de Calidad sobre la ejecución de la auditoría a través de una visita a la empresa.		P.LL.J.E	20/06/2019
2	Reunión de apertura con el Gerente General Ing. Xavier Ramos y el Coordinador de Calidad Ing. Ayrin Trujillo	AA	P.LL.J.E	27/06/2019
3	Verificar el cumplimiento del proceso de la limpieza y jardinería especificado en el manual del mismo mediante el Check List.	CHL	P.LL.J.E	27/06/2019
4	Realizar la cédula de cumplimiento para constatar el proceso del servicio en base a la Norma ISO: 9001:2015	CCUM	P.LL.J.E	28/06/2019
5	Aplicar la entrevista al Coordinador de Calidad Ing. Ayrin Trujillo.	EC	R.C.N.P	28/06/2019
6	Realizar la hoja de no conformidades.	HNC	R.C.N.P	1/07/2019
7	Realizar la Carta a la Gerencia de no Conformidades.	CG	R.C.N.P	3/07/2019

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 18/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 25/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> AA 1/3 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

ACTA DE REUNIÓN	Fecha de vigencia: 27 de Mayo del 2019
	Versión: 2019
	Página: 1 de 3

Orden Del Día

1. Bienvenida y agradecimientos
2. Constatación de los asistentes
3. Presentación del equipo auditor
4. Lectura programa de Auditoría de certificación
5. Reglas de Auditoría
6. Canales de comunicación
7. Convocatoria
8. Intervención

1. Bienvenida y agradecimiento

El auditor líder presenta un saludo de bienvenida y agradece por la asistencia tanto de los auditores como de los auditados en la evaluación y mejora continua del sistema de gestión de calidad del componente del departamento del servicio de limpieza y jardinería con la presencia del coordinador del sistema de calidad, Ing. Ayrin Trujillo.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 20/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 28/06/2019

	P&R Grupo Auditor		AA 2/3
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

2. Constancia de los asistentes

EQUIPO AUDITOR			
Nombres y Apellidos	Cargo-dependencia	Asistió	
		SI	NO
Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth	Auditor jefe	X	
Remache Calapiña Nancy Remache	Auditor Sénior	X	
PERSONAL DE LA EMPRESA			
Ing. Xavier Ramos	Gerente general	X	
Ing. Ayrin Trujillo	Coordinar de calidad	X	

3. Presentación del equipo auditor

- Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth
- Remache Calapiña Nancy Patricia

4. Lectura del programa de la auditoría de certificación

El Líder de Auditoría hace lectura del Programa de Auditoría de calidad previsto.

5. Reglas de auditoría

- Cumplimiento del horario establecido para los auditados y auditores
- Puntualidad y responsabilidad en la asistencia de los auditores.
- Evitar interrupciones de personas que no estén involucrados en la auditoría.
- Cumplimiento del programa de auditoría sin aplazar ningún asunto pendiente a reuniones posteriores.
- Las evidencias encontradas por el equipo auditor serán aceptadas por los auditados en el momento de la auditoría

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 20/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 28/06/2019

	P&R Grupo Auditor		AA 3/3
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

6. Canales de comunicación

El canal de comunicación entre los Auditores y los Auditados será el Auditor Líder (Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth), con quién se podrá solicitar información y si se tiene a bien hacer aportes.

7. Convocatoria



La próxima reunión se realizará el día lunes 27 de Junio del 2019, a las 15:00 en la empresa Mixervices en la Sala de Juntas

8. Intervención

El Ing. Ayrin Trujillo presenta un cordial y afectuoso saludo de bienvenida al equipo auditor. Y manifiesta la importancia de poseer un sistema de gestión de calidad y de poseer la certificación ISO 9001:2015 que es un ejemplo para otras empresas de servicios obtener la certificación internacional.

.....
 Sra. Peralta Llamusunta Jessenia Elizabeth
Representante Legal Del Grupo Auditor “P&R”

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 20/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 28/06/2019

		P&R Grupo Auditor						<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CHL 1/1 </div>				
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018												
CHECK LIST												
Objetivo: Comprobar el nivel de cumplimiento relacionado con el proceso de evaluación y gestión de riesgos y oportunidades en la empresa Mixervices Cía. Ltda. Marcar con una X												
Componente: Limpieza y Jardinería												
Normativa: ISO 9001:2015												
Nº	PREGUNTAS	ISO 9001:2015								OBSERVACIONES		
		6.2.2	7.5.3	8.2.2	8.2.4	8.5.1	8.5.3	10.2.2	SI	NO		
1	¿El personal de servicio considera que el desempeño de sus funciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de calidad?	X									X	
2	¿Se registran las actividades que se realizan en el proceso de limpieza y jardinería?		X								X	Los registros de las actividades se encuentran vacíos PT 8
3	¿El personal operativo de la empresa proporciona el cronograma de actividades al personal de servicio?			X							X	
4	¿El personal operativo informa al cliente sobre los posibles cambios en los resultados del producto de terminado de jardinería?				X						X	La empresa no tiene un registro documentado que sustente la advertencia que se la realiza al cliente.
5	¿El personal de servicio conoce los resultados que se debe alcanzar por medio de la ejecución?					X					X	
6	¿El personal de servicio es capacitado sobre el manejo y cuidado de la propiedad del cliente?						X				X	
7	¿El personal operativo registra el nuevo personal de servicio?							X			X	En el listado del personal se entran registrados 21 personas, donde actualmente laboran 24 personas. PT 9

	P&R Grupo Auditor		CCUM 1/4
MIXERVICES CÍA. LTDA.			
AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

CÉDULA DE CUMPLIMIENTO**RESPONSABLES:** Jessenia Peralta, Patricia Remache

NORMAS DE CALIDAD ISO 9001 – 2015												
ÁREAS	Contexto de la Organización						Liderazgo					
	Comprensión de la organización y su contexto		Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad		Sistema de gestión de calidad y sus procesos		Liderazgo y compromiso		Política		Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	
RESPUESTAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIFICACIÓN	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0
LIMPIEZA Y JARDINERÍA	10		10		10		10		10		10	
CALIFICACIÓN TOTAL	10		10		10		10		10		10	

MARCAS:

@ Hallazgo

√ Verificado por auditoría

Σ Sumatoria

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 24/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		CCUM 2/4
MIXERVICES CÍA. LTDA.			
AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			
CÉDULA DE CUMPLIMIENTO			

RESPONSABLES: Jessenia Peralta, Patricia Remache

NORMAS DE CALIDAD ISO 9001 - 2015																
ÁREAS	Planeación						Apoyo									
	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Objetivo de Calidad y planificación para cumplirlos		Planificación de los cambios		Recursos		Competencia		Toma de conciencia		Comunicación		Información documentada	
RESPUESTAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIFICACIÓN	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0
LIMPIEZA Y JARDINERÍA	10		10		10		10		10		10		10			0@
CALIFICACIÓN TOTAL	10		10		10		10		10		10		10			


MARCAS:

@ Hallazgo

√ Verificado por auditoría

ELABORADO POR: P.LL.J.E.	FECHA: 24/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

Σ Sumatoria

	P & R Grupo Auditor		CCUM 3/4
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

CÉDULA DE CUMPLIMIENTO

RESPONSABLES: Jessenia Peralta, Patricia Remache

NORMAS DE CALIDAD ISO 9001 – 2015														
ÁREAS	Operación													
	Planificación y control		Requisitos para los productos y servicios		Diseño y desarrollo de productos y servicios		Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		Producción y provisión del servicio		Liberación de los productos y servicios		Control de las salidas no conformes	
RESPUESTAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIFICACIÓN	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	10			0@	10		10		10		10		10	
CALIFICACIÓN TOTAL	10				10		10		10		10		10	



MARCAS:

@ Hallazgo

√ Verificado por auditoría

Σ Sumatoria

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 24/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		CCUM 4/4
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

CÉDULA DE CUMPLIMIENTO

RESPONSABLES: Jessenia Peralta, Patricia Remache

NORMAS DE CALIDAD ISO 9001 – 2015												
ÁREAS	Evaluación del desempeño						Mejora					
	Seguimiento, medición, análisis, y evaluación		Auditoría Interna		Revisión por la dirección		Generalidades		No conformidades y acción correctiva		Mejora Continua	
RESPUESTAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIFICACIÓN	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0
LIMPIEZA Y JARDINERÍA	10		10		10		10			0 @	10	
CALIFICACIÓN TOTAL	10		10		10		10				10	

MARCAS:

@ Hallazgo

✓ Verificado por auditoría

∑ Sumatoria

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 24/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CE 1/2 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

ENTREVISTA

Objetivo: Recopilar información en la empresa Mixervices referente al proceso de limpieza y jardinería a la Ing. Ayri Trujillo Coordinador de Calidad

Preguntas

- 1. ¿Se encuentran definidos en un manual del proceso que debe seguir la ejecución del servicio de limpieza y jardinería?**

Existen instructivos para los dos servicios en las cuales consta la descripción del servicio e instructivos en los cuales se encuentran organigramas del proceso. Este tipo de archivos se encuentran registrados como MIX-FIT-SGC Y MIX-INS-SGC, respectivamente dentro del Sistema de Gestión de Calidad

- 2. ¿Se encuentra definido, cómo se debe manejar el inventario de los materiales y suministros que son utilizados en la ejecución del servicio de limpieza y jardinería?**

Dentro de la capacitación que se realiza al personal, se comunica el uso del inventario, el cual consta en llevar el control en la hoja llamada REQUERIMIENTO MENSUAL, en la misma se registra el uso del inventario que mensualmente sea abastecido mensualmente.

- 3. ¿Cómo es manejada la bodega de los suministros y materiales dentro de la empresa?**

Existe una bodega general y bodegas menores las cuales se encuentran dentro de las empresas en las cuales se realiza el servicio, la bodega general se encuentra en el Parque Industrial de la ciudad de Ambato, esta bodega es la que se encarga de abastecer los materiales de acuerdo al pedido del requerimiento mensual

que cada empleado ha enviado.

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 24/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CE 2/2 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

4. ¿Para la ejecución del servicio de limpieza y jardinería, el jefe de área revisa que personal posea todo el equipo de protección?

El jefe de área o líder es el encargado de supervisar que se cumplan las fichas técnicas e instrumentos.


5. ¿Qué sucede cuando el personal no cuenta con el equipo de seguridad?

Dentro de la capacitación que se le realiza al personal existen puntos de referencia en las cuales se menciona que hacer en casos de emergencia, la empresa proporciona números de teléfono a los cuales deben llamar inmediatamente en este tipo de casos, al recibir la llamada el personal operativo tiene la obligación de proporcionar los implementos necesarios y debe examinar el motivo por el cual existió dicha emergencia.

ELABORADO POR: P.L.L.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> HNC 1/3 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			
AUDITORIA: <input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	Empresa: Mixervices Cía. Ltda. <hr/> Departamento O Auditado: Servicio de Limpieza y Jardinería FECHA: 1/07/2019 NOTA N° 1@		
Forma De Aplicación: ISO 9001:2015			
Punto de la norma al que afecta: 7.5.3. Control de la información documentada			
REF: CHL 1/1 Deficiencias encontradas: Mediante la verificación se ha evidenciado la no conformidad, que el registro de limpieza y desinfección de los servicios higiénicos se encontró vacío, es decir el personal de servicio no ha registrado las actividades que se deben cumplir como lo estipulan los instructivos y fichas técnicas de la empresa. Criterio: La norma ISO 9001:2015 en su apartado 7.5.3 La información documentada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas. Además, en el manual de calidad en su apartado 7.5.3, manifiesta que todos los documentos internos y externos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se controlan por medio de las listas maestras MIX-LIT-SIG-001 Control de Documentos Internos y MIX-LIT-SIG-002 Control de Documentos externos Causa: El personal de servicio no llena los registros en los que debe constar el proceso que realizó durante la ejecución de servicio. Efecto: La carencia del registro de actividades permite que el coordinador o jefe de limpieza tenga desconocimiento de las áreas en donde ya se ejecutó el servicio y no pueda realizar la verificación.			
Firma del auditor:	Firma del auditado:		

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> HNC 2/2 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

AUDITORIA: <input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	Empresa: Mixervices Cía. Ltda.	
	Departamento O Auditado: Servicio de Limpieza y Jardinería	
	FECHA: 1/07/2019	NOTA N° 2@
Forma De Aplicación: ISO 9001:2015		
Punto de la norma al que afecta: 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.		
REF: CHL 1/1		
Deficiencias encontradas:		
<p>Mediante la verificación se ha evidenciado la no conformidad, con respecto a la documentación que respalde las notificaciones que se les realiza a los clientes. La empresa realiza las advertencias al cliente por medio de llamadas telefónicas.</p>		
<p>Criterio: La norma ISO 9001:2015 en su apartado 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios. La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.</p>		
<p>Causa: El cambio de temporada o el drástico cambio climático, es un agente externo que sale de las manos de la empresa y el servicio de jardinería depende mucho de las condiciones climáticas.</p>		
<p>Efecto: Los resultados no pueden ser los esperados o pactados en el contrato, pueda que el césped o la presentación estética y sintética de las áreas verdes no consigan estar cien por ciento como se lo estipulo al inicio de un contrato.</p>		
Firma del auditor:	Firma del auditado:	

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> HNC 3/3 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

AUDITORIA: <input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	Empresa: Mixervices Cía. Ltda.	
	Departamento O Auditado: Servicio de Limpieza y Jardinería	
	FECHA: 1/07/2019	NOTA N° 3 @
Forma De Aplicación: ISO 9001:2015		
Punto de la norma al que afecta: 7.5.3. Control de la información documentada		
REF: CHL 1/1 Deficiencias encontradas: Mediante la verificación se ha evidenciado la no conformidad, con respecto a los registros vacíos encontrados, la carencia de establecer e implementar la revisión, inspección u otras actividades necesarias que aseguren que los registros se encuentren actualizados hace que los coordinadores tengan inconvenientes en la revisión de la ejecución. Criterio: La norma ISO 9001:2015 en su apartado 10.2.2 Causa: El personal de servicio no llena los registros en los que debe apuntar el proceso que realizó durante la ejecución de servicio. Efecto: La carencia del registro de actividades, el coordinador o jefe de área no podrá verificar las áreas en donde se realizó el servicio.		
Firma del auditor: 	Firma del auditado: 	

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CG 1/4 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Carta a Gerencia

Ambato, 03 de Julio de 2019

Ing. Xavier Ramos
GERENTE DE MIXERVICES CÍA. LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo del grupo auditor “P&R”, mediante el presente procedemos a darle a conocer las no conformidades identificadas durante el proceso de auditoría interna al sistema de gestión de calidad realizada a la empresa “MIXERVICES CÍA. LTDA.” con recomendaciones pertinentes. Con la finalidad de establecer el nivel de cumplimiento de la NORMA ISO 900:2015 se ha evaluado los distintos procesos que permiten cumplir con las políticas de calidad establecidas por la empresa, por lo que se ha determinado que existen debilidades y en conjunto con la evidencia de auditoria recopilada se ha identificado las siguientes inconformidades:

No conformidad 1.

No todos los registros del control de actividades se encuentran llenos, es decir que los empleados de servicio no han registrado, horas, procesos y áreas en las que el servicio ha sido ejecutado, permitiendo que el coordinador de área no tenga una guía en cual basarse para hacer la supervisión respectiva. Esta no conformidad se ha considerado como menor que la mayoría de los controles de actividades se encuentran almacenados con satisfacción.

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CG 2/4 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Recomendaciones:

Gerente: Se recomienda establecer una política de control, en la cual el personal operativo tenga mayor responsabilidad en cuanto los registros.

Coordinador de Calidad: Coordinar con el jefe de área para que revise las hojas de registros diariamente y comunique de manera inmediata las anomalías encontradas.

No conformidad 2

El personal operativo notifica por medio de una llamada telefónica al cliente sobre los cambios que tendrá el producto terminado en lo que se refiere a jardinería, debido a que no existe un documento que el manual de calidad disponga para ser emitido. Esta no conformidad ha sido considerada como no menor, porque el no tener un documento de respaldo puede ocasionar malentendidos.

Recomendaciones:

Gerente: Trabajar juntamente con el departamento del sistema de gestión integrado, para que se considere la creación de políticas de control a este tipo de eventos.

Coordinador de Calidad: Crear un documento de notificación, para que el personal operativo se encargue de emitir al cliente.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CG 3/4 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

No conformidad 3

El nuevo personal de servicio que es contrato no consta en la lista de personal, debido a que el registro no ha sido actualizado, permitiendo que no se pueda realizar los cronogramas de actividades. Esta no conformidad se la ha considerado como menor, porque las listas se actualizan cada semana y además los empleados rotan en todos los puntos de servicio.

Recomendaciones:

Gerente: Se recomienda presionar el cumplimiento de todas las políticas de calidad presentes en el manual.

Coordinador de Calidad: Verificar la actualización de la lista de personal.

Las no conformidades antes mencionadas no provocan afectación negativa en los niveles de calidad y comercialización del servicio de la empresa “MIXERVICES CÍA. LTDA.” por lo que se concluye que son conformidades menores, que están incumpliendo partes de que se establece la NORMA ISO 9001:2015 con relación a asegurar el cumplimiento de la norma y el manual de calidad adicionando a que los documentos deben estar completamente llenos, se cumple con políticas de calidad que se han establecido para cada área del servicio, teniendo como objetivo principal obtener altos niveles de eficacia y eficiencia, por lo que su certificación no se encuentra en riesgo y pueden seguir cumpliendo sus actividades con regularidad.

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CG 3/4 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Adicional a esto se considera que aplicar las recomendaciones propuestas podría traer beneficios en la metodología de control que emplea la empresa.

Por la atención prestada, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

.....
 Jessenia Elizabeth Peralta Llamusunta
 Representante legal de "P&R"

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> INCF 1/6 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

INFORME N°1

EMPRESA AUDITADA: MIXERVICES CÍA. LTDA.	
Área Auditada:	Servicio de limpieza y jardinería
Lugar y Fecha:	04 de Julio del 2019
N° de Informe de Auditoría:	1
Criterio:	ISO 9001 - 2015

1. Tema y Referencia

Las no conformidades encontradas no provocan afectación negativa en las áreas que interviene el procesos de ejecución y comercializadas del servicio por parte de la empresa “MIXERVICES CÍA LTDA.” por lo tanto se concluye que son conformidades menores debido a que están incumpliendo parte de lo que establece la NORMA ISO 9001:2015, el manual de calidad de la empresa y se cumple con los requisitos de calidad que se han establecido han servido como una herramienta de mejora continua dentro de la empresa ayudando a obtener niveles de eficacia y eficiencia alcanzados. Por lo que cabe recalcar que su certificación no se encuentra en riesgo y se podrá lograr alcanzar la próxima certificación.

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> INCF 2/6 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

2. No Conformidades Detectadas

No conformidad N° 01

Mediante la verificación se ha evidenciado la no conformidad, que el registro de limpieza y desinfección de los servicios higiénicos se encontró vacío, es decir el personal de servicio no ha registrado las actividades que se deben cumplir como lo estipulan los instructivos y fichas técnicas de la empresa. Su criterio a aplicar es la a norma ISO 9001:2015 en su apartado 7.5.3 La información documentada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas. Además en el manual de calidad en su apartado 7.5.3, manifiesta que todos los documentos internos y externos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se controlan por medio de las listas maestras MIX-LIT-SIG-001 Control de Documentos Internos y MIX-LIT-SIG-002 Control de Documentos externos

No conformidad N° 02

Mediante la verificación se ha evidenciado la no conformidad, con respecto a la documentación que respalde las notificaciones que se les realiza a los clientes. La empresa realiza las advertencias al cliente por medio de llamadas telefónicas. El criterio que se aplica a la norma ISO 9001:2015 en su apartado 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios. La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> INCF 3/6 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

No Conformidad N°3

Mediante la verificación se ha evidenciado la no conformidad, con respecto a los registros vacíos encontrados, la carencia de establecer e implementar la revisión, inspección u otras actividades necesarias que aseguren que los registros se encuentren actualizados hace que los coordinadores tengan inconvenientes en la revisión de la ejecución. El criterio a aplicar a la norma ISO 9001:2015 en su apartado 10.2.2, literal a), en donde manifiesta que, La organización debe conservar información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente

3. Recomendaciones del equipo auditor por las no conformidades detectadas


Mediante la verificación se ha evidenciado la no conformidad, que el registro de limpieza y desinfección de los servicios higiénicos se encontró vacío, es decir el personal de servicio no ha registrado las actividades que se deben cumplir como lo estipulan los instructivos y fichas técnicas de la empresa.

Recomendaciones:

Gerente: Se recomienda establecer una política de control, en la cual el personal operativo tenga mayor responsabilidad en cuanto los registros.

Coordinador de Calidad: Coordinar con el jefe de área para que revise los las hojas de registros diariamente y comunique de manera inmediata las anomalías encontradas.

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		INCF 4/6
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

No conformidad N° 2.- El personal operativo notifica por medio de una llamada telefónica al cliente sobre los cambios que tendrá el producto terminado en lo que se refiere a jardinería, debido a que no existe un documento que el manual de calidad disponga para ser emitido. Esta no conformidad ha sido considerada como no menor, que el no tener un documento de respaldo puede ocasionar malos entendidos.

Recomendaciones:

Gerente: Trabajar conjuntamente con el departamento del sistema de gestión integrado, para que se considere la creación de políticas de control a este tipo de eventos.

Coordinador de Calidad: Crear un documento de notificación, para que el personal operativo se encargue de emitir al cliente.


No conformidad N° 3 El nuevo personal de servicio que es contrato, no consta en la lista de personal, debido a que el registro no ha sido actualizado, permitiendo que no se pueda realizar los cronogramas de actividades. Esta no conformidad se la ha considerado como menor, porque las listas se actualizan cada semana y además los empleados rotan en todos los puntos de servicio.

Recomendaciones:

Gerente: Se recomienda presionar el cumplimiento de todas las políticas de calidad presentes en el manual.

Coordinador de Calidad: Verificar la actualización de la lista de personal.

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		INCF 5/6
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			


4. Notificaciones y observaciones del auditado

La empresa auditada no ha realizado notificaciones u observaciones con respecto a las no conformidades detectadas.

5. Acciones Correctivas

Empresa Auditada: Mixervices Cía. Ltda.					
Jefe Auditor			Jessenia Elizabeth Peralta Llamusunta		
Auditor Sénior			Remache Calapiña Nancy Patricia		
Criterio			ISO 9001 – 2015		
N° de acción correctiva	Descripción de la acción correctiva	Fecha de inicio	Fecha Final	Responsable del seguimiento	Seguimiento de las acciones correctivas
1	Al encontrar los registros vacíos, genera una duda si han o no ejecutado el servicio en dicha área, es por ellos que los jefes de área deben entregar el reporte de las hojas de registro diariamente	01/07/2019	05/07/2019	Asiste de Coordinación de calidad	Auditor Sénior
2	Elaboración del documento que se emitirá al cliente por si ocurren agentes externos, en el cual conste los cambios los posibles cambios del producto	01/07/2019	05/07/2019	Asiste de Coordinación de calidad	Auditor Sénior
3	Actualizar la lista del personal	01/07/2019	05/07/2019	Asiste de Coordinación de calidad	Auditor Sénior

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"> INCF 6/6 </td> </tr> </table>	INCF 6/6
INCF 6/6				
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				

6. Acciones Cumplidas


No se pudo cumplir con las acciones correctivas debido al factor tiempo.

7. Firma

.....

Sra. Jessenia Peralta
REPRESENTAN
TE LEGAL DE “P&R” GRUPO AUDITOR

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> IA 1/6 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

INFORME FINAL

Informe N° 1

EMPRESA AUDITADA: MIXERVICES CÍA. LTDA.	
Área Auditada:	Servicio de limpieza y jardinería
Lugar y fecha:	05 de Julio del 2019
Jefe Auditor:	Jessenia Peralta
Auditor Sénior:	Patricia Remache
Criterio:	ISO 9001 - 2015

1. Personal de la empresa con quienes se coordinó el trabajo

Personal de la empresa

Ing. Xavier Ramos	Gerente General
Ing. Ayrin Trujillo	Coordinador de Calidad

2. Documento De Referencia

El documento de referencia para la aplicación en la auditoría es la Norma ISO 9001 – 2015

La norma ISO 9001 – 2015 ha sido traducida por el Grupo de Trabajo “Spanish Translation Task Group “del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de varios países.

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176, viene desarrollado desde su creación en el año 1994, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de calidad

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> IA 2/6 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

3. Objetivos y Alcance

3.1 Objetivo General:

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa MIXERVICES CÍA LTDA., que se encuentra ubicada en el cantón Ambato a través de la verificación de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, para emitir el informe en donde se exprese las no conformidades, conclusiones y recomendaciones.

3.1.1 Objetivos Específicos:

- Verificar el cumplimiento de la metodología de calidad establecido en los manuales respecto a los procesos.
- Aplicar procedimientos de auditoria en la empresa.
- Elaborar un informe sobre las no conformidades encontradas con sus respectivas recomendaciones aplicables a la empresa y al logro de sus objetivos.

3.2 Alcance De La Auditoría

Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad al departamento de servicio de limpieza y jardinería., según Norma ISO 9001: 2008, la misma que se realizará en el periodo 2019.

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> IA 3/6 </div>
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

4. Resumen Del Proceso Seguido

La auditoría Interna de calidad que se realizó a la empresa “Mixervices Cía. Ltda.”, está enfocada a evaluar el cumplimiento y lineamientos de la Norma ISO 9001-2015, del periodo 2018

El proceso que se realizó en la empresa Mixervices Cía. Ltda., fue el siguiente:

Como primera fase se efectuó la planificación en donde se obtuvo la autorización del gerente para recolectar la información referente al Sistema de Gestión y sus procesos de la empresa, necesaria para realizar la respectiva Auditoría, una vez obtenido los requisitos y los datos necesarios para dar apertura a la auditoría, se procedió a establecer responsabilidades del líder al equipo auditor y a elaborar el contrato de servicio donde constó la propuesta de “P&R” grupo auditor, después se evaluó el Control Interno y con esto se determinó el componente a evaluar.

Posteriormente en la fase de ejecución se evaluó al proceso de ejecución del servicio de limpieza y jardinería, que fue basado en los parámetros señalados por la Norma de Calidad, se evidencio un incumplimiento parcial de la norma en dicha área, mediante la aplicación de la técnica del Check List a los procesos de servicio y de acuerdo a la Norma ISO 9001 – 2015, fichas técnicas, instructivos y manual de calidad.

También se realizó cédulas de cumplimiento, la hoja de no conformidades y la carta a gerencia donde se presenta las no conformidades menores conjuntamente con recomendaciones, en la fase de comunicación de resultados se detalló los resultados y posteriormente se emitió un informe final en donde se da a conocer las conclusiones y sugerencias pertinentes de acuerdo a las no conformidades encontradas en el proceso de auditoría.

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019


	P&R Grupo Auditor		IA 4/6
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

5. Resumen De No Conformidades

Mediante el presente, procedemos a informar las no conformidades identificadas durante el proceso de auditoría de calidad realizada a la empresa

- El personal de servicio no llena los registros en los cuales debe constar los procesos, horas, y áreas en las que fue ejecutado el servicio. El personal operativo no ha controlado dicha información debido a que el servicio se realiza en diferentes puntos de la ciudad. Esta conformidad se la considerado como menor, que después de realizar un muestreo se tuvo como resultado que la carencia de dicho registro equivale a un 9,16 % con respecto a todos los documentos anuales.
- El sistema de gestión no cuenta con un documento que respalde la notificación al cliente debido a los cambios en el producto final del producto debido a gentes externos. Se ha considerado que es una no conformidad menor debido a que la falta de dicho documento corresponde a 8,3%, considerando las temporadas del año y el periodo de tiempo del contrato.
- La lista de personal no se encuentra actualizada, permitiendo que no se puedan elaborar el cronograma de actividades en donde constan fechas, áreas y clientes al que se debe realizar el servicio. Esta no conformidad como las anteriores mencionadas se la considerado como menor por lo que su porcentaje es bajo equivalente a 16,66%, tomando como consideración el total de empleados que laboran en el departamento de servicio de limpieza y jardinería

ELABORADO POR: P.L.J.E.	FECHA: 26/06/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 30/06/2019

	P&R Grupo Auditor		IA 5/6
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

6. Conclusiones

Al final el examen realizado a la empresa, teniendo en cuenta las deficiencias encontradas se determina que el departamento de servicio de limpieza y jardinería incumple con los procesos que establece la norma.

La empresa “MIXERVICES CÍA. LTDA.” Se encuentra vulnerable en el control de las actividades que debe realizar el personal operativo.

- La empresa carece de documentos de respaldo que evite inconvenientes con los clientes.
- El personal del servicio necesita más control en cuanto a los registros que respaldan su trabajo.

A continuación, se detallarán de mejor manera los resultados obtenidos mediante la ejecución de la auditoría.

Resultados

Mediante la evaluación realizada a la empresa se determinó el incumpliendo de políticas y que a su vez incide en el grado de eficiencia y eficacia en los procedimientos que maneja la empresa lo cual genera aspectos negativos en la Gestión de Calidad.

Por lo cual se obtiene las no conformidades citadas a continuación:

1. El personal de servicio no registra las actividades realizadas.

Esta no conformidad encontrada permite que el coordinador de calidad o jefe de área no sepa en qué área ya se ejecutó el servicio. Se adquiere materiales cada día, los cuales incumplen con la normativa que menciona revisión de si hay existencias en bodega.

ELABORADO POR: P.LI.J.E.	FECHA: 04/07/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 05/07/2019

	P&R Grupo Auditor		IA 6/6
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

2. La empresa no cuenta con un documento que pueda enviar al cliente notificando posibles cambios en el servicio
3. El producto terminado del servicio de jardinería depende mucho de los agentes externos como es el clima, la variación del mismo hace que el que no se pueda resultados pactados en el contrato.
4. Las Actualizaciones inmediatas

El personal operativo debe actualizar la lista de personal inmediatamente para conocer el número de personal existente.

7. Sugerencias

- Prestar mayor atención a los documentos que se encuentran en las instalaciones del cliente, pedir información diariamente al personal de servicio.
- El documento de respaldo ayudara tanto a los clientes como a la empresa mismo.
- Mantener el sistema actualizado con respecto a la lista del personal.

8. Declaración de confidencialidad de los contenidos

El grupo de auditor “P&R” que la información de la empresa no va hacer divulgada a terceras personas ni utilizada para otros fines. El grupo de auditores cumple y aplica el principio N°. 3 del código de ética del auditor relacionado a la confidencialidad respetando el valor y la propiedad de la información que recibe de la empresa y no divulga la información sin debida autorización.

9. Firma

Sra. Jessenia Peralta
Representante legal del grupo de auditor “P&R”

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 04/07/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 05/07/2019



P&R
Grupo Auditor



PT
1/9

MIXERVICES CÍA. LTDA.
AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Papeles de trabajo
Evidencia de Auditoría.

PT 1 ©

Elaborado Por: Victoria Mella
Revisado Por: Hugo Tuglio
Aprobado Por: Hugo Tuglio

MIXERVICES Código: MA-REG-04-01

REGISTRO DE CAPACITACIÓN

Nombre del Tema: SESIONES DE ASESORIA TECNICA SOBRE EL SISTEMA DE CALIDAD

Fecha: 20/07/2018 Duración: 1 día

Nombre del Capacitador: Victoria Mella

Gerencia
 Operaciones
 Ventas
 Marketing

Recursos
 Control
 Seguridad y Salud Ocupacional
 Ambiente
 Administrativo y Organizacional

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	FIRMA
1	Juan Carlos	12345678	[Firma]
2	María Pérez	87654321	[Firma]
3	Roberto Díaz	98765432	[Firma]
4	Lucía López	10987654	[Firma]
5	Diego Gómez	21098765	[Firma]
6	Valentina Ruiz	32109876	[Firma]
7	Sebastián Torres	43210987	[Firma]
8	Isabella Silva	54321098	[Firma]
9	Diego Sánchez	65432109	[Firma]
10	Valentina Rojas	76543210	[Firma]
11	Sebastián Vargas	87654321	[Firma]
12	Isabella Ramírez	98765432	[Firma]
13	Diego Morales	10987654	[Firma]
14	Valentina Hernández	21098765	[Firma]
15	Sebastián Castro	32109876	[Firma]
16	Isabella Martínez	43210987	[Firma]
17	Diego Salazar	54321098	[Firma]
18	Valentina Flores	65432109	[Firma]
19	Sebastián Rivera	76543210	[Firma]
20	Isabella Rojas	87654321	[Firma]

Fecha de Elaboración: 20/07/2018
 Fecha de Revisión: 05/07/2019
 Fecha de Aprobación: 11/07/2018

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 04/07/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 05/07/2019



P&R
Grupo Auditor

mixervices

PT
2/9



MIXERVICES CÍA. LTDA.

**AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**Análisis de
precios y marcas**

PT 2
@



	P&R Grupo Auditor		PT 3/9
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

**Equipo de
protección
del
servicio**

PT
3-4
@




ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 04/07/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 05/07/2019

Control de reposición mensual


PT 5
@



ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 04/07/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 05/07/2019

	P&R Grupo Auditor		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> PT 5/9 </div>

PT 5 @

Elaborado Por: Ricardo Jurado Revisado Por: Aján Trujillo Aprobado Por: Diego Vázquez		Código: MIX-REG-SGC-005							
CONTROL DE INVENTARIOS									
Actividad: Inventario Limpieza Fecha del Inventario:									
Período:									
Empresa: UNINOVA PIA CATIGLATA LEMPRESA TEIMSA									
Categoría del Producto	Código	Nombre	Cantidad Contada	Cantidad Contada	Cantidad Contada	Cantidad Contada	Cantidad Contada	Cantidad Contada	TOTAL
IL.AROMATIZANTE	10485	CANECA DE AMBIENTAL 20 LITROS							
IL.AROMATIZANTE	10486	CREMA MUEBLES PRIDE LAVANDA 220 ML							
IL.AROMATIZANTE	10487	GLADE ELECTRICO CON APARATO							
IL.AROMATIZANTE	10488	GLADE TOQUE CON APARATO							
IL.AROMATIZANTE	10489	GLADE ELECTRICO REPUESTO							
IL.AROMATIZANTE	10490	GLADE TOQUE REPUESTO							
IL.AROMATIZANTE	10491	PASTILLAS ELECTRICAS							
IL.AROMATIZANTE	10492	TIPS AMBIENTAL PESO 95 G (CEREZA, LAVANDA Y MANZANA)							
IL.AROMATIZANTE	10493	TIPS PAST. BAÑO PESO 90 G (CEREZA, LAVANDA Y MANZANA)							
IL.DESINFECTANTE	10494	ALCOHOL BOTELLAS 1000 ML							

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 04/07/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 05/07/2019



P&R
Grupo Auditor



PT
6/9

MIXERVICES CÍA. LTDA.
AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

PT 6
©

Elaborado Por: Carla Valle Revisado Por: Ayriñ Trujillo Aprobado Por: Gonzalo Espinoza		Código: MIX-REG-95C-037
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		

NÚMERO	ÍTEM	VALORACIÓN					PORCENTAJE				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
A) FIABILIDAD: Relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente											
1	La empresa realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	2	3				40%	60%	0%	0%	0%
2	Se cumple los requisitos solicitados por el cliente.	1	4				20%	80%	0%	0%	0%
B) CAPACIDAD DE RESPUESTA. Referidos a la disposición y voluntad del personal para realizar un servicio eficiente											
3	El personal se muestra dispuesto, es considerado y amable.	5					100%	0%	0%	0%	0%
C) SEGURIDAD. Inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como la etiqueta, conocimiento de sus actividades y confidencialidad a la información a la que accedan los colaboradores de Mixervices Cia. Ltda.											
4	El personal demuestra competencia para las tareas que debe realizar.	3	2				60%	40%	0%	0%	0%
5	El personal da una imagen de honestidad y confianza	3	2				60%	40%	0%	0%	0%
18	Se evidencia puntualidad y asistencia al trabajo según el horario establecido.	5					100%	0%	0%	0%	0%
19	El personal tiene una buena actitud ante el trabajo.	4	1				80%	20%	0%	0%	0%
20	Considera que el personal va correctamente uniformado.	4		1			80%	0%	20%	0%	0%
TOTAL							1300%	660%	40%	0%	0%
TOTAL ENCUESTA							65%	33%	2%	0%	0%




ENCUESTA POR CLIENTE	
PISA CATIGLATA	90 pto
PISA PIA	88 pto
LEMPRESA	91 pto
UNINOVA	98 pto
TEMSA	98 pto
PROMEDIO	92,6 pto

FIRMAS

Elaborado Por: Carla Valeria Valle FIRMA:	Revisado Por: Ayriñ Trujillo Delgado FIRMA:	Aprobado Por: Gonzalo Espinoza Astudillo FIRMA:
---	---	---

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 04/07/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 05/07/2019

	P&R Grupo Auditor		PT 7/9
MIXERVICES CÍA. LTDA. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			

Capacitación de cuidados mínimos

PT 7
@



REGISTRO DE CAPACITACIÓN

Elaborado Por: Sofia Jimenez
 Revisado Por: N.O.W.H.
 Aprobado Por: Sofia Jimenez

MIXERVICES Código: MEX-REG-0001

Nombre del Taller: CLIMA Y CULTURA
 Fecha: 24 de Mayo de 2018 Duración: 45 minutos

Elab. de Manuales
 Capacitación
 Inducción
 Charlas

Seguridad y Salud Ocupacional
 Asistencia
 Administrativa y Organizacional

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	FIRMA
1	Andrés Pineda Pineda	1000000000	[Firma]
2	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
3	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
4	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
5	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
6	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
7	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
8	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
9	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
10	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
11	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
12	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
13	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]
14	[Nombre]	[Cedula]	[Firma]

Fecha de Emisión: 06/07/2018
 Fecha de Revisión: 05/07/2019
 Fecha de Aprobación: 04/07/2019

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 04/07/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 05/07/2019



&R
Grupo Auditor



PT
8/9

MIXERVICES CÍA. LTDA.
AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Archivos
Vacíos

Elaborado Por: Carla Valle Revisado Por: Ayrin Trujillo Aprobado Por: Diego Vázquez		Código: MIX-REG-SGC-006
ACTIVIDADES DE JARDINERÍA		

EMPRESAS/INSTITUCIÓN: Plasticaucho Industrial S.A.
DIRECCIÓN: Catiglatá Panamericana Norte Km. 2 1/2

PT 8
@

ÁREAS	SECTOR	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	FECHA DE RIEGO	TIEMPO DE RIEGO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES / CORRECCIONES
VARIOS	Atrás del Área de Reciclaje	Mantenimiento					Luis Changoluisa	
		Poda de Plantas						
		Fumigación						
		Fertilización						
	Frente del Edificio Administrativo	Mantenimiento						
		Mantenimiento						
		Poda de Plantas						
		Fumigación						
	Monumento	Fertilización						
		Mantenimiento						
		Mantenimiento						
		Poda de Plantas						
	Atrás del Edificio Administrativo	Fumigación						
		Fertilización						
		Mantenimiento						
		Poda de Plantas						
	Ingreso a Vestidores	Fumigación						
		Fertilización						
		Mantenimiento						
		Poda de Plantas						
	Plantas de Aguacates	Fumigación						
		Fertilización						
		Mantenimiento						
		Poda de Plantas						
Ingreso del Personal	Fumigación							
	Fertilización							
	Mantenimiento							
	Poda de Plantas							

ELABORADO POR: P.L.I.J.E.	FECHA: 04/07/2019
REVISADO POR: N.O.W.H.	FECHA: 05/07/2019



P&R
Grupo Auditor

mixervices


PT
9/9

MIXERVICES CÍA. LTDA.

AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Lista del personal

Elaborado por: Mauricio Pico Revisado por: Ayriñ Trujillo Aprobado por: Diego Vázquez				Código: MIX-REG-SGC-050			
LISTADO PERSONAL							
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	LUGAR DE TRABAJO	BONO POR ANTIGÜEDAD	BONO POR LÍDER	BONO TRABAJO FORZOSO	OBSERVACIONES / CORRECCIONES
1	BARROS RAZA RICARDO NORBERTO	1803989456	PIA	-	-	-	-
2	CARGUACHI ALBAREZ VICTOR HUGO	0604411405	CATIGLATA	-	-	-	-
3	CHANGO CHANGOBALIN HECTOR VINICIO	1803391158	PIA	-	30	-	-
4	CHANGOLUISA CASILLAS LUIS EFRAIN	0503443624	CATIGLATA	-	-	50	-
5	CHICAIZA GUANGAJE WILSON PATRICIO	0502910193	PIA	-	-	50	-
6	CISNEROS PIMBO MILTON WASHINGTON	1801216381	CATIGLATA	-	-	-	-
7	GUACHAMBOZA PALATE EDISON ROLANDO	1850206036	PIA	-	-	-	-
8	HUASHCO TELENCHANA JOSE SEGUNDO	1803507621	TEIMSA	-	10	-	-
9	LUCERO VERA PAUL FERNANDO	1804819355	PIA	-	-	-	-
10	MUSO VILLACIS EDWIN DANIEL	1805363700	PIA	-	-	-	-
11	MUYOLEMA PAMBI OSCAR DANIEL	1850081173	PIA	-	-	-	-
12	NATA TELENCHANA WILLIAM SEGUNDO	1803711561	PIA	-	-	-	-
13	ORTIZ ORTIZ LUIS FERNANDO	1804615084	PIA	-	-	-	-
14	PICO LESCANO ZONNIA RAFAELA	1803367513	UNINOVA	-	10	-	-
15	REMACHE CORDOVA CARLOS ANDRES	1804644605	PIA	-	-	-	-
16	RODRIGUEZ CHERREZ CRISTIAN POLO	1804675526	PIA	-	-	-	-
17	SABLEMA MOYOLEMA EDISSON ALONSO	1803019270	CATIGLATA	20 (Autoriza XR)	60	-	-
18	SHUNTA SUPE ALDO PATRICIO	1803501210	CATIGLATA	-	-	-	-
19	SOZA ALCIVAR MAYA MONSERRATE	1307447563	PIA	-	-	-	-
20	VASQUEZ AILLON FRANKLIN JOSE	1803876042	PIA	-	-	-	-
21	ZAMBRANO CUADROS WILSON ANTONIO	1311609620	CATIGLATA	-	10	-	-
<i>Fecha de Elaboración: 11/01/2018</i>		<i># Revisión: 00</i>		<i>Fecha de Aprobación: 12/01/2018</i>			
<i>Fecha de Revisión: 12/01/2018</i>							

PT 9
@

7. Análisis y Discusión de Resultados.

Después de recibir la apertura para la realización en la empresa Mixervices Cía. Ltda., elaboramos como primer paso una encuesta que estaba dirigida al personal que trabaja dentro del sistema de gestión de calidad, con el objetivo de conocer la situación actual y el grado de cumplimiento que tienen con respecto al sistema de gestión de calidad, esto nos llevó a la conclusión que al personal de nuevo ingreso no recibe capacitación en las cuales se informe sobre el manejo de los instructivos y responsabilidades que tiene la alta gerencia, debido a que solo se le realiza una charla de lo más importante que debe realizar al momento de la ejecución.

A continuación se procedió a recoger información documentada como: manual de calidad, la estructura del sistema de gestión de calidad, funciones del personal, la normativa a la cual está sujeta actualmente, de tal manera que se recibió; fichas técnicas, en las cuales constan las actividades, procedimientos y resultados que se debe tener en la elaboración del servicio, cronogramas en este archivo encontramos programas de trabajo para el personal operativo y de limpieza, fechas, lugares, personal, también recibimos instructivos, en los cuales constan el flujograma que se debe realizar para cada uno de las áreas en donde se debe realizar el servicio.

Los archivos de los procedimientos de sistema de gestión encontramos información como evaluación de riesgo, evaluación del desempeño, preparación para emergencias y comercialización de servicio. Dentro de los archivos obtenidos referentes a los registros se encontraba toda la documentación que respalda el manejo del sistema de gestión.

Una vez obtenida la información del sistema de gestión, procedimientos a elaborarlas etapas de auditoría, como primera etapa tenemos la planificación la misma que está constituida con la etapa estratégica y específica. Dentro de la planificación estratégica encontramos la evaluación del control interno de la empresa, el cual se tuvo como resultado que la empresa tiene debilidades en cuanto al manejo de suministros y los registros de control, estos resultados nos ayudaron a determinar el componente en el que va ejecutar la planificación específica, dentro de la planificación específica elaboramos un cuestionario al control interno del componente que tuvimos como resultado de la ejecución del servicio de limpieza y jardinería, posteriormente realizamos una comparación de la norma ISO 9001:2015 con el manual de calidad que la

empresa tiene, el cual tiene como resultado que se determinaron las no conformidades menores, se les considera menores porque no afecta mucho a su sistema de gestión de calidad, y se puede realizar las correcciones de manera inmediata . Las no conformidades que se determinaron fueron:

1. El personal de limpieza no registra las actividades que realiza. Tomando como criterio la ISO 9001:2015 en su apartado 7.5.3 la información documentada como evidencia de la no conformidad debe protegerse contra modificaciones.
2. No existe documento que respalde las notificaciones que se les realice en cuanto a las novedades del servicio de jardinería. Tomando como criterio la norma ISO 9001:2015, en su apartado 8.2.4 que manifiesta los cambios en los requerimientos de los productos o servicios.
3. La lista del personal no se encuentra actualizada, tomando como criterio la norma ISO 9001:2015, en su apartado 10.2.2 que manifiesta el control de información documentada.

Una vez obtenidas las conformidades se procedió a realizar una carta gerencia en la cual constan las no conformidades y las recomendaciones pertinentes, para que sean rectificadas y no traigan problemas mayores. A continuación de la carta a gerencia se realizó un informe de no conformidades que se relaciona con el seguimiento a dichas correcciones y fechas en las cuales se debe realizar. Se tuvo como resultado que por falta de tiempo no se pudo evidenciar si se realizó las dichas correcciones.

Para finalizar dicha auditoría en donde se realizó el informe final de auditoría en cual consta todos los procesos que se realizó, las no conformidades encontradas, correcciones a realizar. Se adjunta la evidencia que respalda y sustenta las no conformidades encontradas por el equipo auditor.

8. Impactos

Impacto Técnico

Dentro de nuestro proyecto es importante el impacto técnico porque mediante la realización de la auditoría de gestión de calidad encontramos las no conformidades que fueron informadas a la alta gerencia de la empresa, para que posteriormente se realicen correcciones pertinentes para brindar un servicio de calidad.

Impacto Social

Dentro de nuestro proyecto integrador el impacto social es importante que ayuda a la empresa Mixervices, al cumplimiento de los objetivos de la empresa, seguido con el manual de gestión de calidad, y de esta manera conservar y aumentar su clientela, además favorece a los clientes con los que actualmente cuenta y mantengan el concepto de un servicio de calidad que está adquiriendo de parte de la empresa.

Impacto Económico

El presente proyecto tiene impacto económico porque ayudara a la empresa a corregir las debilidades que es encontrado en la calidad del servicio, de tal manera que para la próxima certificación se pueda obtener una certificación de tres años, y reducir los gastos de las certificaciones anuales.

9. Recomendaciones

- Se recomienda que se busque información actualizada en cuanto a normas internacionales, y el marco teórico que sustente el proyecto, de la misma manera al momento de identificar la metodología que será utilizada para la elaboración del proyecto, y que existe una gran diferencia entre la metodología cualitativa y cuantitativa y los métodos que intervienen en ellos, tomar en cuenta los instrumentos necesarios que se utilizarán.
- Se debe conocer, y clasificar las normas internacionales de auditoría como las NAGAS, NIA, las cuales estas permitirán tener una guía en cuanto a los procedimientos que se debe realizar, antes, durante y después de la auditoría.
- Examinar las normas ISO 19011 las cuales son normas que la propia ISO ha lanzado al mercado con el fin de proporcionar una orientación sobre la gestión de la programación de la auditoría, para que la persona o grupo auditor utilice al momento de la aplicación de una auditoría. Se debe también determinar los procedimientos, documentación necesaria, tiempo y recursos del departamento, área o procesos en el cual se va a efectuar una auditoría.
- Se recomienda que se emita en el tiempo planeado el informe de la auditoría con el fin de dar a conocer conclusiones y recomendaciones, para que la alta gerencia tome las medidas de correctivas. Cabe recalcar que el informe final se lo debe ser aprobado por el equipo auditor con el fin de que se verifique los procedimientos del programa de auditoría.

10. Bibliografía

- 9000, N. I. (2005). *Norma ISO 9000*. Obtenido de Norma ISO 9000: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
- 9001, N. I. (05 de 12 de 2008). *Sistema de Gestion de Calidad en base a la Norma ISO 9001*. Obtenido de Sistema de Gestion de Calidad en base a la Norma ISO 9001: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/ISO-ARTICULO.pdf>
- Aguirre, J. (2005). *Auditoria y Control Interno*. Madrid-España: Edicion MMVI.
- Barrio, J. F. (1999). Auditoria de los sistema de gestion de Auditoria. En J. F. Barrio, *Auditoria de los sistema de gestion de Auditoria* (pág. 67). España: ADS QUALITY.
- Cootad. (19 de 10 de 2018). *CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL*. Obtenido de CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL: <http://www.amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/08-CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf>
- Duran, M. U. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid - España: Diaz de Santos S.A.
- Global, F. E. (1995). El Auditor de Calidad. En F. Confemetal, *El Auditor de Calidad*. Madrid España: Fundacion Confemetal.
- Gorocica, J. M. (2004). Manual practico de Auditoria . En J. M. Gorocica, *Manual practico de Auditoria* (pág. 417). España - Barcelona: Ediciones Deusto.
- Lopez, F. (2009). *La empresa explicada en forma sencilla*. Barcelona - España: COPIRYGHT.
- Lozano, A. H. (Marzo de 2014). *Repositorio de la UTC*. Obtenido de Repositorio de la UTC: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/T-UTC-1743.pdf>
- Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoria Interna*. (Enero de 2013). Obtenido de Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoria Interna: <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/IPPF%20Standards%20Markup%20Changes%202013-01%20vs%202011-01%20Spanish.pdf>
- Pany, R. W. (2004). *Principios de Auditoria*. Mexico: MC GRAW HILL.
- Rivas, G. A. (1988). Auditoria Informatica . En G. A. Rivas, *Auditoria Informatica* (pág. 185). Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A .