



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA FASNET CÍA. LTDA.,
DE RIOBAMBA, PERIODO 2021.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

MARÍA JOSÉ AUDELO CUADRADO

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA FASNET CÍA. LTDA.,
DE RIOBAMBA, PERIODO 2021.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: MARÍA JOSÉ AUDELO CUADRADO

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba – Ecuador

2022

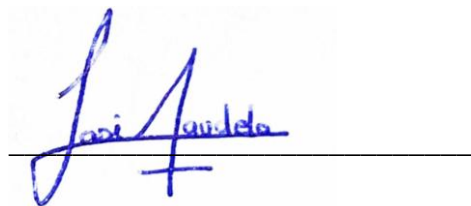
©2022, María José Audelo Cuadrado

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. María José Audelo Cuadrado, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Yo, María José Audelo Cuadrado, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados de este son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 21 de octubre del 2022



María José Audelo Cuadrado

C.C: 060499792-4

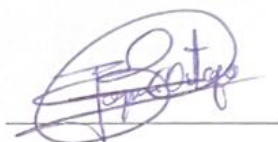
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA FASNET CÍA. LTDA., DE RIOBAMBA, PERIODO 2021**, realizado por la señorita: **MARÍA JOSÉ AUDELO CUADRADO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Joaquín Marcelo Ortega Mosquera
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



08/12/2022

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



08/12/2022

Econ. Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



08/12/2022

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Escuela de Contabilidad y Auditoría y a todos sus docentes por formarme profesionalmente, permitiéndome aprender e ir reforzando conocimientos y habilidades para emprender el camino profesional, en especial al Ing. Jorge Arias quién fue mi guía para la culminación de este trabajo de investigación.

Finalmente, gracias a mi familia por demostrarme que puedo con cada adversidad, brindándome su apoyo incondicional, en especial a mi hermana Nicole por siempre darme ánimos y nunca dejarme a la deriva.

María

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.	Planteamiento del problema.....	3
1.2.	Delimitación del Problema.....	4
1.3.	Problema General de Investigación.....	4
1.4.	Problemas específicos de investigación.....	4
1.5.	Objetivos.....	5
1.5.1.	<i>Objetivo General.....</i>	5
1.5.2.	<i>Objetivos Específicos.....</i>	5
1.6.	Justificación.....	5
1.6.1.	<i>Justificación Teórica.....</i>	5
1.6.2.	<i>Justificación Metodológica.....</i>	6
1.6.3.	<i>Justificación Práctica.....</i>	6

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	Antecedentes de investigación.....	7
2.2.	Referencias Teóricas.....	8
2.2.1.	<i>Calidad.....</i>	8
2.2.2.	<i>Evolución de la Calidad.....</i>	9
2.2.3.	<i>Objetivos de la Calidad.....</i>	11

2.2.4.	<i>Políticas de la Calidad</i>	12
2.2.5.	<i>Calidad de Servicio</i>	13
2.2.6.	<i>Principios de Gestión de Calidad</i>	13
2.2.7.	<i>Sistema de Gestión de Calidad</i>	15
2.2.8.	<i>Importancia de los sistemas de gestión de calidad</i>	15
2.2.9.	<i>Evolución de las Normas ISO</i>	16
2.2.10.	<i>Norma ISO 9001:2015</i>	17
2.2.11.	<i>Auditoría</i>	18
2.2.12.	<i>Objetivos</i>	18
2.2.13.	<i>Funciones</i>	19
2.2.14.	<i>Beneficios</i>	19
2.2.15.	<i>Tipos de auditorías</i>	19
2.2.16.	<i>Auditoría de Calidad</i>	21
2.2.17.	<i>Objetivos de la Auditoría de Calidad</i>	21
2.2.18.	<i>Principios de la Auditoría de Calidad</i>	22
2.2.19.	<i>Finalidad de la Auditoría de Calidad</i>	23
2.2.20.	<i>Lista de verificación de una auditoría de calidad (Check list)</i>	23
2.2.21.	<i>Fases de la Auditoría de calidad</i>	24
2.2.22.	<i>Control Interno</i>	25
2.2.23.	<i>Objetivos del Control Interno</i>	26
2.2.24.	<i>Tipos de control</i>	27
2.2.25.	<i>Componentes del Control Interno</i>	27
2.2.26.	<i>Riesgos</i>	28

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	31
3.1.	Enfoque de investigación	31
3.2.	Nivel de investigación	31
3.3.	Diseño de investigación	32

3.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	32
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	32
3.4.	Tipo de estudio	32
3.5.	Población	33
3.6.	Métodos	33
3.7.	Técnicas	34
3.7.1.	<i>Observación directa</i>	34
3.7.2.	<i>Encuesta</i>	34
3.7.3.	<i>Entrevista</i>	34
3.8.	Instrumentos	34
3.8.1.	<i>Cuestionario de encuesta</i>	34
3.8.2.	<i>Guía de entrevista</i>	35

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	36
4.1.	Análisis de Resultados	36
4.1.1.	<i>Resultados de la encuesta</i>	36

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	50
5.1	Propuesta	50
5.1.2	<i>Título</i>	50
5.2.	Contenido de propuesta	50

CONCLUSIONES	170
---------------------------	-----

RECOMENDACIONES	171
------------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Planificación para desarrollar un sistema de gestión de calidad.....	15
Gráfico 2-2:	Evolución de las Normas ISO	17
Gráfico 3-2:	Finalidad de la Auditoría de Calidad.....	23
Gráfico 4-2:	Componentes del control interno.....	27
Gráfico 5-2:	Tipos de riesgos.....	28
Gráfico 6-4:	Conoce usted si se han realizado auditorías en la empresa	36
Gráfico 7-4:	Se han realizado auditorias de calidad al servicio	37
Gráfico 8-4:	Conoce usted si la empresa cuenta con un sistema de calidad	38
Gráfico 9-4:	La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad claramente definidas	39
Gráfico 10-4:	La empresa cuenta con un Manual de Calidad.....	40
Gráfico 11-4:	Considera que es necesario contar con un Manual de Calidad.....	41
Gráfico 12-4:	El personal cuenta con información y herramientas necesarias para cumplir con sus funciones.....	42
Gráfico 13-4:	Conoce usted los parámetros establecidos por la empresa al momento de atender al cliente	43
Gráfico 14-4:	Cumple con los parámetros establecidos por la empresa para la atención al cliente.....	44
Gráfico 15-4:	Con qué frecuencia se socializan los cambios internos que se realizan en la empresa	45
Gráfico 16-4:	Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente	46
Gráfico 17-4:	Con qué frecuencia se evalúa y controla que las instalaciones del equipo de internet estén funcionando correctamente.....	47
Gráfico 18-4:	Conoce usted si la gerencia está comprometida en la mejora continua de la empresa	48
Gráfico 19-4:	Cree usted que una Auditoría de Calidad ayude a mejorar las decisiones de la empresa	49
Gráfico 20-4:	Propuesta	50
Gráfico 22-4:	Organigrama estructural Fasnet Cía. Ltda.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Estrategias para implementar las políticas de calidad	12
Tabla 2-2:	Tipos de Auditoría.....	20
Tabla 3-2:	Fases de la Auditoría	25
Tabla 4-3:	Personal de la Empresa Fasnet	33
Tabla 5-4:	Conoce usted si se han realizado auditorías en la empresa	36
Tabla 6-4:	Se han realizado auditorias de calidad al servicio	37
Tabla 7-4:	Conoce usted si la empresa cuenta con un sistema de calidad	38
Tabla 8-4:	La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad claramente definidas	39
Tabla 9-4:	La empresa cuenta con un Manual de Calidad	40
Tabla 10-4:	Considera que es necesario contar con un Manual de Calidad.....	41
Tabla 11-4:	El personal cuenta con información y herramientas necesarias para cumplir con sus funciones	42
Tabla 12-4:	Conoce usted los parámetros establecidos por la empresa al momento de atender al cliente	43
Tabla 13-4:	Cumple con los parámetros establecidos por la empresa para la atención al cliente	44
Tabla 14-4:	Con qué frecuencia se socializan los cambios internos que se realizan en la empresa	45
Tabla 15-4:	Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente.....	46
Tabla 16-4:	Con qué frecuencia se evalúa y controla que las instalaciones del equipo de internet estén funcionando correctamente.....	47
Tabla 17-4:	Conoce usted si la gerencia está comprometida en la mejora continua de la empresa	48
Tabla 18-4:	Cree usted que una Auditoría de Calidad ayude a mejorar las decisiones de la empresa	49
Tabla 19-4:	Planes de internet "Fasnet Cía. Ltda."	57

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE LA ENCUESTA ESTABLECIDO POR LA ARCOTEL

ANEXO B: DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA

ANEXO C: EJEMPLO DE MODELO DE CONTRATO

ANEXO D: PARÁMETRO SLA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se basó en realizar una Auditoría de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 a la Empresa Fasnet Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2021, con el fin de evaluar cómo se desarrollan los procesos en la empresa. Para el desarrollo de la investigación se aplicaron métodos, técnicas y herramientas de investigación, en primera instancia se aplicó observación directa, donde se fueron visibilizando los primeros problemas de la empresa, a continuación, se aplicó una entrevista al gerente general, encuestas y cuestionarios a la entidad, por último se realizó el respectivo check list aplicando la Norma ISO 9001:2015, lo cual permitió recopilar datos e información consistente, pertinente, relevante y suficiente. Una vez culminado el check list, se determinó un cumplimiento de la norma del 35% y un 65% de incumplimiento, en base a los resultados obtenidos se plantearon acciones correctivas, además por cada no conformidad encontrada se explicó el por qué acompañado de su respectiva acción preventiva o correctiva. En general se recomienda realizar un control interno para proveer seguridad en los procesos que se llevan a diario, tomando en cuenta normas, procedimientos, leyes, reglamentos, proyectos y metas de la empresa, con el objeto de proteger sus recursos y prevenir no conformidades que se puedan desarrollar en los procesos que se desarrollan en la empresa, además, se necesita establecer objetivos y estándares de calidad, por lo cual es necesario implementar un manual de calidad, además, permite la mejora en los procesos internos, comprensión correcta sobre requisitos legales, un control continuo e identificación de necesidades de las partes interesadas.

Palabras clave: < AUDITORÍA DE CALIDAD>, < CHECK LIST>, < ACCIONES PREVENTIVAS>, < ACCIONES CORRECTIVAS>, < NO CONFORMIDADES>

13-12-2022

2365-DBRA-UPT-2022

ABSTRACT

The main purpose of this research was to develop a Quality Audit applying the ISO 9001:2015 Standard to the Company Fasnet Cía, Ltda., of Riobamba city, Chimborazo province, in 2021. The Quality Audit seeks to evaluate the performance of the procedures in the company. The methodology used in this research involved direct observation in identifying the first problems of the company. Regarding techniques, a survey and an interview with the general manager were necessary using questionnaires. Finally, the ISO 9001:2015 Standard was the basis for collecting consistent, pertinent, relevant, and sufficient data and information and carrying out the respective checklist. After getting the checklist, it was possible to determine 35% compliance with the standard and 65% non-compliance. Based on these findings, corrective actions were proposed. Each non-conformity detected was explained with its respective reason and preventive or corrective action. Carrying out an internal control to provide security in the processes performed daily in the company is essential. This internal control must consider the company's norms, procedures, laws, regulations, projects, and goals to protect its resources and prevent possible non-conformities in its functions. In addition to this final recommendation, it is necessary to set objectives and quality standards, for which it is crucial to implement a quality manual to improve the internal procedures, correct understanding of legal requirements, continuous control, and identification of the needs of the interested parties.

Keywords: <QUALITY AUDIT>, <CHECK LIST>, <PREVENTIVE ACTIONS>, <CORRECTIVE ACTIONS>, <NON-CONFORMITIES>.



Lic. Mónica Logroño B
CI. 0602749533

INTRODUCCIÓN

Sí una entidad desea cumplir sus metas, en primer lugar, debe cumplir parámetros de calidad, en todos los procesos y actividades que ejecute la entidad, por lo cual es pertinente realizar una auditoría de calidad, la cual consiste en evaluar a la empresa Fasnet Cia. Ltda.

El internet juega un papel importante, en la actualidad la mayoría de las personas se encuentran conectadas a la red, para diferentes fines, como educación, trabajo, diversión, entre otros; es interesante como en la ciudad de Riobamba ha ido evolucionando el mismo, en la actualidad se encuentran una variedad de proveedores de internet. El servicio de internet llego a Riobamba en el 2000 con ayuda de Andinet, ahora conocida como Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), la cual se centraba más en la parte urbana, una de las primeras empresas en hacer frente a esta corporación fue Fasnet Cía. Ltda., la cual brinda sus servicios desde el 2007 contratándose también en la parte rural de Riobamba.

La prestación de servicios de internet es fundamental aquí, en América Latina y en el mundo, cada día más gente se conecta a la red, estamos en la era de la digitalización. El mundo está sufriendo un gran cambio como consecuencia de la pandemia del COVID-19, debido a las medidas de distanciamiento físico, el uso de Internet ha crecido de forma muy significativa provocando exigencias inesperadas a la infraestructura existente tanto en el mundo como en la región. (Echeberría, 2021, p. 8)

Por ello es importante que este tipo de entidades se manejen dentro de estándares de calidad, para que el servicio se caracterice de las demás entidades que se encuentran en este sector ya la vez satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores, aplicando los principios de la gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

En el Capítulo I, se encuentra el planteamiento del problema, se encuentra un análisis del problema que se va a abarcar, exponiendo su delimitación, objetivos que se van a ir cumpliendo mientras avance la investigación y a la vez se presenta la justificación teórica, metodológica y práctica.

El Capítulo II, trata sobre el marco teórico, detalla los antecedentes de la investigación, partiendo de investigaciones y artículos científicos que sean afines a esta investigación, además se tomara referencias teóricas.

En el Capítulo III, se presenta el marco metodológico, contiene el enfoque, diseño y nivel de la investigación, también va describiendo métodos, técnicas e instrumentos que son necesarios para ejecutar la investigación ya que de esta manera se va recopilando información relevante para ir cumpliendo los objetivos establecidos en la presente investigación.

El Capítulo IV, contiene el marco de análisis e interpretación de resultados contiene la Auditoría de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 a la Empresa Fasnet Cía. Ltda., de Riobamba, periodo 2021.

En el último Capítulo V, se presentó el marco propositivo, se basa en exponer las conclusiones, recomendaciones de la presente investigación, también se adjunta glosario, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las empresas que brindan servicio de internet son una parte elemental en la sociedad, según Rodríguez, Raúl (2018, p. 24) vivimos dentro de un mundo globalizado que se determina como un proceso económico, tecnológico, político y cultural a nivel mundial que consiste en el aumento de comunicación e interdependencia entre las personas y cada país del mundo uniendo así sus mercados, conocimientos y culturas; aquí es donde entran las empresas que prestan servicios de internet ya que por medio de estas las personas pueden informarse y estar conectadas con cada parte del mundo.

La importancia de las empresas que prestan servicios de internet nace del desarrollo de nuevas tecnologías y digitalización en el mundo, como menciona Suominen, (2019, p. 5), el comercio electrónico y los servicios prestados en América Latina y el Caribe están ayudando a extender las posibilidades para que los consumidores o clientes y que las empresas pequeñas accedan a una diversidad de productos, servicios y mercados, además pensando en los consumidores que se encuentran en áreas rurales, al acceder al internet, a información, van mejorando su bienestar.

En el Ecuador las empresas de servicio de internet han ido incrementando, al pasar el tiempo las necesidades de las personas han ido cambiando sobre todo desde que sucedió la pandemia, ahora es normal trabajar desde casa y a la vez estudiar, continuamente más gente necesita conectarse, por lo que es necesario que este tipo de empresas vayan teniendo un servicio de calidad, según los datos tomados de (*Familia-Digital*, 2021, p. 52) manifiesta que “el 51,61% de hogares en el Ecuador, es decir, más de la mitad de los hogares presentan dificultades para la conexión al servicio de Internet fijo”, gracias a estos datos podemos darnos cuenta que se necesita empresas necesitan mejorar su servicios, deben fijar estándares para prestar un servicio de calidad.

En Riobamba, si buscamos empresas que presten servicios de internet podemos encontrar 20 entidades, las cuales apuntan a la ciudad dejando a un lado la parte rural, Fasnet Cía. Ltda., lleva 15 años en el mercado, por lo cual se entiende que se encuentra bien posicionado, la empresa a tratado de ir adaptándose a las nuevas tecnologías, como pasar de antenas a fibra óptica, es decir, va implementando nuevas estrategias para no quedarse estancada.

Después de conversar con los empleados y el gerente de la empresa se identificó los siguientes problemas:

- No cuenta con un manual de calidad, por lo tanto, no se encuentran establecidos objetivos ni estándares de calidad en la empresa.

- En el caso de las instalaciones por antena existe interferencia por distintos dispositivos inalámbricos, con respecto a las instalaciones con fibra óptica, al ser un material frágil, cuando existen más cableado en los postes este se puede romper.
- Existe exceso competencia en el sector de telecomunicaciones por lo que se convierte difícil ganar al cliente.
- No se realizan controles periódicos a los equipos ya instalados.
- Falta capacitación a los empleados sobre los parámetros que se usan para la atención al cliente como sla.
- Determinar si los empleados trabajan de acuerdo con las normas establecidas para el cargo.
- Falta de publicidad, lo cual perjudica a la empresa, ya que sin publicidad no hay conexión entre el consumidor y la empresa.
- Falta de indicadores de gestión lo que dificulta conocer si los objetivos y metas de la empresa se están cumpliendo.

Esta investigación se va a centrar en mejorar los procesos que se lleva la empresa, a la vez será de apoyo para la gerencia, puesto que para la toma de decisiones se puede basar en los resultados de esta auditoría; cuando los sistemas de gestión de la calidad son implementados y gestionados correctamente, pueden ayudar a la empresa a crecer el grado de satisfacción de los clientes, porque los objetivos que se establecen van sujetos a las necesidades y expectativas de éstos.

1.2. Delimitación del Problema

Objeto: Auditoría de Calidad

Campo: Auditoría

Espacio: Fasnet Cía. Ltda.

Espacial: Riobamba, Provincia de Chimborazo

Temporal: Período 2021

1.3. Problema General de Investigación

¿De qué manera la Auditoría de Calidad a la Empresa Fasnet Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2021, permitirá una mejora continua de los servicios que brinda la empresa?

1.4. Problemas específicos de investigación

¿La elaboración de un manual de calidad, ayudará como soporte para la organización y comunicación en la empresa?

¿Una emigración de antena a fibra óptica, reducirá los inconvenientes en la prestación de servicios?

¿La emisión de un informe de auditoría sobre sus servicios, determinará el nivel de efectividad de la entidad?

¿El diseño de políticas para el control de las instalaciones, reducirá inconvenientes en el servicio de internet?

¿Un cronograma de capacitaciones sobre parámetros de calidad ayudará al personal a desempeñar sus actividades de una manera eficiente?

¿Políticas y normas adecuadas para el cargo de cada empleado, permitirá que las actividades a desarrollar se realicen de una manera eficaz?

¿La aplicación de indicadores de gestión permitirá conocer el grado de cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la gerencia?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Realizar una auditoría de calidad, a la Empresa Fasnet Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2021, para generar una mejora continua en los servicios que brinda la empresa.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Sustentar el marco teórico a través del análisis y revisión bibliográfica referente a las variables de estudio, que sirva como base para el desarrollo del presente trabajo de titulación.
- Aplicar métodos y técnicas de auditoría que permitan la recopilación de datos reales, para detectar posibles áreas de mejora.
- Emitir un informe de auditoría que detalle las no conformidades detectadas con sus respectivas recomendaciones y conclusiones con el fin de promover la mejora continua en la empresa.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación Teórica

Para la investigación en el ámbito teórico se utilizó fuentes bibliográficas existentes referentes a la auditoría de calidad, de diferentes autores y especialistas, contenido de libros, revistas, investigaciones y artículos científicos actualizados; orientada a dar un enfoque claro y preciso sobre la calidad, el cual sea útil para empresas del sector de servicios que deseen implementar o

evaluar sus servicios o productos de calidad, o como medio de consulta para estudiantes del área que se enfoquen en objetivos semejantes.

1.6.2. Justificación Metodológica

Esta investigación aprovechó los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación, como entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno, lo cual permitió recopilar datos e información consistente, oportuna, relevante y suficiente, de tal manera que sus resultados sean lo más objetivos y reales posibles.

1.6.3. Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación se delimitó en realizar una auditoría de calidad la cual consistió en la evaluación a la empresa Fasnet Cia. Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2021, el cuál incluyo las fases de auditoría de calidad, partiendo del diagnóstico y conocimiento preliminar, seguido de la planificación específica, a continuación, la ejecución, después la comunicación de resultados y finalmente el seguimiento mediante una evaluación al cumplimiento de las acciones correctivas; este examen permitió conocer deficiencias, oportunidades, recomendaciones, planteando acciones que sean correctivas y preventivas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Para el desenvolvimiento del presente trabajo de investigación se ha tomado en cuenta trabajos similares elaborados por distintas instituciones académicas y científicas:

Fernández, M. (2021). “Auditoría de calidad en atención al cliente”, caso de estudio “BBA PREVISION AFP”. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras. La Paz, Bolivia, periodo 2021, indica que:

- La Auditoría de Calidad dirigida a atención al cliente, pretende ser de ayuda para el personal y así alcancen a desarrollar sus funciones y tareas de manera eficiente y eficaz, aumentando la calidad del servicio que se presta por ejemplo las ventas comerciales, prestaciones de ley, entre otros servicios que se dedica a prestar la entidad, lo cual implica que los clientes se sientan satisfechos y a la vez exista un aumento económico.
- Busca poner en práctica un plan de acción para aumentar la calidad del servicio al cliente, apoyándose de herramientas administrativas, perfeccionando efectivamente la ejecución de actividades internas de la entidad.

Para, Sarabia, J. (2020). “Auditoría de Calidad al Proceso de Instalación Eléctrica Aplicando la Norma ISO 9001:2015: Empresa Sofratesa – Softsa, Guayaquil – Guayas, año 2018”. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, presenta:

- Esta auditoría parte de un conocimiento previo de la empresa, el cual se da a través de una visita, seguido de una encuesta aplicada al personal, se conoció cómo se llevan a cabo los procesos de la entidad, después se procede con la evaluación de los requisitos establecidos dentro de la norma ISO 9001:2015 mediante la ejecución del check list.
- Al presentar los resultados de la auditoría de calidad, se establecen las no conformidades detectadas, como los términos de la norma, se dio a conocer que algunos términos no han sido revisados en su totalidad en relación con la Norma ISO 9001:2015.

Por otra parte, Lanchimba, V. (2019). “Auditoría de Calidad al Sistema de Producción y a la Satisfacción del Cliente en la Empresa “Muebles Alex” de la Parroquia Huambaló del cantón Pelileo, período 2018”. (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, señala:

- El propósito de una auditoría de calidad según esta tesis de pregrado es evaluar el sistema de producción y como cumplir con las expectativas del cliente y así mejorar su

rentabilidad y obtener buenas oportunidades en el mercado, el objetivo es construir estándares de calidad logrando aumentar el nivel económico de la entidad.

- La idea por defender de este trabajo de investigación es que con la realización de la auditoría de calidad se alcanzará un mejor desempeño en el sistema de producción de la entidad.

Mientras que Girón, V. (2019). “Auditoría de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa Sumatex, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017”. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, presenta:

- Un análisis que se realiza a la entidad a través de la Auditoría de Calidad, con la intención de conocer el grado de idoneidad de los productos elaborados, señalando que en la actualidad la calidad es una condición que toda entidad debe tener en cuenta para obtener un mejor beneficio en las actividades y procesos que desempeñe.
- En el trabajo de investigación citado se aplica la a Norma ISO 9001:2015, aplica los sistemas de gestión de calidad, lo que permite conocer los requisitos que deben cumplir las entidades para lograr la calidad total en cuanto a servicios y productos que provean al consumidor.

Finalmente, Cuadrado, C. (2017). “Auditoría de Calidad al Proceso de Cedulación de la Oficina Técnica de Registro Civil Riobamba, Período 2016”. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, presenta:

- La auditoría de calidad permite determinar la conformidad o no conformidad del sistema de gestión aplicado en la oficina técnica del Registro Civil de Riobamba, para analizar su capacidad y validez con el fin de demostrar que se tiene implantado un sistema de calidad capaz de poder satisfacer los requerimientos del cliente. (2017, p. 2)
- Para el trabajo de titulación en primera instancia se construyó el marco teórico, con la finalidad de ir fundamentando los conceptos de lo que es una auditoría de calidad y las normas ISO específicamente la norma ISO 9001:2015 referente a los sistemas de gestión de la calidad; lo que permitió tener mayor conocimiento sobre los requisitos que se deben cumplir para lograr la calidad total en relación a los productos y servicios que se ofrecen a los usuarios. (2017, p. 215)

2.2. Referencias Teóricas

2.2.1. Calidad

Este concepto ha ido tomando forma con el transcurso del tiempo, en la actualidad se ha ido escuchando que las personas merecen y requieren calidad en su día a día, no solo se necesita un

servicio de calidad, sino también es necesario que toda la entidad se encuentre estandarizada y ordenado según los principios de calidad. “La calidad se está convirtiendo en una estrategia de competitividad superando la aprobación inicial de estrategia de marketing o de ventas.” (Jabaloyes Vivas et al., 2020, p. 3)

Por parte de (Pola Maseda, 2009) el concepto de calidad genera otra serie de definiciones entre las que citaremos:

1. Característica de calidad o cualidad de un producto o servicio que ayuda a su adecuación al uso, como, por ejemplo: forma, sabor, fiabilidad, aspecto, entre otros. (2009, p. 10)
2. Calidad de diseño o idoneidad de las características de calidad diseñadas para la generalidad de los consumidores. (2009, p. 10)
3. Calidad de conformidad o calidad de fabricación que indica la exactitud con que un producto se acomoda o adapta a lo establecido en lo planificado. (2009, p. 10)

Proporcionar la calidad representa una oportunidad para impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión entre el producto, servicio y cliente, siendo esto una vía para estar en consonancia con los cambios que se vayan dando en el mercado y del entorno emprendedor que se busca hoy día, ya sean estrategias y acciones necesarias, con el menor riesgo posible. (Palma Hernández et al., 2018, p. 191)

2.2.2. Evolución de la Calidad

El concepto de calidad ha ido evolucionando con en el transcurso del tiempo, desde sus inicios hasta la idea que se tiene en la actualidad, puesto que en un principio el aseguramiento de la calidad perseguía como finalidad detectar los productos o servicios imperfectos y apartarlos de las líneas de producción antes de que estos lleguen donde el consumidor final. Durante los últimos años, las teorías y principios referentes a la calidad fueron convirtiéndose a fin de cuidar de inicio a fin el proceso de manufactura del producto o la prestación de servicios, lo cual permite en un sentido más amplio, ir gestionando todos los procesos de una empresa que apuesta por la particularidad e innovación, mediante el desarrollo y la búsqueda de la mejora continua a largo plazo. (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021)

Trabanca, M., (2019) nos da a conocer como evoluciono la calidad por medio de 4 estas, que se presentan a continuación:

1. Inspección de Calidad

Establece el primer estudio en el crecimiento científico de la gestión de la calidad, el cual inicia, para varios autores, en 1910, en la organización Ford, la cual empleaba equipos de inspectores, para realizar una comparación entre los productos con los estándares establecidos en la

planificación, las actividades de inspección se asignaban a un grupo de empleados, no relacionados con los trabajadores que realizaban dichos productos. (2019, p. 10)

2. Control de la Calidad

El crecimiento de la producción en masa, la especialización, el aumento en la complejidad del desarrollo de producción, y la incorporación de la economía al mercado centrada en la competencia y en la necesidad de bajar precios (lo que implica la reducción de costos en materiales y en el proceso) se determinó el comienzo de métodos para mejorar la eficiencia en cada línea de producción. (2019, p. 11)

En este período se introducen, una serie de técnicas, como:

- Manuales de estándares.
- Manuales de procedimiento.
- Empleo de datos sobre funcionamiento.
- Ensayo de productos.
- Técnicas de muestreo.
- Gráficas de control.
- Introducción - autoinspección. (p. 12)

Se emplearon elementos de medida, y de aplicación de técnicas, como estadísticas en las actividades de inspección y control, con el fin de poder minimizar los costos, como los de inspección, por medio de la búsqueda de soluciones que se utilicen para restringir la inspección a muestras significativas de cada producto. (Trabancal García, 2019, p. 12)

3. Aseguramiento de la Calidad

A partir de los años 60, en EE. UU., se inició el movimiento de protección a los consumidores, y la necesidad de asegurar cada producto que sea presentado en el mercado, cumpliendo con altos estándares de seguridad, conformes con el empleo que el cliente iba a dar a tal producto; de ahí aparece la necesidad de incrementar el concepto de control de garantía. (Trabancal García, 2019, p. 13) Los aspectos más sobresalientes, que diferencian los períodos de control y aseguramiento de la calidad, dependen del diferente enfoque que se da a la gestión de la calidad, como:

- Control de calidad enfocado a la detección de defectos.
- Aseguramiento, centrado a la prevención de defectos, e ir garantizando un concreto nivel de calidad. (p. 13)

Dentro de los hechos más destacados en este período, en cuanto a desarrollo de técnicas y metodologías, tenemos:

- Introducción del diseño y planificación para la calidad y técnicas como el análisis de fallos y efectos.
- Sistema internacional de estándares sobre aseguramiento de la calidad.
- Costos de calidad.
- Control de procesos.
- Aplicación en el área de servicios.
- Incorporación de auditorías internas y externas. (p. 14)

En esta etapa se expusieron un conjunto de técnicas que permitían a la organización producir confianza en los consumidores, mediante la creación de manuales de calidad, el crecimiento del control de los procesos y la introducción de la auditoría interna y externa del sistema de la calidad.

4. Gestión de Calidad

Para Trabancal, D., (2019) la “Implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión, en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.” (p. 14) Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son los tres siguientes:

- Enfoque sobre los clientes.
- Participación y trabajo en equipo.
- La mejora continua como estrategia general. (p. 14)

La calidad con relación a las organizaciones se comenzó a utilizar a principios del siglo XX a medida del avance de la industrialización, la distribución y simplificación del trabajo; con el tiempo se dio la obligación de especificar y establecer características que se deben cumplir al prestar un servicio o producir un producto, es decir, aquí ya va naciendo conceptos de estandarización e inspección, nació la necesidad de implementar un control de calidad.

2.2.3. Objetivos de la Calidad

Los objetivos de la calidad se los puede ver desde diferentes puntos de vista, se puede decir que por una parte la calidad busca la completa satisfacción del cliente, al tiempo que se espera lograr la máxima productividad por parte de cada miembro de la organización, y así generar un mayor beneficio económico, además de alcanzar niveles excelentes de eficiencia, por otro lado, puede ser parte de un requisito para poder mantenerse en el mercado, aunque la organización no esté plenamente convencida de los alcances de la calidad. (EEE, 2015; citado en Carriel Palma et al., 2018, p. 633)

Según lo establecido por la (*ISO 9001:2015; citado en Gómez, I., 2019*), los objetivos de calidad deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Coherencia con la política de la calidad. La política de la organización debe establecer líneas de acción básicas sobre las que se deben establecer los objetivos a seguir de una manera concreta. (2019, p. 1)
- Mensurabilidad. Los objetivos de la calidad deben estar sujetos a indicadores que permitan su medir el alcance de estos. (2019, p. 1)
- Requisitos aplicables. Los cambios que sean propuestos para la mejora continua deben tener como punto de partida, el cumplimiento de las condiciones establecidas por la norma, la legislación aplicable y la propia entidad. (2019, p. 1)
- Aumento de la satisfacción del cliente. Los objetivos propuestos deben tratar siempre de aumentar la percepción de la entidad por parte del cliente y cumplir puntualmente los requisitos. (2019, p. 1)
- Seguimiento. Deben establecerse controles intermedios para realizar un control y seguimiento del grado de cumplimiento de cada objetivo, tomar en cuenta que para un objetivo anual es habitual que estos controles se vayan realizando trimestralmente. (2019, p. 1)
- Comunicación. Estos objetivos y los logros que se vayan alcanzando deben comunicarse en toda la entidad para que el personal sea consciente de estos. (2019, p. 2)
- Actualización. Los objetivos de la calidad son retos versátiles que se pueden llegar a modificar, si es necesario, para adaptarlos según el beneficio de la entidad. (2019, p. 2)

2.2.4. *Políticas de la Calidad*

Los gerentes son los que se encargan de definir las políticas de calidad a la vez ir implementando normas y estándares de calidad, para que estas políticas sean cumplidas la organización deberá:

En la **tabla 1-2** contiene estrategias para que las políticas de calidad sean cumplidas en la organización.

Tabla 1-2: Estrategias para implementar las políticas de calidad

Potenciar el recurso humano	Educación respecto a lo técnico-profesional como en temas de mejora de la calidad tanto en productos como en servicios.
	Interés por la calidad, haciendo que cada parte del personal se considere gerente de su trabajo.
	Impulsar el trabajo en equipo.
Desarrollar un sistema de comunicaciones	En la empresa cada área debe conocer las necesidades de las otras áreas de tal modo que puedan ayudarse mutuamente.
	El personal debe conocer cuáles son los objetivos, planes, metas y políticas que establece la gerencia.
Implantar un control estadístico en los procesos	Se debe implementar un control para entender el funcionamiento de los procedimientos y corregir las desviaciones que puedan producirse.

Establecer políticas de calidad concertada con los proveedores	Al responsabilizar a los proveedores de la calidad de los suministros, se puede ordenar materia prima, en los plazos y con los precios ya cotizados.
Establecer sistemas de calidad	Estos sistemas se ayudan del manual de calidad, procedimientos, instrucciones, técnicas, entre otros.
Realizar auditorías, que permitan:	Evaluación, seguimiento y control de los sistemas de gestión calidad.
	Tener en cuenta el alcance de las auditorías.

Fuente: (Jabaloyes Vivas et al., 2020)

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

2.2.5. *Calidad de Servicio*

Para Jabaloyes, V, et al. (2020) de calidad de servicio se toma en consideración diferentes puntos de vista, como:

- Eventualidad de respuesta en caso de dificultades en el servicio.
- Información relacionada con características y términos del servicio.
- Atención al cliente. (2020, p. 7)

Según Pola, Á. (2009) un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetros como:

- Certeza que el producto o servicio atribuya al cliente.
- Certidumbre o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las labores descritas, sin errores y en un período determinado de tiempo.
- Servicio o medida en que el productor y distribuidor manifiestan en caso de fallo del producto o servicio. (2009, p. 9)

La calidad en el sector servicios hace referencia a la entrada, interrelación, buen trato entre el personal y su capacitación al momento de servir, recibir comentarios satisfactorios, ser atendido para poder opinar sobre la calidad del servicio y considerar mejoras en el mismo. En términos de un buen ambiente organizacional proporciona un clima favorable para mantener una cultura de calidad enfocada en las metas y objetivos de la organización y adecuado a su entorno.

2.2.6. *Principios de Gestión de Calidad*

Los principios de la gestión de calidad se simbolizan a través de particularidades fundamentales para orientar a las organizaciones a entrar al campo de la calidad, en este caso Amaya Pingo, Felix Poicon, Rojas Vargas, & Diaz Tito (2020, pp. 640-644) nos presentan los principios basados en la norma ISO 9001:2015, en los cuales manifiesta:

1. **Enfoque en el cliente.** Este principio sostiene una orientación fija al mercado, marcando una firme y constante comunicación con los consumidores de manera que se vayan

conociendo sus necesidades y perspectivas y trabajar por su satisfacción. (Gutiérrez, 2010; citado en Amaya et al., 2020, p. 640)

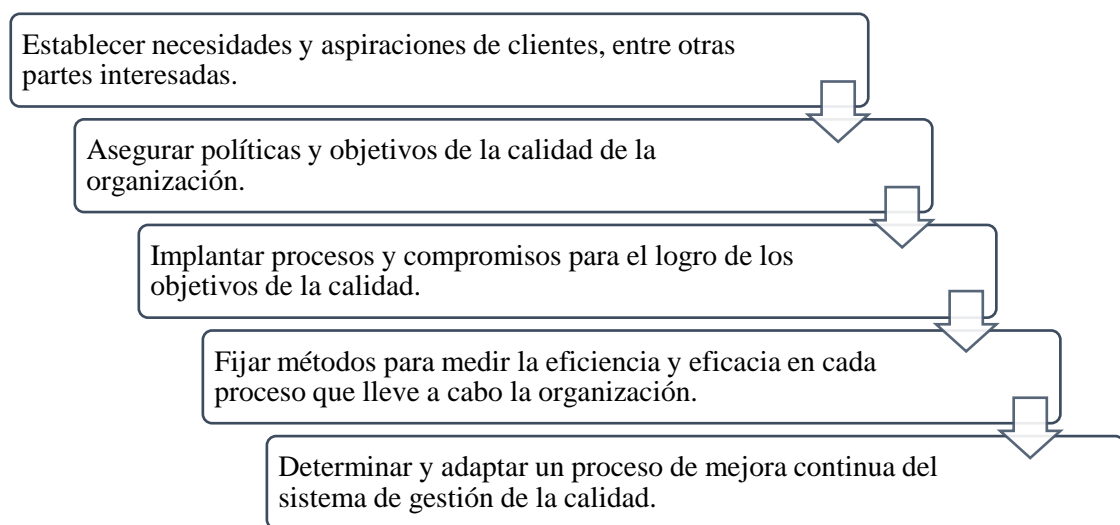
2. **Liderazgo.** Se fundamenta en la capacidad de alcanzar resultados sustentables al pasar del tiempo; su función es definir la conformidad de intención y la guía de la organización de forma tal de alcanzar o permitir su éxito, lo cual cada día es más complicado en un ambiente que cambia continuamente. (2020, p. 640)
3. **Participación del personal o Recursos Humanos.** Este principio se basa en la consideración de encontrar el compromiso del personal con cada proyecto de la organización. Esto será posible cuando desde el punto de vista de la responsabilidad, el personal, se involucre y esté dispuesto a trabajar con el desafío de ir mejorando la empresa. (2020, p. 641)
4. **Enfoque basado en procesos.** El enfoque a procesos concede a una empresa planificar su desarrollo y procesos. El pensamiento basado en riesgos consiste que una empresa determine los causantes que podrían desviar sus procesos y su programa de gestión de la calidad de los resultados planificados, para poner en desarrollo controles que prevengan para menorar efectos negativos y aumentar el uso de oportunidades a medida que aparezcan. (ISO 9001:2015; citado en Amaya et al., 2020, p. 642)
5. **Enfoque basado de sistema para la gestión.** Este principio permite conocer, e ir dándose cuenta y tramitar los procesos interconectados como un sistema que coopera a la eficacia y eficiencia de una empresa para alcanzar sus objetivos. (Lizarzabul, 2016; citado en Amaya et al., 2020, p. 642)
6. **Mejora continua.** En consecuencia, de una forma puntual de organizar y mejorar los procesos, identificando razones o prohibiciones, construyendo nuevos planteamientos y proyectos de mejora continua, llevando a concluir planes, capacitando y retroalimentando de los resultados conseguidos y estandarizando los efectos reales a proyectar y observar el nivel de desempeño. (Gutiérrez, 2010; citado en Amaya et al., 2020, p. 643)
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones o toma de decisiones basadas en evidencias.** Los hechos y los datos se plasman en indicadores, metas y cumplimiento de objetivos, especifican un seguimiento ordenado que ordena los actores del proceso y a cada área de trabajo para facilitar u orientar la mejora de sus resultados. (2020, p. 644)
8. **Gestión de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** La organización debe especificar y adaptar criterios para la apreciación, la distinción, el seguimiento del desempeño y la valoración de los proveedores de la organización, fundamentándose en su capacidad para suministrar o proveer, procesos, productos o servicios con arreglo a los requisitos establecidos. (2020, p. 644)

2.2.7. Sistema de Gestión de Calidad

La gestión de calidad responsabiliza una secuencia de reglamentos y normas específicas para todas las organizaciones, sin importar tamaño, tipo o personalidad jurídica. Todas las normas publicadas por ISO, como ISO 9000 son dirigidas a la gestión de la calidad, son normas internacionales las cuales persiguen y auxilian a efectuar los requisitos de calidad de los consumidores, con el objetivo de encaminar la mejora continua en las empresas.

En el **gráfico 1-2** contiene la planificación para desarrollar de los Sistemas de Gestión de Calidad, según la Norma ISO 9000.

Gráfico 1-2: Planificación para desarrollar un sistema de gestión de calidad



Fuente: (Jabaloyes Vivas et al., 2020)

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Para (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021) el planteamiento y puntos de vista de la gestión de calidad que han expresado por parte de diferentes autores, son diversos, pero todos coinciden de manera coincidente en el principio de que la calidad conlleva más que el simple cumplimiento de varias determinaciones y exigencias que se requiere para el cumplimiento de la normativa. Por otra parte (Cortés, 2017; citado en Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021) menciona que este término abarca a la formación de un conjunto de acciones establecidas y planificadas que son esenciales para proveer la confianza adecuada a los clientes que requieren de un producto o servicio, este debe cumplir con los requisitos dados sobre la calidad.

2.2.8. Importancia de los sistemas de gestión de calidad

Cuando un producto o servicio se incorpora al mercado, el proceso se vuelve un poco complicado de lo que en muchas ocasiones se puede opinar que: no es autosuficiente entrar sino también perdurar y ganar posicionamiento y para lograrlo, hay que saber competir prometiendo productos o servicios de calidad mejores a la competencia, innovar y utilizar las oportunidades que se

presenten en el mercado, resulta realmente importante. Estas propiedades que no todas las entidades tienen, así como la facultad de innovar y adaptarse, es lo que divide a las entidades de éxito de las demás que no consiguen esta diferenciación, dado que, en lugar de reconcentrarse en alcanzar a ser excelentes centrándose en lo que hace la competencia, se centralizan en llegar a ser muy buenas aprendiendo a formar cosas nuevas. (Eichholz, 2015; citado en Diaz Muñoz & Salazar Duque, 2021)

Cuando las organizaciones deciden adoptar un sistema de gestión de la calidad, necesitan comprender como una decisión estratégica tomada por la dirección cuyo boceto y creación, están centrados en responder con rápido y eficaz a las demandas de los consumidores, gracias a procesos encuadrados en una política enfocada en cero defectos. (Diaz Muñoz & Salazar Duque, 2021)

El valor de la creación de un sistema de calidad viene en reacción a la mejora de bienes o servicios, cuando se entra al mercado se debe diferenciar de la competencia, ofreciendo un producto o servicio de calidad, se puede decir que uno de sus objetivos es la satisfacción del consumidor.

2.2.9. Evolución de las Normas ISO

ISO hace relación a la Organización Internacional de Estandarización, mediante las que surgen como normas para complacer la expectativa del consumidor. En 1947, se crea la Organización Internacional de Normalización (ISO), orientado a integrar las normas de todos los países. La cual está conformada con más de 160 integrantes en una Federación Mundial que junta en absoluto los Organismos Nacionales de Normalización. En 1980, ISO se designan sus Comités Técnicos, y su conjunto de Normas se transforma en el lenguaje universal de los Sistemas de Calidad. En 1987 se anuncian por primera vez las Normas ISO 9000, y en 1994 aparecen las normas ISO 9001, las cuales, ante el cumplimiento de Requisitos establecen el Sello de Conformidad por el Sistema de Gestión de Calidad tanto en producción de productos o como en servicios. (ISO, 2018; citado en Chacon & Rugel, 2018)

Las Normas ISO, han presentado varias actualizaciones, especializaciones, y revisiones, por factores como son:

En el **gráfico 2-2** contiene el resumen de la evolución de las Normas ISO

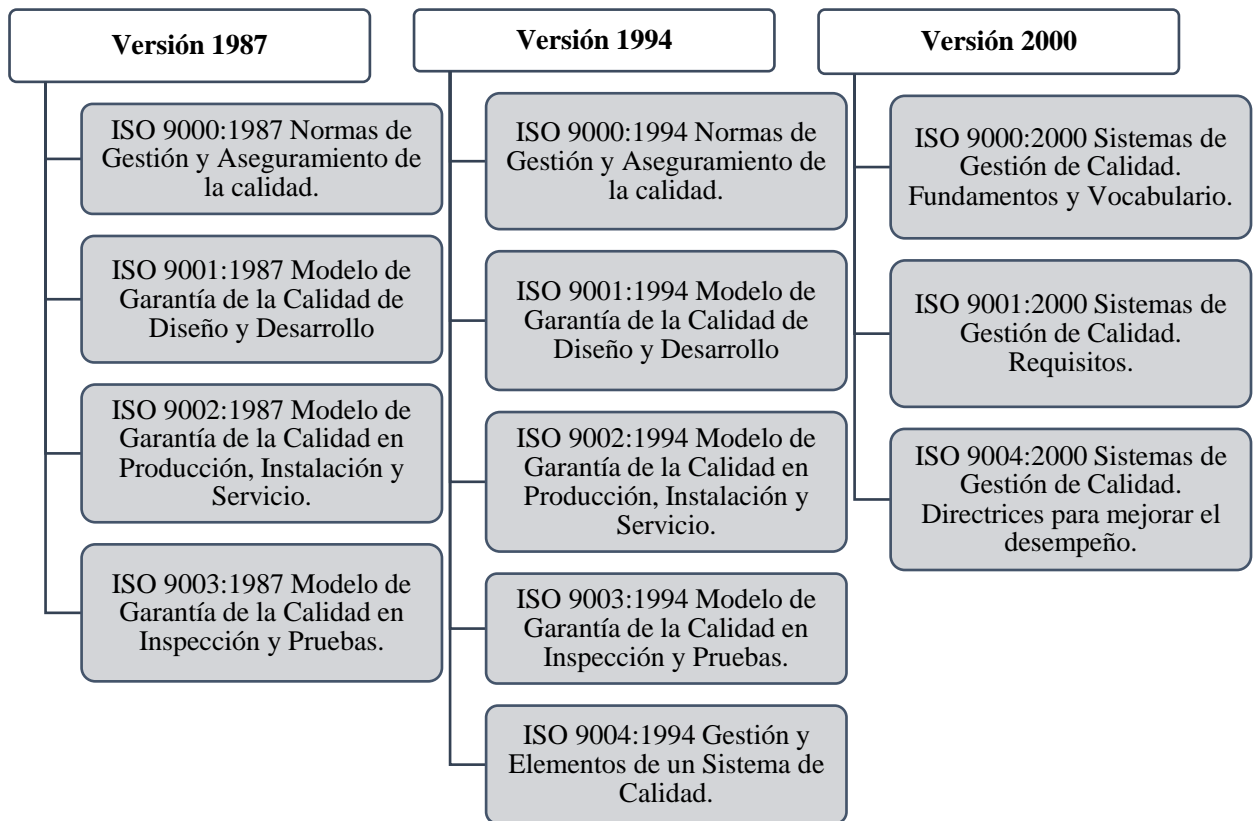


Gráfico 2-2 Evolución de las Normas ISO

Fuente: (Camisón, 2009; citado en Chacon & Rugel, 2018)

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

2.2.10. Norma ISO 9001:2015

Esta es la última versión de las normas, la norma ISO 9001, fija los requerimientos para la creación de un sistema de gestión de calidad que cualquiera organización, con el apoyo de esta norma se conoce los requisitos de los consumidores y cómo atribuir para cumplirlos con el objetivo de la misma. (Gorotiza Vélez & Romero Vélez, 2021, p. 274). La adaptación de esta norma tiene ciertas utilidades, en este caso (Mayorga, 2016; citado en Gorotiza Vélez & Romero Vélez, 2021, pp. 276-277) nos presenta dos segmentos, ventajas tanto internas como externas, entre ellos:

Ventajas Internas

- Una excelente estructura en las operaciones.
- Buena comunicación y calidad en cuanto a la información. (p. 276)
- Definición precisa sobre las responsabilidades dentro de las organizaciones.
- Conocimiento del porqué de los problemas. (p. 277)

Ventajas externas

- Delimitación de nuevos mercados.
- Mejor imagen hacia las partes interesadas.
- Reducción de las auditorías externas (clientes).
- Satisfacción del consumidor. (p. 277)

2.2.11. Auditoría

Es una técnica de valuación por la oportunidad en la cual se ejecuta, de manera constante (periódica), después de los hechos, sobre los resultados de una acción o dirección. La auditoría tiene cierta cantidad de algoritmos, procesos, trámites y pruebas; obedece reglas, normas o reglamentos como son los estándares nacionales e internacionales que regulan sus procesos; en absoluto, los contables auditores afrontan a un objeto de conocimiento para valorar su posición, postura, crecimiento o evolución haciendo uso de referentes de semejanzas. (Sánchez Ch., 2021)

Tapia Iturriaga et al., manifiestan que “La auditoría es una herramienta de control y supervisión que colabora a la creación de una cultura de disciplina en las organizaciones, y admite descubrir posibles inconvenientes en las estructuras, o vulnerabilidades presentes en las entidades”. (2019, p. 26) El término auditoría, en un sentido más amplio, significa:

- Verificación constante de cada actividad o situación para examinar el cumplimiento de las reglas o juicios objetivos a que aquéllas deben someterse.
- Inspección y revisión de las cuentas y de estados económicos de una organización. (Tapia Iturriaga, Mendoza Nigenda, & Castillo Prieto, 2019, p. 26)

La auditoría es un examen que apoya a la evaluación a las organizaciones, en la cual se va a constatar si los procesos internos y externos se están llevando de acorde a lo planificado, es decir si se están cumpliendo de acuerdo con lo que programo la gerencia, es fundamental que se realicen auditorías periódicas para identificar los puntos a mejorar de necesita la empresa, gracias a este examen se pueden juntar más ideas y estrategias que ayuden a la mejora continua.

2.2.12. Objetivos

Para lograr una mejor ejecución en las tareas de la Auditoría se exponen los siguientes objetivos:

- Examinar la eficiencia y eficacia de cómo está funcionando el sistema de control interno en la entidad.
- Orientar a la dirección a final de fortalecer los controles internos propuestos por esta o a su vez establecer otros.
- Garantizar la calidad y eficiencia de los procesos existentes.
- Simplificar las labores operativas y administrativas, por medio del cumplimiento de políticas y procesos establecidos por la dirección.

- Originar recomendaciones que apoyen a la adopción de acciones correctivas, para un oportuno control de las operaciones. (p. 63)

El cumplimiento de estos objetivos apoya a determinar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno de la organización, también ayudará a tener un oportuno control en los procesos tanto financieros como administrativos. (Falconí et al., 2018, p. 63)

2.2.13. Funciones

Es un control cuyas funciones consisten en investigar y evaluar la conformidad y eficiencia de otros controles, tales como:

- Corroboración del cumplimiento de normas establecidas por la administración.
- Verificación de procesos y procedimientos del control interno.
- Examinar si las actividades que desempeña el personal están establecidas en el manual de funciones de la entidad.
- Consolidación en la planificación y programas operacionales.
- Adaptación en cuanto a los principios de eficiencia, eficacia y economía en el empleo de recursos.
- Reconocimiento de las debilidades en la adaptación de procedimientos de control interno, y establecer acciones correctivas oportunas. (Falconí et al., 2018, p. 66)

2.2.14. Beneficios

El examen de auditoría es de suma importancia en una entidad para un oportuno control en sus procedimientos, Falconí et al, (2018) enlista los siguientes beneficios:

- Consiste en determinar si los sistemas y procesos establecidos son eficaces para alcanzar los objetivos planteados y determinar el cumplimiento de las políticas.
- Hace sugerencias para mejorar las políticas, procesos, reglamentos, sistemas, normas entre otras.
- Proporciona un conducto de proveer un mayor grado de representación de autoridad y si es necesario, un medio para proveer la descentralización de los procesos. (p. 66)

2.2.15. Tipos de auditorías

La auditoría se describe como una herramienta de control e inspección que ayuda a la creación de una cultura organizacional, donde exista disciplina, lo cual permite encontrar fallas o errores en las estructuras, también identificar vulnerabilidades o confusiones existentes, en la siguiente tabla se presentan algunos tipos de auditoría:

En la **tabla 2-2** se presentan los tipos de auditoría.

Tabla 2-2: Tipos de Auditoría

Auditoría de Estados Financieros
El auditor examinará y emitirá un informe describiendo si los estados financieros han sido preparados en todos los puntos de vista materiales, de conformidad con el cuadro de información financiera aplicable.
Auditoría Fiscal
Se basa en verificar el correcto y provechoso pago de los distintos impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes.
Auditoría Interna
Consta en ayudar a una entidad a llevar a cabo sus objetivos, aportando un enfoque secuencial y disciplinado para examinar y mejorar la eficiencia de los procedimientos de gestión de riesgos y control.
Auditoría Externa
Es la evaluación o verificación de transacciones, cuentas, informes o estados financieros, correspondientes a un período determinado de tiempo, examinando la conformidad o el cumplimiento de los requisitos legales o internas, válidos en el sistema de control interno.
Auditoría Operacional
Es la evaluación independiente de todas las transacciones de una entidad, en forma analítica, imparcial, ordenada y sistemática, para establecer si se llevan a cabo políticas, reglamentos y procedimientos permisibles, si se siguen las leyes establecidas y si se emplean los recursos de manera eficaz y eficiente.
Auditoría Administrativa
Es una evaluación completa y detallada de la estructura organizativa de la organización o departamento gubernamental, o de cualquier otra empresa y de sus sistemas de control, medios de operación y ocupación, que dé a sus recursos humanos y materiales.
Auditoría Integral
Es la examinación multidisciplinaria, objetiva e independiente, se basa en la forma de desempeño de los objetivos de una empresa en relación con su entorno.
Auditoría Gubernamental
Es un transcurso mediante el cual la autoridad supervisa el empleo de los recursos públicos, con el objeto de examinar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la Administración Pública.
Auditoría Informática
Es verificar y evaluar controles, sistemas, procesos y procedimientos de informática de los equipos de cómputo, como su uso, eficiencia y seguridad en la empresa.
Auditoría de Calidad
Es una parte fundamental del sistema de Administración de calidad de una organización, y es un componente importante para la obtención de la norma ISO 9001.
Auditoría de Marketing
Examen puntual, sistemático, claro, independiente y periódico del departamento de marketing, objetivo, estrategias y funciones comerciales de una entidad o de algún departamento o área.
Auditoría Ambiental
Es el desarrollo de investigación ejecutado por un auditor independiente, determinado a establecer el grado de eficiencia empresarial, en correspondencia con el grado de satisfacción experimentado por su entorno.
Auditoría de legalidad
Este examen de auditoría tiene como fin examinar la dependencia o organización, en el desarrollo de sus procesos supervisado que se cumplan las disposiciones legales.

Fuente: Tapia, Mendoza, & Castillo, 2019

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

2.2.16. Auditoría de Calidad

La auditoría ha evolucionado un largo camino pluralizando sus enfoques y áreas de aplicación, siendo la auditoría de calidad en sus diferentes modalidades, cada vez de mayor valor para las organizaciones que se han planteado no sólo permanecer en el mercado, sino también mejorar su gestión, orientando a la satisfacción del consumidor. (Yáñez & Yáñez, 2012, p. 91)

Las auditorías de calidad son auditorías ejecutadas al cumplimiento de normas de calidad, es el proceso que se utiliza para evidenciar la conformidad de los productos o servicios de la organización y para medir la operación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad. El grado de competitividad al que las organizaciones se encuentran enmarcadas en la actualidad hace que se vean sujetas a una mejora continua y al requerimiento en cuanto a los productos y servicios que ofrecen a sus consumidores, por lo que se necesitan que se garantice la calidad de estos. (Bereau Veritas Formación, 2010)

La auditoría de calidad es primordial para una mejora continua en las organizaciones, ya que apoya a identificar amenazas y oportunidades posibles, en la actualidad las entidades deben ir adaptándose al mercado, por lo que es fundamental ir trabajando y enfocándose en la mejora de productos o servicios que brindan para garantizar la satisfacción del consumidor.

2.2.17. Objetivos de la Auditoría de Calidad

Las auditorías de calidad son un elemento fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad de una empresa que involucra realizar un análisis minucioso del proceso desde el punto de vista de la calidad, para Bereau Veritas Formación (2010) es importante tomar en cuenta:

- Analizar los documentos del sistema para establecer si se ajustan a las normas y reglamentos correspondientes.
- Examinar la capacidad del sistema de gestión para apoyar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Determinar el nivel de acatamiento de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evidenciar que todas las áreas y niveles de las organizaciones sigan los procedimientos y procesos planificados.
- Corroborar que el cumplimiento de los procesos permita alcanzar los objetivos de calidad de la empresa.
- Plantear acciones correctivas y de mejora suficientes para obtener el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos.
- Presentar modificaciones de los procedimientos cuando se expongan que no son los adecuados para el desarrollo de la organización.
- Anticiparse a los problemas y prevenirlos.

- Reconocer los departamentos de mejora potencial del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.2.18. Principios de la Auditoría de Calidad

La auditoría se determina por tener presente distintos principios, para que este examen sea una herramienta veraz y de apoyo para la toma de decisiones de las empresas, (Manrique, s. f.) nos presenta los siguientes principios:

Integridad

- “Razón de la profesionalidad, el personal encargado de gestionar el programa de auditoría debe desempeñar su trabajo con honestidad además observar y cumplir todos los requerimientos del marco legal, demostrando su capacidad, al momento de desempeñar su trabajo.” (p. 1)

Presentación Imparcial

- “Es fundamental presentar la información con puntualidad y exactitud, se refiere al momento de presentar el informe con medidas correctivas, conclusiones de las actividades de la auditoría, en resumen, la información debe ser, veraz, exacta, clara, completa y oportuna.” (p. 1)

Cuidado Profesional

- “El auditor debe desempeñarse con cuidado y juicio, ya que el trabajo que desempeñan es de suma importancia para la organización en la que se está ejecutando el examen de auditoría.” (p. 1)

Confidencialidad

- “La información con la que cuente el auditor es confidencial, no puede usarse inapropiadamente, ni para el beneficio del auditor o de la organización auditada.” (p. 1)

Independencia

- Hace referencia a que el auditor debe ser independiente de la actividad que se audita, todos deben actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses. Para las organizaciones pequeñas, puede que no sea posible que los auditores internos sean completamente independientes de la actividad que se audita, pero deberían hacerse todos los esfuerzos para eliminar el sesgo y fomentar la objetividad. (p. 2)

Enfoque basado en la evidencia

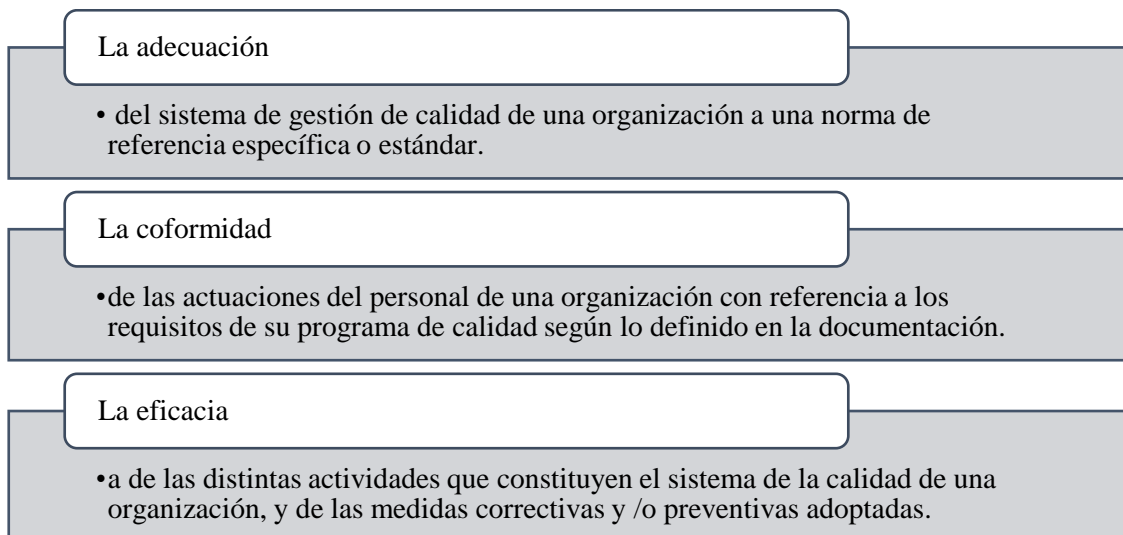
- La evidencia de la auditoría debería ser verificable. En general se basará en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. (p. 2)

Los principios presentados son un requisito previo para proporcionar las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, para que estas sean pertinentes y suficientes; estos principios proporcionan herramientas eficientes para realizar los controles de gestión, lo cual facilita a la organización información para que conozca sus deficiencias y realice mejoras.

2.2.19. Finalidad de la Auditoría de Calidad

En el **gráfico 3-2** se encuentran 3 puntos clave que tiene como finalidad la Auditoría de Calidad.

Gráfico 3-2: Finalidad de la Auditoría de Calidad



Fuente: Bereau Veritas Formación, 2010

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

2.2.20. Lista de verificación de una auditoría de calidad (Check list)

Al momento de realizar una Auditoría de calidad es necesario aplicar una lista de verificación que se base en la ISO 9001:2015, cada pregunta que se realice debe estar sujeta a los siguientes parámetros, en este caso nos basaremos en el artículo de (Trabancal García, 2019):

- Contexto de la organización

ISO 9001:2015, requiere a las organizaciones que construyan su sistema de gestión de calidad, en el contexto específico dentro del que es activo. Esto significa, entre otras cosas, que, como una organización, se debe de tener en cuenta las necesidad y expectativas de las partes interesadas, y evaluar y tratar con cuestiones estratégicas internas y externas. La organización debe demostrar que entiende y responde a las expectativas de todas las partes concernidas. (p. 80)

- Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito, y la orientación de la organización. Una de las maneras de conseguir la motivación del personal es el ofrecerle un puesto de trabajo estable, propiciado esto por la mejora continua y el afianzamiento de las organizaciones en los mercados. (p. 46)

- Planificación

Se establece como implementar acciones, para gestionar el riesgo y las oportunidades que surgen cuando se planifican los sistemas de gestión. Por otra parte, los objetivos de la organización han de ser planificados de forma detallada. (p. 71)

- Apoyo

Está basado en los recursos necesarios para implementar y gestionar el sistema de gestión, se refiere a los recursos (humanos y materiales). También se incluyen requisitos sobre la competencia y toma de conciencia del personal, sobre cómo ha de ser la comunicación, y los controles a establecer sobre información documentada. (p. 71)

- Operación

Está orientado a como se deben planificar, implementar y controlar los procesos del sistema de gestión. En este apartado, cada norma establece sus requisitos específicos, que la diferencia del resto de las normas. Se establecen requisitos propios de la materia de estudio, como puede ser calidad, medioambiente, energía, seguridad y salud, entre otros. (p. 71)

- Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión y sus componentes. Se establecen los requisitos para auditar el sistema y para la revisión por parte de la alta dirección. (p. 102)

- Mejora

Mejorar continuamente la calidad de los productos o servicios, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Esto para generar un ambiente de integración y cooperación en el que todos estén involucrados. (p. 30)

2.2.21. Fases de la Auditoría de calidad

Al realizar una auditoría el auditor debe sujetarse al cumplimiento de las siguientes fases que comprenden el proceso de la Auditoría de Calidad, en este caso vamos a citar a Villar, M., (2020).

En la **tabla 3-2** se establecen las fases del proceso de auditoría

Tabla 3-2: Fases de la Auditoría

PLANIFICACIÓN	
FASE I	Su objetivo fundamental, diseñar una estrategia de trabajo a la medida de las necesidades de la organización.
	Los productos de esta fase nos permiten determinar: 1. La naturaleza y el alcance del examen. 2. El personal requerido. 3. Los plazos de ejecución. 4. Los principales componentes. (Correa Guaicha et al., 2015, p. 15)
EJECUCIÓN	
FASE II	Cumple con un propósito de aplicar programas de trabajo, diseñados en la estrategia de auditoría a seguir.
	Esta fase evalúa la gestión a través de la aplicación de indicadores, permitiendo la determinación de inconformidades o situaciones no deseadas que deben ser corregidas en forma oportuna. (Correa Guaicha et al., 2015, p. 20)
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
FASE III	Se cumple durante todo el proceso de la auditoría, su propósito, impulsar la toma de acciones correctivas de inmediato. (Correa Guaicha et al., 2015, p. 22)
SEGUIMIENTO	
FASE IV	Esta fase comprende el seguimiento mediante la evaluación al cumplimiento de las acciones correctivas, es decir, en esta fase se sustenta el valor agregado del trabajo del auditor. (Correa Guaicha et al., 2015, p. 22)

Fuente: (Villar, 2020)

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

2.2.22. Control Interno

Un control, es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos; el cumplimiento de los controles empresariales se tiene que evidenciar, es decir, la honradez y la transparencia en el uso de los recursos debe quedar debidamente registrada para poder ser comprobada, demostrada y en su caso, auditada. (Pereira Palomo, 2019, p. 20)

El control interno es un proceso efectuado por la máxima autoridad y los demás miembros de la organización, cuyo objetivo es obtener un respaldo seguro de todas las actividades, optimizando la gestión y manejo administrativo. Asimismo, las pequeñas y medianas empresas que realizan un control interno desempeñan un rol esencial en la sociedad ya sea

produciendo u ofertando bienes o servicios a partir de un sistema debidamente establecido y estructurado que genera significativas ventajas y permite salvaguardar los activos de la empresa. (Rojas Salvatierra et al., 2018, p. 2)

Para llevar a cabo una evaluación del control interno, es indispensable ver a la organización con un enfoque integral y considerar aspectos, tanto internos como externos, cabe recalcar que el control interno es muy particular y único como cada organización.

2.2.23. Objetivos del Control Interno

Según (Camacho-Villota et al., 2017; citado en Rojas Salvatierra et al., 2018, p. 5) el control interno es un proceso continuo y sistemático efectuado por la alta directiva y los demás funcionarios o empleados de la entidad, para garantizar el cumplimiento razonable de los siguientes objetivos:

- Garantizarla fiabilidad y veracidad de los datos contables y extracontables.
- Gestionar el cuidado de los recursos de la empresa disminuyendo los riesgos por pérdida de información y fraudes.
- Fomentar la eficiencia en el uso de los recursos con los que dispone la empresa, bajo conceptos de sostenibilidad y sustentabilidad desde las aristas productivas, técnicas, empresariales y de manejo administrativo.
- Promover el seguimiento de las tareas o actividades propuestas desde la administración.
- Promover y evaluar constantemente la gestión administrativa, seguridad, calidad de procesos y mejora continua.
- Establecer estrategias para prevenir o disminuir los riesgos, a partir de controles que permitan detectar las desviaciones o perturbaciones en el manejo de las finanzas de la organización.
- Garantizar que la organización o empresa disponga de procesos de planeamiento y procedimientos adecuados para el diseño y crecimiento en la organización de procesos y procedimientos. (p. 5)

Por otra parte Momblanc & Milán (2021, p. 124) definen al control interno como el proceso integrado

a las operaciones efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información.
- Eficiencia y eficacia en las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad. (p. 124)

Con los objetivos planteados por los dos autores se concluye que el control interno busca establecer estrategias con el cumplimiento de todas las normas e ir dando seguimiento y evaluando como se van llevando las actividades en cada área de la empresa.

2.2.24. Tipos de control

Según el Informe Coso citado en Martínez, M., (2012) los controles se agrupan en tres categorías, dependiendo del objetivo de la empresa con la que se relacione, estos son:

- Las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y reglamentos. (p.31)

Usualmente algunos controles se relacionan solo con un área específica de la empresa, de estos tres grupos, se pueden distinguir los siguientes tipos de control:

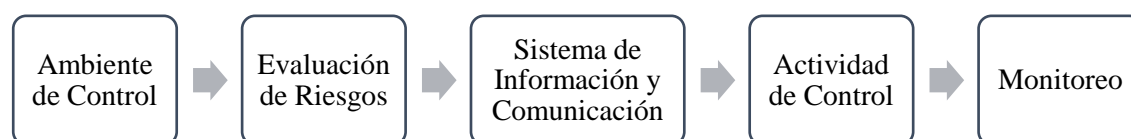
- Preventivos. - son todos aquellos procedimientos administrativos, orientados a prevenir antes de su ocurrencia o materialización, riesgos que puedan afectar la seguridad física y lógica de las áreas impactando negativamente en la continuidad de las operaciones de negocio.
- Manuales. - este tipo de control es realizado específicamente por los trabajadores sin la asistencia de ningún sistema computarizado.
- Gerenciales. - son todos aquellos procedimientos, estructuras funcionales, directrices, políticas y normas estratégicas, emanados desde la más alta gerencia de la empresa con el fin de delimitar la gestión estratégica de la organización y que dicha gestión esté sincronizando con los objetivos del negocio. (p.33)

2.2.25. Componentes del Control Interno

La estructura del control interno consiste en políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos de la organización, se consideran los siguientes componentes:

En el **gráfico 4-2** se establecen los componentes a considerar para la estructura del control interno.

Gráfico 4-2: Componentes del control interno



Fuente: (Tapia Iturriaga, Mendoza Nigenda, Castillo Prieto, et al., 2019, p. 57)
Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Para la explicación de cada componente de control interno se citó a Momblanc & Milán (2021, pp. 121-125), donde establece en la definición de cada componente:

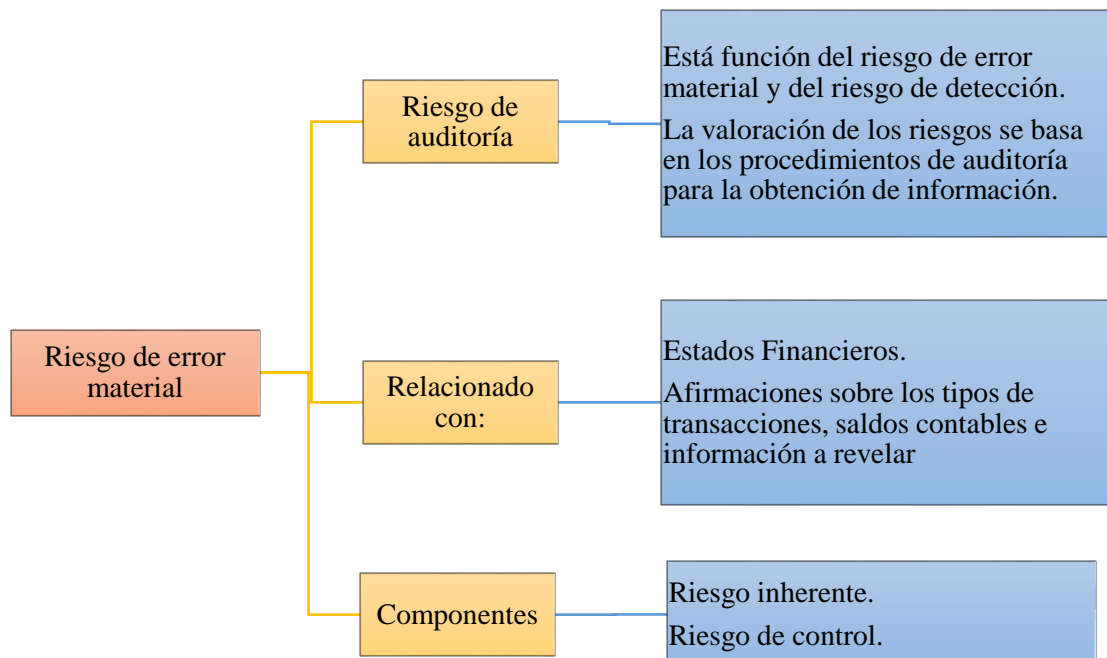
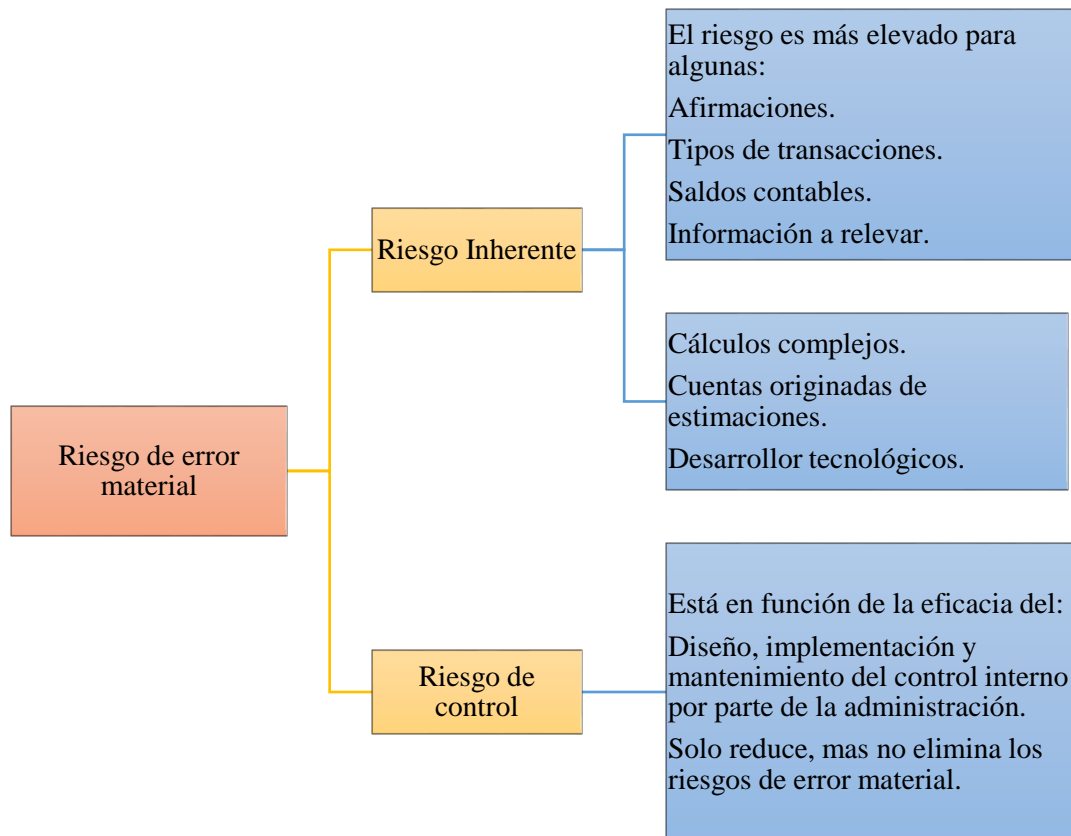
- **Ambiente de Control:** Es la base de los demás componentes del control interno, consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. (p. 121)
- **Evaluación de Riesgos:** Todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. La evaluación de los riesgos sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican, analizan y administran los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ello. (p. 123)
- **Sistema de Información y comunicación:** son elementos esenciales en una estructura de control interno, la información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos y los procedimientos de control y la supervisión son necesarios para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar que sean puesto en práctica las normativas legales, reglamentarias y de información. (p. 124)
- **Actividad de control:** Para Momblanc & Milán las actividades de control “Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen”. (p. 124)
- **Monitoreo:** Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. (p. 125)

2.2.26. Riesgos

Los riesgos se encuentran en todo momento, desde el mercado, la economía o tal vez los competidores, existen diferentes tipos de riesgos, en este caso Tapia, et al., (2019) nos presenta el siguiente grafico con la clasificación del riesgo:

En el **gráfico 5-2** se presenta la clasificación del riesgo en la auditoría.

Gráfico 5-2: Tipos de riesgos



Fuente: (Tapia Iturriaga, Mendoza Nigenda, Castillo Prieto, et al., 2019, pp. 172-173)

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

- Riesgo de control. - Una entidad realiza el inventario físico anual en el que participa personal del almacén, de contabilidad y los auditores; adicionalmente se comparan las cifras recabadas contra las cifras en el sistema para identificar posibles diferencias que se pudieran presentar. (2019, p. 173)
- Riesgo inherente. – Por ejemplo, una entidad realizó un cambio en sus sistemas de información, lo que generó que todos los registros y transacciones de los departamentos se traspasaran al nuevo sistema de información. Debido a dicha situación, hay un riesgo inherente en que la información contable no se haya traspasado correctamente. (2019, p. 174)
- Riesgo de detección. - el auditor identifica que pudiera haber riesgos de error material en la información financiera, la evidencia de auditoría requerida deberá ser más convincente; por lo tanto, el riesgo de detección está relacionado con la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos que el auditor determine, a fin de reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. (2019, p. 174)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

El proceso de investigación mixto es una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos como cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos. (Otero Ortega, 2018, p. 19)

Los estudios mixtos, se basan en una estrategia de investigación que permite combinar la metodología cualitativa y cuantitativa, denominada multi métodos, métodos mixtos o triangulación metodológica. Se refieren a un único estudio para responder a las preguntas de investigación o comprobar hipótesis desde lo cual se fortalece el origen a planteamientos teóricos acerca de su validez y de los procedimientos de triangulación referidos a la convergencia o corroboración de los datos recolectados e interpretados al respecto del mismo fenómeno, donde el método de recolección y/o interpretación de los datos bien podría ser diferente. (Di Silvestre 2015; citado en Ochoa et al., 2020, p. 18)

La investigación se realiza con un enfoque mixto, por una parte, se inicia recolectando información teórica, después se complementa con una investigación de campo, en la cual se lleva a cabo entrevistas y encuestas a la organización. Se concluye con un análisis e interpretación de resultados.

3.2. Nivel de investigación

Es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales. Este nivel de investigaciones podría también denominarse investigación diagnóstica o de levantamiento de datos, es la que debería exigirse a los estudiantes de los Institutos Superiores Tecnológicos o Escuelas Universitarias de Pregrado, para optar el título profesional. (Nicomedes Nieto, 2018, p. 2)

Por otra parte Ochoa & Yunkor mencionan que “Un estudio descriptivo se debe enfocar en la variable de interés y por ello se deben tener en cuenta básicamente los antecedentes de estudio, las bases teóricas y el marco conceptual”. (2019, p. 13)

Para la investigación se utilizó el nivel de carácter descriptivo, ya que se desarrollarán actividades de campo como la utilización de encuestas y entrevistas, el objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, o aspectos que permitirá la descripción del problema, y a la vez plantear preguntas de investigación.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. Según la manipulación de la variable independiente

Según Álvarez, A. (2020) el diseño de estudio no experimental es aquel donde “No existe manipulación de las variables por parte del investigador”. (p. 4) Por otra parte en este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio. (Arias González & Covinos Gallardo, 2021, p. 78) El diseño de estudio para esta investigación es de carácter no experimental, quiere decir, que el investigador no puede manipular las variables de la investigación.

3.3.2. Según las intervenciones en el trabajo de campo

Álvarez, A. (2020) manifiesta que el diseño transversal “Se mide una sola vez las variables y con esa información se realiza el análisis; se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento específico, sin evaluar la evolución de esas unidades”. Pueden ser:

- Exploratorios
- Descriptivos
- Correlacionales
- Explicativos (p. 4)

El diseño es transversal, ya que se seleccionarán un conjunto de variables sobre una determinada población, las cuales se analizarán un período determinado de tiempo.

3.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio que se va a realizar para la presente investigación va a ser aplicada, documental y de campo.

- Documental. – Para Ochoa & Yunkor (2019) “Cuando uno realiza un estudio donde requiere revisar documentos, lo que está haciendo es utilizar la técnica documental donde lee y obtiene información de los documentos que está revisando, como, expedientes judiciales, historias clínicas, informes técnicos, informes académicos”. (p. 17). Para fundamentar la investigación, se apoyará en artículos científicos, libros y tesis referentes a la auditoría de calidad.

- De campo. – Es aquella que se realiza en el mismo lugar y en el tiempo donde ocurre el fenómeno. Normalmente se utiliza en las Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud, su objetivo es levantar la información de forma ordenada y relacionada con el tema de interés; las técnicas utilizadas aquí podrían ser la entrevista, la encuesta o la observación. (Arias Gonzáles & Covinos Gallardo, 2021, p. 67). Se requiere recopilar información a través de la recolección de datos, en fuentes como consumidores y trabajadores.

3.5. Población

Vargas, B., (2014), define población como “conjunto total de objetos o personas que van a estudiarse”. Por otro lado, la población es la totalidad de elementos del estudio, es delimitado por el investigador según la definición que se formule en el estudio. La población y el universo tienen las mismas características por lo que a la población se le puede llamar universo o de forma contraria, al universo, población. (Mejía, 2005; citado en Arias Gonzáles & Covinos Gallardo, 2021, p. 113)

Por lo que se considera necesario tomar en cuenta toda la población como objeto de estudio, esto se debe al tamaño reducido de la población la cual conforma la empresa “Fasnet”.

En la **Tabla 4-3** se detalla la cantidad de personas que trabajan en cada área de la empresa Fasnet.

Tabla 4-3: Personal de la Empresa Fasnet

Personal	Número
Administrativo	5
Ventas	4
Técnico	8
Total	17

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

3.6. Métodos

El método que se utiliza para el desarrollo esta investigación es el inductivo, para Vargas, B., (2014) el método inductivo “Implica la determinación de las características generales de toda una población, a partir del estudio de lo específico, es decir de la muestra”. Por otra parte, (Valdés, 2019) “se procesan y se analizan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información”. (p. 13). Por lo tanto, este método consiste en estudiar y observar hechos o experiencias singulares con el fin de llegar a conclusiones que permitan derivar de ello los fundamentos de una teoría.

3.7. Técnicas

Para la explicación de las técnicas a utilizar para la presente investigación se citó a Arias & Covinos (2021), a continuación:

3.7.1. Observación directa

“El investigador obtiene la información directamente de la población o sujeto del estudio” (p. 87). Esta técnica permite obtener información primaria, este es uno de los primeros pasos de la investigación, ya que sirve para verificar como se están llevando los procedimientos dentro de la organización.

3.7.2. Encuesta

Es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones, la encuesta puede tener resultados cuantitativos o cualitativos y se centra en preguntas preestablecidas con un orden lógico y un sistema de respuestas escalonado (p. 81). Sirve para obtener información directa de manera sistemática dentro de una población determinada, en este caso se realizará a toda la empresa “Fasnet”.

3.7.3. Entrevista

En esta técnica, el investigador prepara con anticipación la ficha, estructurándola él mismo por medio de preguntas fijas y ordenadas que permiten que se dé la unificación de criterios (p. 95). Es fundamental conocer la perspectiva del gerente, realizando preguntas abiertas que sean de ayuda para la investigación.

3.8. Instrumentos

Los instrumentos que se van a utilizar para la aplicación de las técnicas de investigación son los siguientes:

3.8.1. Cuestionario de encuesta

Es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder. No existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas. (Arias, 2020; citado en Arias González & Covinos Gallardo, 2021, p. 82) El cuestionario es de apoyo para conocer información dentro de un grupo específico de personas.

3.8.2. *Guía de entrevista*

Es un instrumento presentado en un documento cuyo fin principal es recolectar información de la persona entrevistada para el estudio, puede realizarse tanto de forma manual como computarizada y solo puede ser editada por el investigador, por lo que el entrevistado no debe maniobrarla. (Arias González & Covinos Gallardo, 2021, p. 95) El presente instrumento radica en recopilar información, el cuestionario de las entrevistas se elaboró anterior a la observación directa, la cual se pretende realizar tanto al gerente como a los trabajadores de la organización.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

4.1.1. Resultados de la encuesta

Cuestionario

1. ¿Conoce usted si se han realizado auditorías en la empresa?

Tabla 5-4: Conoce usted si se han realizado auditorías en la empresa

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	5	29%
NO	12	71%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

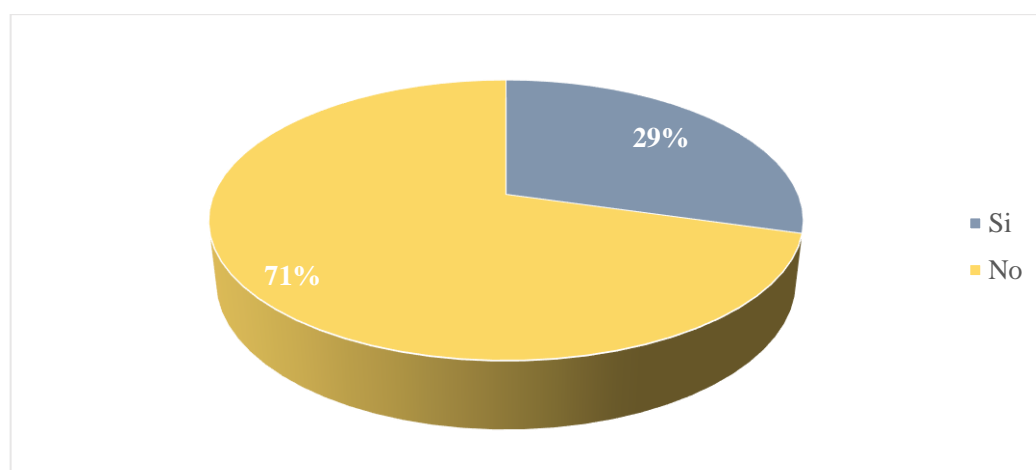


Gráfico 6-4: Conoce usted si se han realizado auditorías en la empresa

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Según la encuesta realizada a la empresa Fasnet Cía. Ltda., el 71% de los encuestados desconocen sobre anteriores auditorías realizadas a la empresa, mientras que el 29% restante mencionó que, si se han realizado auditorías en la empresa, en este caso se debe a que la empresa hace un tiempo tuvo auditorías financieras, por lo que se concluye que no se socializa con el personal los procesos que se realizan dentro de esta.

2. ¿Se han realizado auditorias de calidad al servicio?

Tabla 6-4: Se han realizado auditorias de calidad al servicio

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	17	100%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

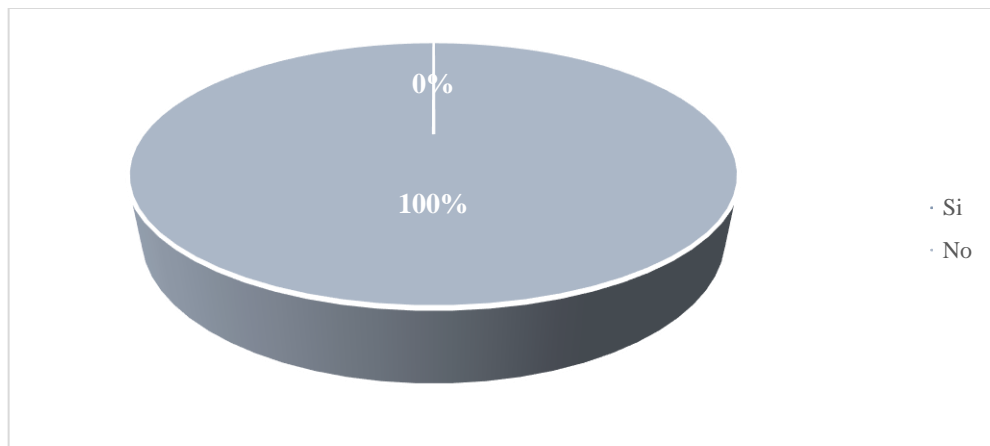


Gráfico 7-4: Se han realizado auditorias de calidad al servicio

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

De las encuestas aplicadas al personal de la empresa Fasnet Cía. Ltda., el 100% manifiesta que en la empresa no se han realizado auditorias de calidad al servicio, lo cual es correcto ya que la empresa no ha realizado anteriores auditorías de calidad, con esta investigación se pretende apoyar a la empresa con nuevas ideas y sugerencias para que mejore sus procesos y exista una mejora continua.

3. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un sistema de calidad?

Tabla 7-4: Conoce usted si la empresa cuenta con un sistema de calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	2	12%
NO	15	88%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

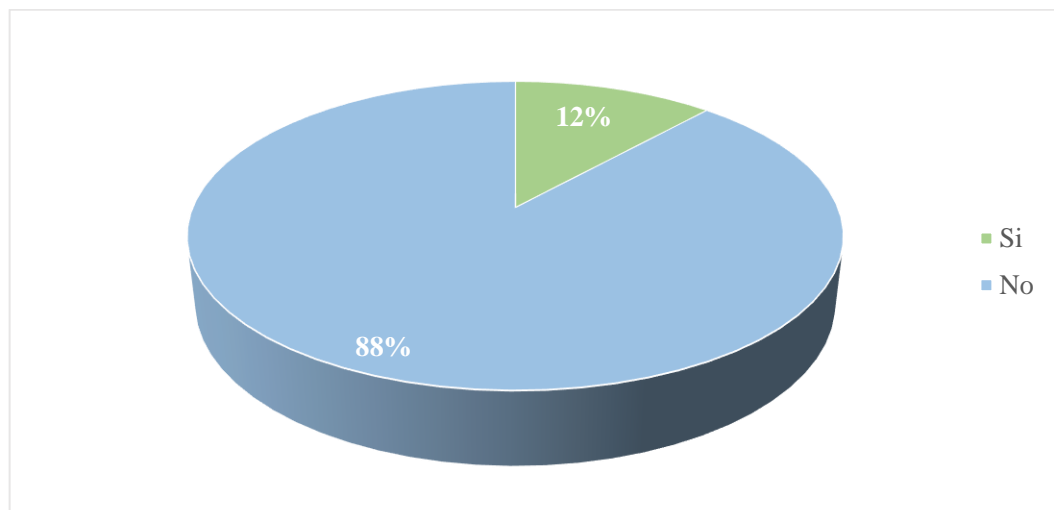


Gráfico 8-4: Conoce usted si la empresa cuenta con un sistema de calidad

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Con respecto a la aplicación de las encuestas se determinó que del 100% del personal encuestado, el 88% no conoce si la empresa cuenta con un sistema de calidad, mientras que el 12% indicó que la empresa si cuenta con este, en efecto la empresa no cuenta con un sistema de calidad, por lo que no se ha identificado que áreas son las que pueden necesitar mejoras de calidad, además este sistema, permite aumentar la rentabilidad y disminuir costos.

4. ¿La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad definidas?

Tabla 8-4: La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad claramente definidas

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	12	71%
NO	5	29%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

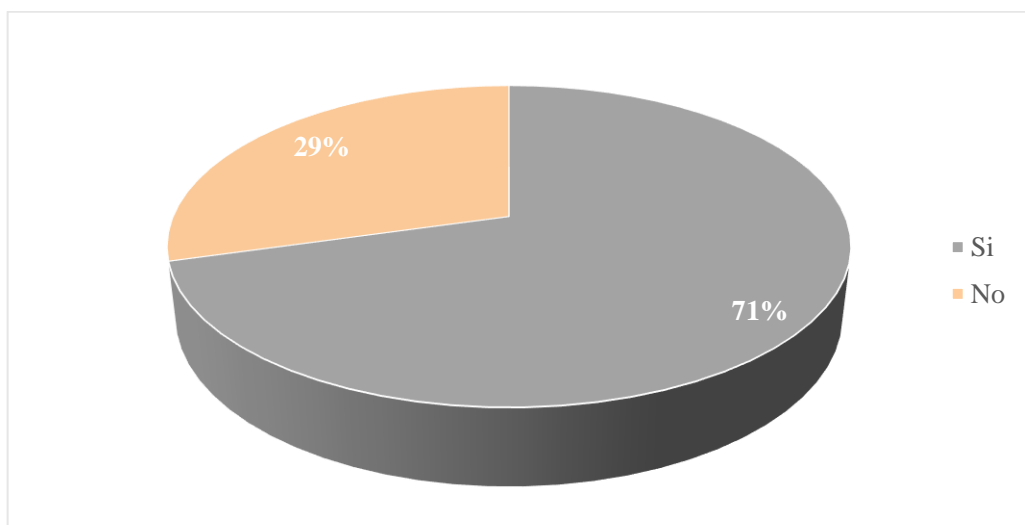


Gráfico 9-4: La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad claramente definidas

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Del 100% de los empleados encuestados, el 71% manifiesta que la empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad claramente definidas, por otra parte, el 29% desconoce de las mismas, por lo que se da a entender que no existe una socialización con el personal en cuanto a lo que es y lo que quiere la empresa, a pesar de tener objetivos y políticas, estas no son de calidad, los cuales se deberían implementar para tener una mejora dentro de los procesos que se ejecuten.

5. ¿La empresa cuenta con un Manual de Calidad?

Tabla 9-4: La empresa cuenta con un Manual de Calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	1	6%
NO	16	94%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

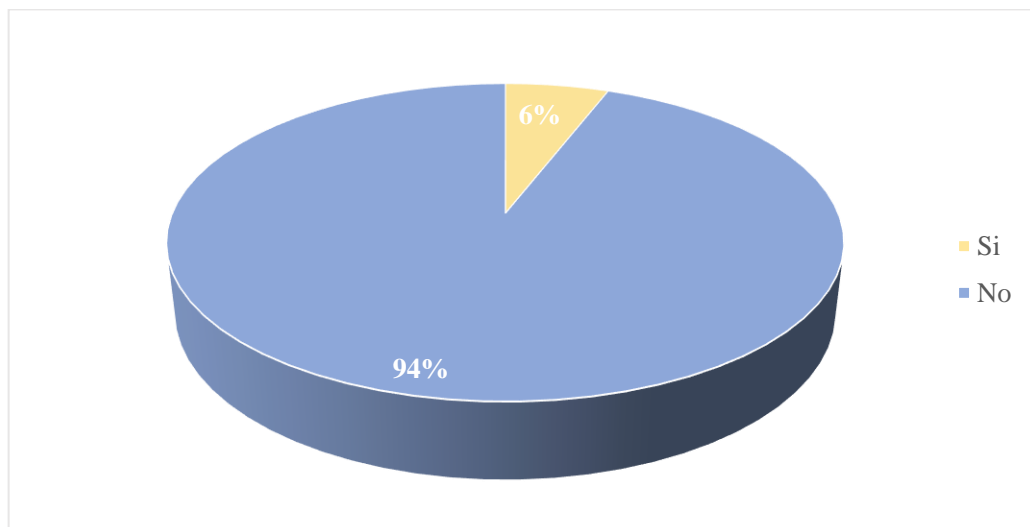


Gráfico 10-4: La empresa cuenta con un Manual de Calidad

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Tras realizar las encuestas el 94% del personal encuestado, respondió que la empresa no cuenta con un manual de calidad, mientras que el 6% respondió de forma positiva. En este caso la empresa no cuenta con un manual de calidad, por lo tanto, debe crearse uno, para que el personal tenga conocimiento de las políticas, objetivos y normas que deben cumplir.

6. ¿Considera que es necesario contar con un Manual de Calidad?

Tabla 10-4: Considera que es necesario contar con un Manual de Calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	17	100%
NO	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

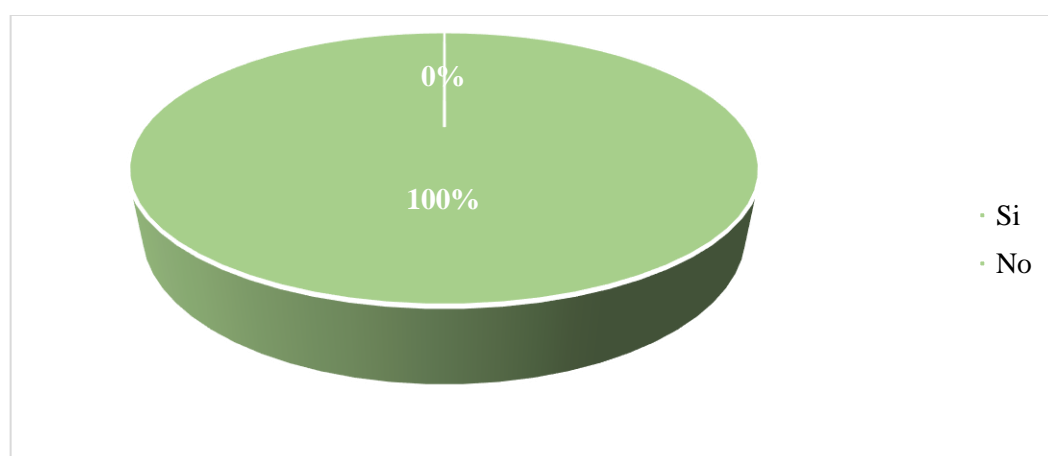


Gráfico 11-4: Considera que es necesario contar con un Manual de Calidad

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

De los datos obtenidos en la encuesta el 100% cree que es necesario contar con un manual de calidad en la empresa, este manual es importante para socializar con el personal los aspectos y a donde pretende llegar empresa, además, se detalla cómo realizar los procesos para alcanzar un servicio de calidad y satisfacción al cliente.

7. ¿El personal cuenta con información y herramientas necesarias para cumplir con sus funciones?

Tabla 11-4: El personal cuenta con información y herramientas necesarias para cumplir con sus funciones

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	15	88%
NO	2	12%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

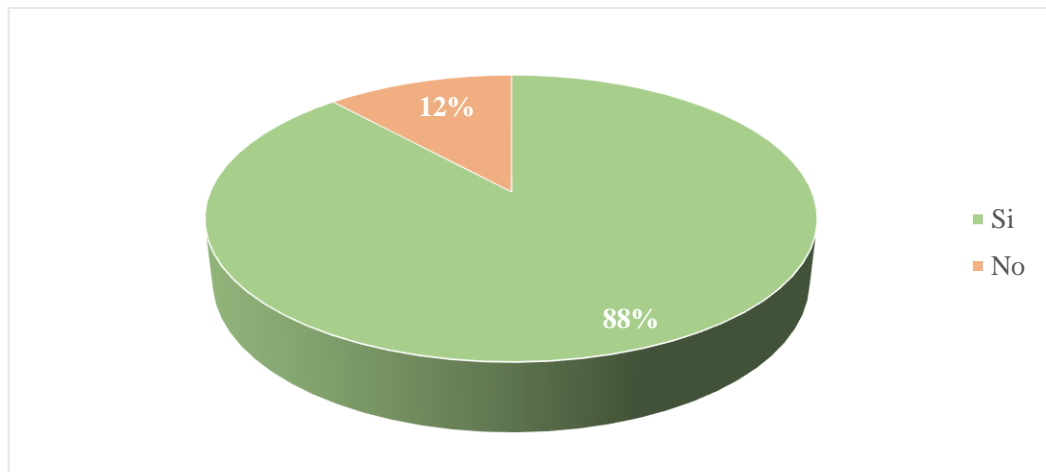


Gráfico 12-4: El personal cuenta con información y herramientas necesarias para cumplir con sus funciones

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Del 100% del personal encuestado, el 88% indica que cuenta con información y herramientas para cumplir con sus funciones, mientras que el 12% mencionó que no. La empresa al ser prestar servicios de internet es fundamental que todo el personal cuente con el equipo necesario para realizar sus respectivas instalaciones.

8. ¿Conoce usted los parámetros establecidos por la empresa al momento de atender al cliente?

Tabla 12-4: Conoce usted los parámetros establecidos por la empresa al momento de atender al cliente

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	14	82%
NO	3	18%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

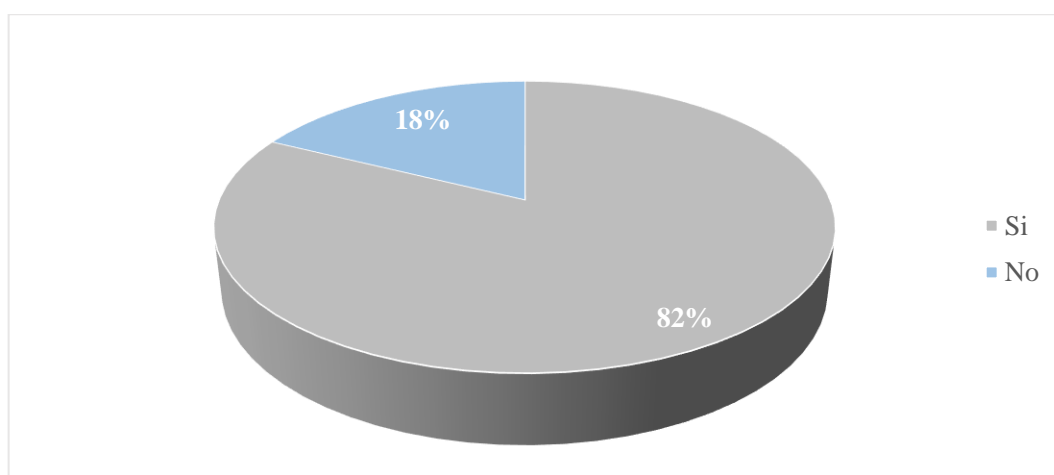


Gráfico 13-4: Conoce usted los parámetros establecidos por la empresa al momento de atender al cliente

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

El 82% de los encuestados señalaron que conocen los parámetros que se utilizan al momento de atender al cliente, y el 18% desconoce de estos, por ejemplo, el acuerdo de nivelación de servicio conocido como (sla), este es un acuerdo entre el cliente y el proveedor de internet, donde se garantiza un servicio de máxima satisfacción al cliente.

9. ¿Cumple con los parámetros establecidos por la empresa para la atención al cliente?

Tabla 13-4: Cumple con los parámetros establecidos por la empresa para la atención al cliente

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	14	82%
NO	3	18%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

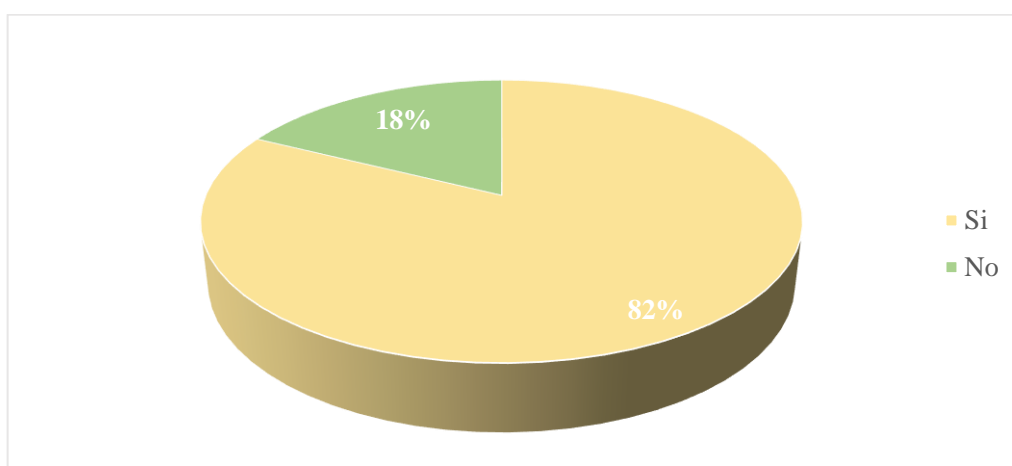


Gráfico 14-4: Cumple con los parámetros establecidos por la empresa para la atención al cliente

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Según la encuesta realizada al personal de Fasnet Cía. Ltda., el 82% manifiesta que cumplen con los parámetros establecidos por la empresa para la atención al cliente, mientras que el 18% respondió que no cumplen con estos. Al no conocer los parámetros que se utilizan, es imposible aplicarlos, la empresa necesita hacer una socialización de cuáles son los procedimientos que se deben realizar al momento de atender al cliente.

10. ¿Con qué frecuencia se socializan los cambios internos que se realizan en la empresa?

Tabla 14-4: Con qué frecuencia se socializan los cambios internos que se realizan en la empresa

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Nunca	12	70%
Mensualmente	0	0%
Semestralmente	2	12%
Anualmente	3	18%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

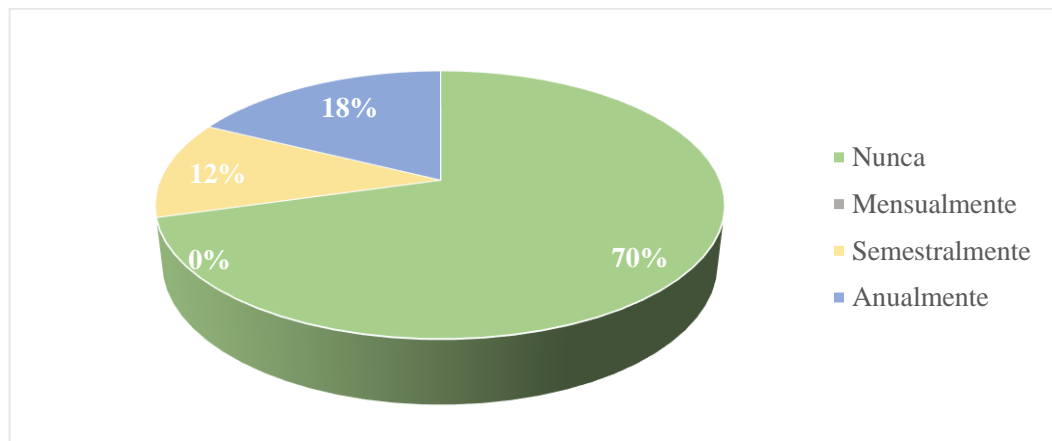


Gráfico 15-4: Con qué frecuencia se socializan los cambios internos que se realizan en la empresa

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Con respecto a la aplicación de las encuestas se determinó que del 100% del personal encuestado, el 70% nunca ha recibido capacitaciones por parte de la empresa, el 18% manifestó que se realizan capacitaciones anualmente y el 12% indicó que semestralmente. En este punto se puede establecer que la empresa no realiza capacitaciones al personal, y la parte que manifiesta que, si es porque, es personal que ha estado desde la creación de la empresa.

11. ¿Con que frecuencia se mide la satisfacción del cliente?

Tabla 15-4: Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Nunca	11	65%
Mensualmente	4	23%
Semestralmente	2	12%
Anualmente	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

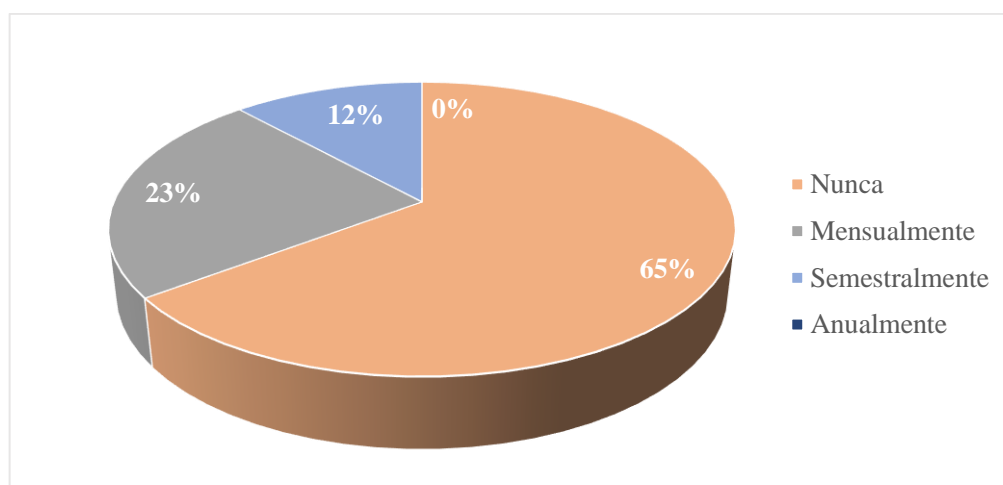


Gráfico 16-4: Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Del 100% del personal encuestado, el 65% indica que no se mide la satisfacción del cliente, por otro lado, el 23% indica que se lo realiza mensualmente y el 12% restante manifiesta que la satisfacción se mide semestralmente. En este punto se determina que la empresa por si mismo no mide la satisfacción del cliente, pero, por medio de arcotel es obligatorio realizar encuestas trimestrales sobre el servicio que presta la empresa.

12. ¿Con qué frecuencia se evalúa y controla que las instalaciones del equipo de internet estén funcionando correctamente?

Tabla 16-4: Con qué frecuencia se evalúa y controla que las instalaciones del equipo de internet estén funcionando correctamente

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Nunca	1	6%
Mensualmente	3	18%
Semestralmente	13	76%
Anualmente	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

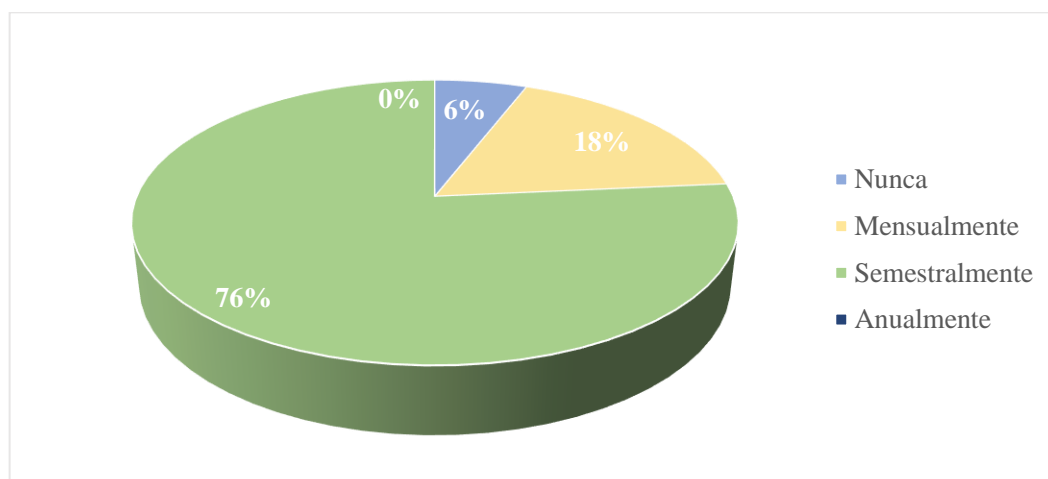


Gráfico 17-4: Con qué frecuencia se evalúa y controla que las instalaciones del equipo de internet estén funcionando correctamente

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

El 76% del personal encuestado respondió que el control a las instalaciones del equipo de internet se realiza semestralmente, mientras que el 18% indica que se lo realiza mensualmente, finalmente el 6% manifiesta que no existe un control después de la instalación. La empresa en si no realiza un control, pero, por otro lado, en el caso de existir un inconveniente los técnicos están pendientes para resolver lo más pronto posible, y no interrumpir el servicio de internet

13. ¿Conoce usted si la gerencia está comprometida en la mejora continua de la empresa?

Tabla 17-4: Conoce usted si la gerencia está comprometida en la mejora continua de la empresa

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	14	100%
NO	3	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

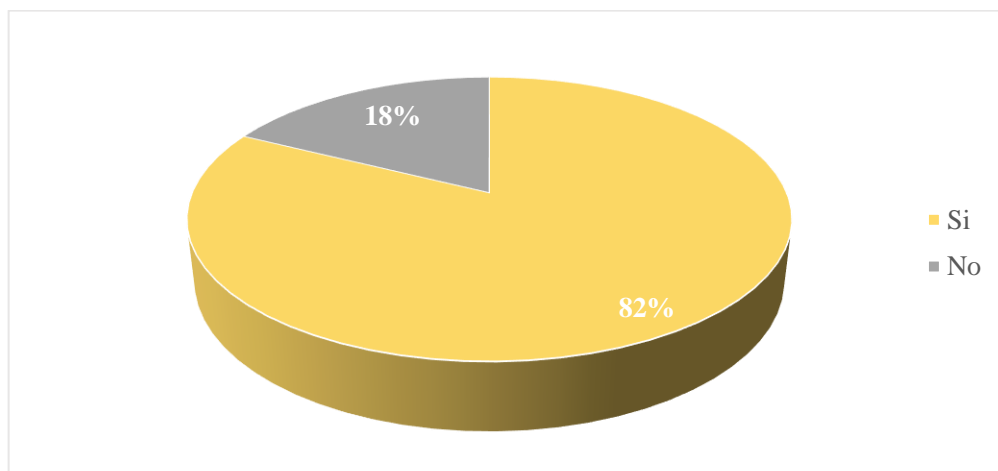


Gráfico 18-4: Conoce usted si la gerencia está comprometida en la mejora continua de la empresa

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Luego de aplicar la encuesta se conoció que el 82% del personal encuestado considera que la gerencia está comprometida con la mejora continua en la empresa, el 18% piensa lo contrario. La gerencia debe comprometerse en mejorar sus procesos y a la vez ir socializando con el personal, los cambios e implementaciones que se vayan dando.

14. ¿Cree usted que una Auditoría de Calidad ayude a mejorar las decisiones de la empresa?

Tabla 18-4: Cree usted que una Auditoría de Calidad ayude a mejorar las decisiones de la empresa

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	17	100%
NO	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

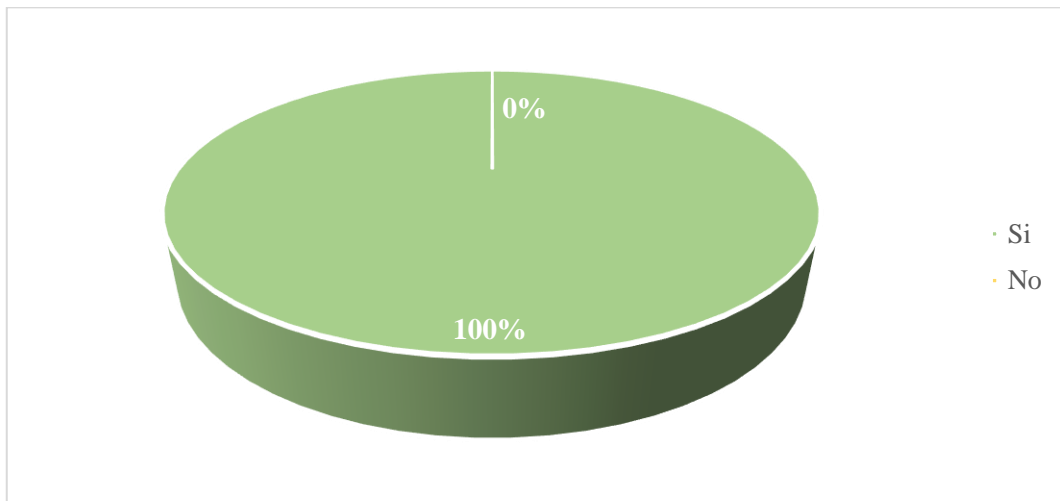


Gráfico 19-4: Cree usted que una Auditoría de Calidad ayude a mejorar las decisiones de la empresa

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Análisis e interpretación:

Con respecto a la aplicación de las encuestas se determinó que del 100% del personal encuestado cree que una Auditoría de Calidad va a ayudar a mejorar la toma de decisiones de la empresa. La empresa está consciente que necesita aplicar un examen para evaluar y verificar como se están llevando los procesos, y, además, verificar que su servicio sea de calidad.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Propuesta

5.1.2 Título

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA FASNET CÍA. LTDA., DE RIOBAMBA, PERIODO 2021.

5.2. Contenido de propuesta

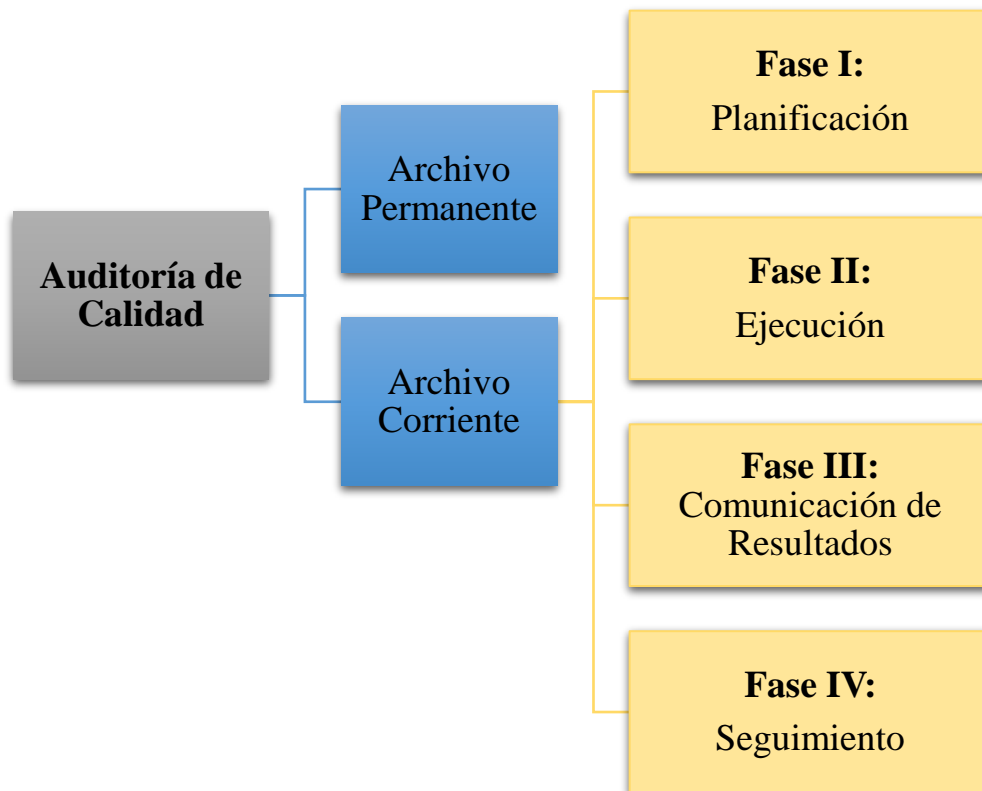


Gráfico 20-4: Propuesta

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

ARCHIVO PERMANENTE



EMPRESA:	Fasnet Cía. Ltda.
DIRECCIÓN:	Av. Veloz entre los Suaces y Autachi
NATURALEZA:	Auditoría de Calidad
PERÍODO:	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

AP 2/2

N°	Descripción	Referencia
	Información General de la Empresa	AP 1
1	Reseña Histórica	
2	Filosofía de la Empresa	
3	Políticas	
4	Ubicación Geográfica	
5	Organigrama Estructural	
6	Información General	
	Índices y Marcas	AP 2
1	Hoja de Referencias	
2	Hoja de Marcas	
	Programa de Auditoría	AP3
1	Programa General de Auditoría	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa Fasnet Cia. Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, dedicada a brindar servicios de telecomunicación en la ciudad de Riobamba.

En el año 2007, Fastnet se constituye a partir de un grupo de profesionales altamente calificados, con vasta experiencia en las áreas de Sistemas, Electrónica, Redes y Telecomunicaciones, bajo 2 premisas básicas: La firme creencia que Internet, favorece la comunicación entre personas, los negocios, el acceso a los conocimientos y a la información en general de una manera irremplazable.

La pretensión de brindar conectividad en cualquier punto del país y especialmente a aquellos lugares que, por su ubicación geográfica, quedan excluidos de las soluciones convencionales; y en los que sólo es factible utilizando tecnología de última generación.

La empresa Empresa Fasnet Cia. Ltda., pertenece al régimen general ya que sobrepasa los 300 mil dólares anuales de ingresos, con RUC 069171822001, perteneciente al sector privado. En la actualidad el Ing. Fernando Audelo mantiene el cargo de gerente general, la misma persona que facilito la información y el compromiso para realizar una auditoría de calidad a Fasnet Cia. Ltda.

MISIÓN

“Brindar servicios tecnológicos de alta calidad para que nuestros clientes se sientan respaldados logrando el desarrollo personal y de sus negocios por medio de nuestros productos y servicios. Para Fastnet el éxito de nuestros clientes es nuestro éxito”

VISIÓN

“Llegar ser el mejor proveedor de servicios de Internet del país usando tecnología de punta y con recursos técnicos, económicos, eco ambientales, financieros y humanos calificados”

OBJETIVOS

- Proveer soluciones de conectividad a Internet, de la más alta calidad y a precios extremadamente competitivos.
- Investigación constante para el desarrollo de nuevos proyectos relacionados al mercado tecnológico.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

POLÍTICAS

Generales

- La cotización es proporcionada en base al requerimiento del cliente, La cotización no incluye: Obras civiles en el cliente (adecuaciones, torres, acometidas internas, entre otros).
- No se incluyen productos o servicios no enlistados.
- Cotización valida hasta 8 días desde su emisión.
- Disponibilidad de servicio, previa inspección técnica y de cobertura.
- Tiempo de instalación 3 días laborables, contados a partir del día que firma el contrato.

Comerciales

- **Contrato:** 12 MESES.
- **Anticipo:** Instalación y una mensualidad correspondiente al mes, pagados a la firma del contrato y orden de servicio.
- **Forma de Pago:** Mensual en Prepago los 5 primeros días del mes. Mediante transferencia bancaria, deposito, débito bancario; o en las oficinas.
- **Tiempo de Instalación:** 3 días laborables después de haber recibido el anticipo.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Está ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en la Av. Veloz entre los Suaces y Autachi, referencia: Frente a la Cooperativa Capeco, Edificio Torres Hospiesaj Siglo XXI Oficina 214, segundo piso, atención al cliente: 03 2942 880.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

Macro Ubicación Geográfica de “Fasnet Cía. Ltda.”

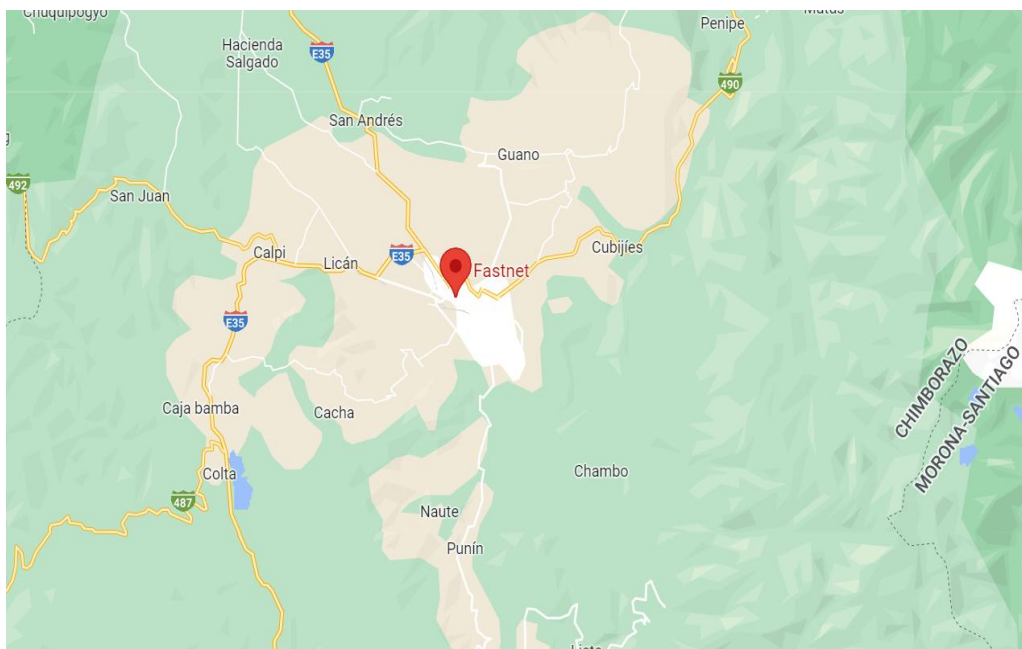


Ilustración 1-4: Macro Ubicación Geográfica de "Fasnet Cía. Ltda."

Micro Ubicación Geográfica de “Fasnet Cía. Ltda.”



Ilustración 2-4: Micro Ubicación Geográfica de “Fasnet Cía. Ltda.”

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

API
4/6

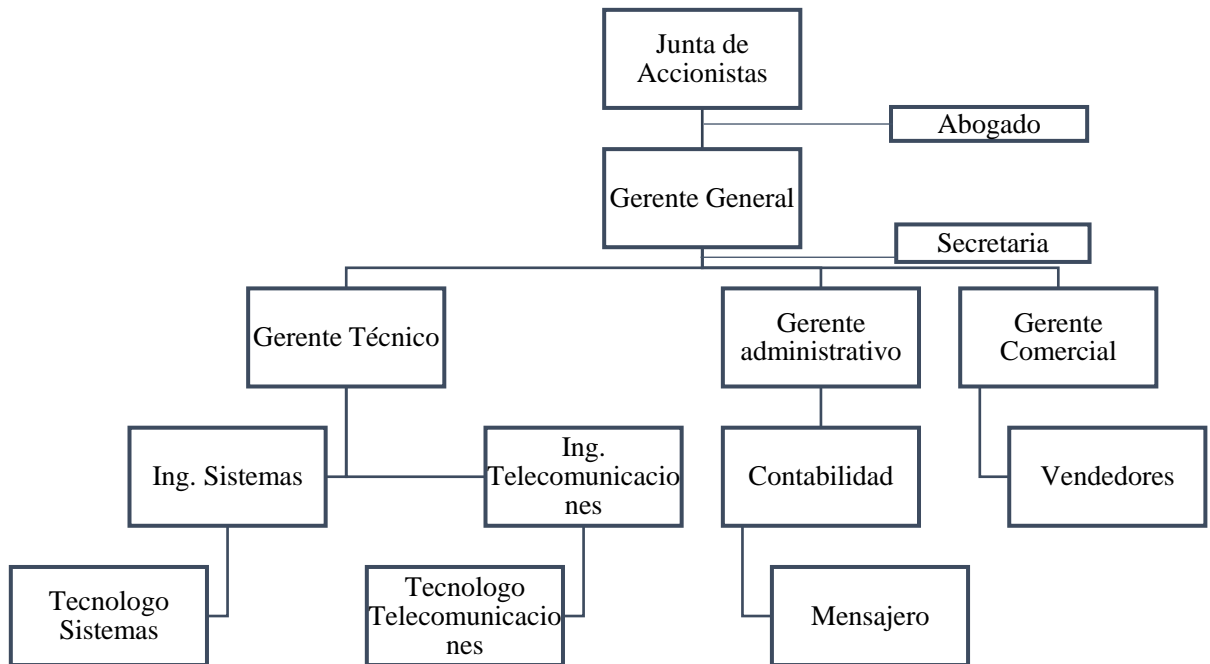


Gráfico 21-4: Organigrama estructural Fasnet Cía. Ltda.

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

INFORMACIÓN GENERAL

Logo:



Nombre de la Empresa: Fasnet Cía. Ltda.

Representante Legal: Fernando Audelo Guevara

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

RUC: 0691718220001

Tipo de Contribuyente: Obligado a llevar contabilidad

Teléfono: 03 2942 880

Actividades:

- Venta al por Menor de Programas de Computadora.
- Actividades de Informática.
- Proveedor de Internet.
- Venta al por Mayor de Equipos y Aparatos de comunicación, incluido sus partes y piezas.

Planes de internet:

Tabla 19-4: Planes de internet "Fasnet Cía. Ltda."

Radio enlace (antena)		
30 Mbps	23 + IVA	25.76
Fibra Óptica		
80 Mbps	23 + IVA	25.76
100 Mbps	30 + IVA	33.6
120 Mbps	40 + IVA	44.8

Fuente: Fasnet

Realizado por: Audelo C, María J. 2022

Requisitos para la instalación

- **Persona de Contacto:** El cliente deberá designar técnicos o personas responsables en cada localidad a fin de coordinar la respectiva instalación.
- **Interfaz:** Indicar el tipo de interfaz que tiene en cada uno de los sitios a enlazar.
- **Acceso Interno:** Para lograr una instalación rápida el cliente debe realizar o tener listo en todos los puntos el acceso interno respectivo. El acceso interno es la interfaz Ethernet existente, hacia el punto o recinto final dentro del edificio o planta donde se requiera el servicio. De existir puntos que no posean acceso interno o tenga problemas técnicos, FASTNET reportará del particular al cliente para que este instale o mejore dicho acceso, o deberá coordinar con FASTNET la implementación de esta, con un costo.
- **Accesos y permisos:** En caso de requerirlo el cliente se responsabilizará de la obtención de los permisos para el montaje de la infraestructura.
- **Espacio interior:** Los equipos requieren espacio adecuado en racks, protección contra humedad, polvo y sistemas de aire acondicionado

Realizado por: <b style="color: red;">M.J.A.C.	Fecha: <b style="color: red;">07/07/2022
Revisado por: <b style="color: red;">J.A/G.Q.	Fecha: <b style="color: red;">14/07/2022

Cotización del servicio:

- La cotización es proporcionada en base al requerimiento del cliente.
- No se incluyen productos o servicios no enlistados.
- Cotización valida hasta 8 días desde su emisión.
- Disponibilidad de servicio, previa inspección técnica y de cobertura.
- Tiempo de instalación 3 días laborables, contados a partir del día que firma el contrato.

Base Legal:

- Ley de Compañías y su Reglamento
- Código del Comercio
- Código Civil su Reglamento y sus estatutos.
- Código de trabajo
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Junta de accionistas:

Ing. Fernando Abelardo Audelo Guevara

Ing. Byron Javier Pilco Sánchez

Ing. Juan Carlos Silva Rodríguez

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

HOJA DE REFERENCIAS

AP2
1/2

Abreviatura	Papel de Trabajo
IAC	Índice del Archivo Corriente
	Fase I: Planificación
NIE	Notificación de Inicio de Examen
CNVP	Cédula Narrativa de Vista Preliminar
EG	Entrevista Gerente
AS	Análisis Matriz FODA
MPI	Matriz de Correlación FO
MPE	Matriz de Correlación DA
FODA-P	FODA Priorizado
	Fase II: Ejecución
SCI	Evaluación del Sistema de Control Interno
CL-SCG	Check List al Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015
ESGC	Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad
RISO	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015
NH	Notas de hallazgo
SACP	Solicitud de acciones preventivas y correctivas
	Fase III: Comunicación de Resultados
NLI	Notificación de lectura de informe
IAC	Informe de auditoría de calidad

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

HOJA DE MARCAS

AP2
2/2

Marca	Significado
√	Verificado
Σ	Sumatoria
A	Analizado
©	Documento desactualizado
§	Documento mal estructurado
∅	No existe documento
¥	Falta proceso
¢	No reúne requisitos
£	Sustentando evidencia
H	No conformidades
@	Conformidades

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

AP3
1/2

Objetivo General: Realizar una auditoría de calidad, a la Empresa Fasnet Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2021, para generar una mejora continua en los servicios que brinda la empresa, mediante la aplicación de las fases de la auditoría de calidad, con el fin de detectar irregularidades e implantar acciones de mejora.

Objetivos Específicos:

- Obtener información general de la empresa Fasnet Cía. Ltda., mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, para que los resultados sean lo más reales posibles.
- Evaluar los procedimientos internos externos de la empresa, mediante la aplicación del cuestionario de control interno.
- Emitir el informe final de auditoría de calidad en base a los resultados obtenidos, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

N°	Procedimientos	Ref/pt	Elaborado por:	Fecha
Fase I: Planificación				
1	Emita la orden de trabajo	OT	MJAC	6/6/2022
2	Notifique el inicio del examen de auditoría	NIE	MJAC	8/6/2022
3	Elabore la cédula narrativa de visita preliminar	VP	MJAC	10/6/2022
4	Entreviste al Gerente	EG	MJAC	13/6/2022
5	Prepare el memorándum de planificación	MP	MJAC	14/6/2022
6	Realice el análisis de la matriz FODA	AS	MJAC	15/6/2022
7	Elabore la matriz de correlación FO	MPI	MJAC	15/6/2022
8	Elabore la matriz de correlación DA	MPE	MJAC	15/6/2022
9	Realice el FODA priorizado	FODA-P	MJAC	16/6/2022

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

AP23
2/2

Fase II: Ejecución				
12	Realice la Evaluación al Sistema de Control Interno	SCI	MJAC	17/6/2022
13	Elabore el Check List al Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015	CL-SCG	MJAC	17/6/2022
14	Aplique la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad	ESCG	MJAC	20/6/2022
15	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015	RISO	MJAC	21/6/2022
16	Realice notas de hallazgo	NH	MJAC	22/6/2022
17	Prepare la solicitud de acciones preventivas y correctivas	SACP	MJAC	24/6/2022
Fase III: Comunicación de Resultados				
18	Notificar la lectura de informe	NL	MJAC	4/7/2022
19	Elaborar el informe de auditoría de calidad	IAC	MJAC	7/7/2022
Fase IV: Seguimiento				

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 14/07/2022

ARCHIVO CORRIENTE



EMPRESA:	Fasnet Cía. Ltda.
DIRECCIÓN:	Av. Veloz entre los Suaces y Autachi
NATURALEZA:	Auditoría de Calidad
PERÍODO:	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

AC 1/1

FASE I PLANIFICACIÓN

N°	Descripción	Referencia
1	Programa de Auditoría	IA
2	Emitir orden de trabajo	OT
3	Notificación inicio de examen	NIE
4	Cédula narrativa de visita preliminar	VP
5	Entrevista al Gerente	EG
6	Memorándum de planificación	MP
7	Análisis de la matriz FODA	AS
8	Matriz de correlación FO	MPI
9	Matriz de correlación DA	MPE
10	FODA priorizado	FODA-P

Realizado por: **M.J.A.C.**

Fecha: **07/07/2022**

Revisado por: **J.A/G.Q.**

Fecha: **12/07/2022**

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo General: Elaborar una correcta planificación, con el fin de obtener información general de la empresa Fasnet Cía. Ltda., para la aplicación de las siguientes fases de la Auditoría de Calidad.

Objetivos Específicos:

- Mediante la visita preliminar, conocer información general de la empresa.
- Evaluar la situación actual de la empresa mediante la aplicación de técnicas de auditoría.

N°	Procedimientos	Ref/pt	Elaborado por:	Fecha
Fase I: Planificación				
1	Emita la orden de trabajo	OT	MJAC	6/6/2022
2	Notifique el inicio del examen de auditoría	NIE	MJAC	8/6/2022
3	Elabore la cédula narrativa de visita preliminar	VP	MJAC	10/6/2022
4	Entreviste al Gerente	EG	MJAC	13/6/2022
5	Prepare el memorándum de planificación	MP	MJAC	14/6/2022
6	Realice el análisis de la matriz FODA	AS	MJAC	15/6/2022
7	Elabore la matriz de correlación FO	MPI	MJAC	15/6/2022
8	Elabore la matriz de correlación DA	MPE	MJAC	15/6/2022
9	Realice el FODA priorizado	FODA-P	MJAC	16/6/2022

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 06/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 01-2022

OT 1/1

Riobamba, 06 de Junio de 2022

Srta.

María José Audelo Cuadrado

Presente. –

De mi consideración:

Una vez firmado el contrato de mutuo acuerdo, entre las dos partes para la ejecución del trabajo de titulación, autorizo que realice la Auditoría de Calidad a la Empresa Fasnet Cía. Ltda., de Riobamba, periodo 2021, recordando la responsabilidad y pertinencia durante la ejecución del examen de auditoría.

El objetivo principal para cumplir:

Realizar una auditoría de calidad, a la Empresa Fasnet Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2021, para generar una mejora continua en los servicios que brinda la empresa, mediante la aplicación de las fases de la auditoría de calidad, con el fin de detectar irregularidades e implantar acciones de mejora.

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Calidad es de 90 días laborables que incluye la elaboración del Borrador del Informe y la comunicación del Informe Final de Auditoría.

Atentamente,

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
SUPERVISOR

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 06/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE EXAMEN

DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.

OFICIO N° 02-2022

IE 1/1

Riobamba, 08 de Junio de 2022

Sres.

FASNET CÍA. LTDA.

Presente. –

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto, notifico a usted, que el día 09 de julio de 2022, iniciará el proceso de Auditoría de Calidad a Fasnet Cía. Ltda., periodo comprendido del 01 de Enero al 21 de Diciembre del 2021. Por lo cual solicitamos que nos facilite la información necesaria para la ejecución de la auditoría, así como la colaboración del personal de la empresa.

Por su colaboración, anticipo mis agradecimientos,

Atentamente,

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
SUPERVISOR

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 08/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: VISITA PRELIMINAR
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 03-2022

VP 1/1

Riobamba, 08 de Junio de 2022

A las 11 de la mañana, el día 10 de junio de 2022 se realizó la visita preliminar a Fasnet Cía. Ltda., ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en la Av. Veloz entre los Suaces y Autachi, referencia: Frente a la Cooperativa Capeco, Edificio Torres Hospiesaj Siglo XXI Oficina 214, segundo piso.

La empresa cuenta con dos oficinas, en la primera se atiende a los clientes y en la otra monitorean los equipos y se encuentran pendientes por si existe alguna falla en las instalaciones del equipo de internet, la empresa cuenta con 17 personas que inician sus actividades de 8h00 a 18h00, tienen 2 horas de receso de 13h00 a 15:00.

Se observó que el personal que labora en la empresa cuenta con un perfil adecuado para el cargo en el que se encuentra, el ambiente de trabajo es el adecuado, ya que cada persona cuenta con su debido espacio para realizar sus actividades diarias.

En cuanto a la tecnología, cada persona cuenta con su respectiva computadora y por parte de los técnicos, cuentan con las herramientas necesarias para las instalaciones, además, cuentan con una camioneta para la respectiva movilización, ya que la empresa cuenta con clientes en toda la provincia de Chimborazo a excepción de Cumandá y Pallatanga.

Esta empresa se encuentra en el mercado 15 años, la base legal corresponde a la Ley de Compañías, Código del Comercio, Código Civil su Reglamento y sus estatutos.

Finalmente, se coordinó y determino los parámetros necesarios para la ejecución de la Auditoría de Calidad.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 10/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: ENTREVISTA

DIRIGIDO: AL GERENTE GENERAL DE FASNET CÍA. LTDA.

OFICIO N° 04-2022

EG 1/2

Entrevistado: Ing. Fernando Audelo

Cargo: Gerente General

Fecha: 13 de Junio de 2022

Hora: 10:00 am

Objetivo:

Recoger información que sea de apoyo para la ejecución de la Auditoría e Calidad a la empresa Fasnet de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, a través de una entrevista personal, con el fin de determinar el grado de eficiencia con el que se desarrollan los procesos en la organización.

1. ¿Considera que el manual de calidad es importante para la empresa?

Si, considero que es importante.

2. ¿La empresa cuenta con un manual de calidad?

Actualmente la empresa no tiene un manual de calidad.

3. ¿Conoce las normas de calidad?

Desconozco sobre lo que son las normas de calidad.

4. ¿Existen dificultades en la entidad?

Si.

5. ¿Por qué piensa que se presentan las dificultades en la empresa?

Porque no contamos con un control en la calidad del servicio.

6. ¿Cómo es el clima laboral en la empresa?

El clima laboral con los técnicos es comunicativo, el clima laboral con los administradores es poco comunicativo.

7. ¿Los socios se encuentran satisfechos con el desempeño de los trabajadores?

Si, no existen quejas por parte de los socios.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 13/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: ENTREVISTA

DIRIGIDO: AL GERENTE GENERAL DE FASNET CÍA. LTDA.

OFICIO N° 04-2022

8. ¿Existen quejas sobre el servicio que presta la entidad?

Si, en algunas ocasiones.

9. ¿Conoce de que trata una Auditoría de Calidad?

Por el momento desconozco de lo que trata una auditoría de calidad.

10. ¿Cree que es importante realizar una Auditoría de Calidad?

Si, creo que es necesario, para mejorar el tema de calidad de servicio.

11. ¿Anteriormente se ha realizado una Auditoría de Calidad?

No, nunca.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 13/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.

OFICIO N° 05-2022

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA FASNET CÍA. LTDA., DE RIOBAMBA, PERIODO 2021.

1. Antecedentes

En el año 2007, Fastnet Cía. Ltda., se constituye a partir de un grupo de profesionales altamente calificados, bajo 2 premisas básicas: la firme creencia que Internet, favorece la comunicación entre personas, los negocios, el acceso a los conocimientos y a la información en general de una manera irremplazable. Anteriormente no se han realizado Auditorías de Calidad, por lo cual se realizará un examen exhaustivo a cada actividad que desempeña la empresa.

2. Motivo de la Auditoría

Realizar una Auditoría de Calidad a la empresa Fastnet Cía. Ltda., con el propósito de evaluar las actividades y procedimientos, para determinar las no conformidades y debilidades que presenta la empresa y así emitir acciones correctivas.

3. Objetivos de la Auditoría de Calidad

Objetivo General

Realizar una auditoría de calidad, a la Empresa Fasnet Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2021, para generar una mejora continua en los servicios que brinda la empresa, mediante la aplicación de las fases de la auditoría de calidad, con el fin de detectar irregularidades e implantar acciones de mejora.

Objetivos Específicos

- Obtener información general de la empresa Fasnet Cía. Ltda., mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, para que los resultados sean lo más reales posibles.
- Evaluar los procedimientos internos externos de la empresa, mediante la aplicación del cuestionario de control interno.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 14/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.

OFICIO N° 05-2022

Objetivos Específicos

- Emitir el informe final de auditoría de calidad en base a los resultados obtenidos, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

4. Alcance de la Auditoría

El alcance de la Auditoría de Calidad comprende la evaluación de la empresa Fasnet Cía. Ltda., se realizará en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

5. Personal Encargado

Cargo	Nombre
Supervisor	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
Jefe de Equipo	Econ. Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi
Tesista	María José Audelo Cuadrado

6. Tiempo Estimado

La Auditoría de Calidad a la Empresa Fasnet cía. Ltda., de Riobamba, periodo 2021, se ejecutará en un tiempo estimado de 90 días laborables.

7. Metodología de Trabajo

FASE I. – Planificación, consiste en el diagnóstico y conocimiento preliminar, el cual permite reunir información importante sobre la empresa, además el auditor se encarga de elaborar el programa de auditoría.

FASE II. – Ejecución de la Auditoría de Calidad, se llevan a cabo los programas de trabajo, además se evalúa la gestión a través de la aplicación de indicadores con el propósito de detectar las no conformidades.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 14/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.

OFICIO N° 05-2022

MP 3/3

FASE III. – Comunicación de resultados, el auditor debe emitir un Informe de Auditoría, su propósito es impulsar la toma de acciones correctivas.

FASE IV. – Esta fase comprende el seguimiento y control de las acciones correctivas.

8. Resultados del Examen

Una vez ejecutada la Auditoría de Calidad, se proporcionará al Gerente General de la empresa el Informe de Auditoría con la finalidad de que la información sirva para la toma de decisiones o para la ejecución de futuras auditorías.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 14/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ANÁLISIS DE MATRIZ FODA

FODA 1/1

Fortalezas	Debilidades
La empresa cuenta con más de 15 años en el mercado.	No cuentan con un manual de calidad.
Instalación rápida (24 horas).	Falta de publicidad.
Soporte técnico inmediato.	El personal desconoce de las políticas internas de la empresa.
Precios accesibles, desde 23\$ / 80 Mbps.	No se realizan periódicamente capacitaciones al personal.
Cuenta con parámetros para atención al cliente.	No se mide la satisfacción del servicio al cliente.
Poseen transporte propio.	No se realizan controles periódicos a los equipos.
Cuenta con diferentes alternativas de pago.	Falta de indicadores de gestión.
Trabajo en equipo.	Falta de comunicación en la empresa.
Inversión tecnológica.	
Se acomodan al cliente, brindan la capacidad de suspender el internet durante un tiempo.	
Oportunidades	Amenazas
Nuevos clientes.	Exceso de competencia.
Variedad de proveedores.	Precios de proveedores altos.
Nueva tecnología - fibra óptica.	Interferencias que afectan la capacidad del bando de ancha.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 15/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

F/O		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	Total	%
		La empresa cuenta con más de 15 años en el mercado.	Instalación rápida (24 horas)	Soporte técnico inmediato	Precios accesibles, desde 23\$ / 80 Mbps	Cuenta con parámetros para atención al cliente	Poseen transporte propio	Cuenta con diferentes alternativas de pago	Trabajo en equipo	Inversión tecnológica	Se acomodan al cliente, brindan la capacidad de suspender el internet durante un tiempo		
O1	Nuevos clientes	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	44	58%
O2	Variedad de proveedores	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	16	21%
O3	Nueva tecnología - fibra óptica	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	16	21%
Total		9	7	7	7	7	5	7	5	15	7	76	100%
%		12%	9%	9%	9%	9%	7%	9%	7%	20%	9%	100%	

Relación directa entre la Fortaleza y la Oportunidad	5
Relación media entre la Fortaleza y la Oportunidad	3
No hay relación entre la Fortaleza y la Oportunidad	1

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 15/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

D/A		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	Total	%
		No cuentan con un manual de calidad	Falta de publicidad	El personal desconoce de las políticas internas de la empresa	No se realizan periódicamente capacitaciones al personal	No se mide la satisfacción del servicio al cliente	No se realizan controles periódicos a los equipos	Falta de indicadores de gestión	Falta de comunicación en la empresa		
A1	Exceso de competencia	3	5	5	5	5	5	5	5	38	61%
A2	Precios de proveedores altos	1	5	1	1	1	1	1	1	12	19%
A3	Interferencias que afectan la capacidad del bando de ancha	1	1	1	1	1	5	1	1	12	19%
Total		5	11	7	7	7	11	7	7	62	100%
%		8%	18%	11%	11%	11%	18%	11%	11%	100%	

Relación directa entre la Debilidad y la Amenaza	5
Relación media entre la Debilidad y la Amenaza	3
No hay relación entre la Debilidad y la Amenaza	1

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 15/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

MATRIZ DE PRIORIDADES

MP 1/2

Variables Internas		
Σ	Código	Fortalezas
20%	F9	Inversión tecnológica
12%	F1	La empresa cuenta con más de 15 años en el mercado.
9%	F2	Instalación rápida (24 horas)
9%	F3	Soporte técnico inmediato
9%	F4	Precios accesibles, desde 23\$ / 80 Mbps
9%	F5	Cuenta con parámetros para atención al cliente
9%	F7	Cuenta con diferentes alternativas de pago
9%	F10	Se acomodan al cliente, les brinda la capacidad de suspender el internet durante un tiempo
7%	F6	Poseen transporte propio
7%	F8	Trabajo en equipo
Σ	Código	Debilidades
18%	D2	Falta de publicidad
18%	D6	No se realizan controles periódicos a los equipos
11%	D3	El personal desconoce de las políticas internas de la empresa
11%	D4	No se realizan periódicamente capacitaciones al personal
11%	D5	No se mide la satisfacción del servicio al cliente
11%	D7	Falta de indicadores de gestión
11%	D8	Falta de comunicación en la empresa
8%	D1	No cuentan con un manual de calidad

Análisis:

Una vez realizada la matriz de correlación FO y DA se procedió a realizar la ponderación de las variables internas de la empresa, como principal fortaleza con el 20% es la inversión tecnológica por lo tanto la empresa debe seguir enfocándose en estar a la par de los cambios tecnológicos que se vayan dando en el mundo, y por parte de las debilidades tenemos con 18% a la falta de publicidad, la empresa debería implementar nuevas estrategias para encontrar mas oportunidades en el mercado.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 16/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

MATRIZ DE PRIORIDADES

MP
2/2

Variables Externas		
Σ	Código	Oportunidades
58%	O1	Nuevos clientes
21%	O2	Variedad de proveedores
21%	O3	Nueva tecnología - fibra óptica
Σ	Código	Amenazas
61%	A1	Exceso de competencia
19%	A2	Precios de proveedores altos
19%	A3	Interferencias que afectan la capacidad del bando de ancha

Análisis:

Una vez realizada la matriz de correlación FO y DA se procedió a realizar la ponderación de las variables externas de la empresa, como principal oportunidad con el 58% es oportunidad de tener nuevos clientes, en esta área que es el servicio de internet cada vez va creciendo más, por lo cual es importante ir generando nueva publicidad para ganar nuevos clientes, por otra parte en las amenazas tenemos como principal amenaza el exceso de competencia con el 61% por lo cual la empresa necesita tener una manera de diferenciarse de las demás empresas que prestan servicios de internet.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 16/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE
FASE II EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

AC 1/1

N°	Descripción	Referencia
1	Programa de Auditoría	IA
2	Realice la Evaluación al Sistema de Control Interno	SCI
3	Elabore el Check List al Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015	CLSC
4	Aplique la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad	ESGC
5	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015	RISO
6	Realice notas de hallazgo	NH
7	Remita la solicitud de acciones preventivas y correctivas	SACP

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo General: Evaluar el cumplimiento del control interno, mediante los cuestionarios de control interno, con el fin de detectar posibles no conformidades de la empresa.

Objetivos Específicos:

- Analizar cada componente del control interno.
- Identificar las irregularidades que no permiten la calidad total del servicio.

Nº	Procedimientos	Ref/pt	Elaborado por:	Fecha
1	Realice la Evaluación al Sistema de Control Interno	SCI	MJAC	17/6/2022
2	Elabore el Check List al Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015	CLSC	MJAC	17/6/2022
3	Aplique la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad	ESGC	MJAC	20/6/2022
4	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015	RISO	MJAC	21/6/2022
5	Realice notas de hallazgo	NH	MJAC	22/6/2022
6	Remita la solicitud de acciones preventivas y correctivas	SACP	MJAC	24/6/2022

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Nº	Pregunta	Si	No	Observación
1	¿Se cuenta con manuales de control interno?		x	D1: No cuenta con manuales de control interno
2	¿Se ha socializado al personal sobre la importancia del control interno?		x	D2: Al no contar con un manual de control interno, este no es socializado
3	¿Los recursos de la empresa son suficientes para desempeñar en forma adecuada todos los procesos de la empresa?	x		
4	¿La gerencia supervisa los procedimientos que se realizan en la empresa?	x		
5	¿La gerencia cuenta con estrategias claras para tratar los riesgos identificados?		x	D3: No existen medidas para tratar los riesgos
6	¿Existen acciones de control interno definidas para todos los riesgos significativos que fueron identificados?		x	D4: No se cuenta con un mecanismo para identificar riesgos
7	¿La gerencia demuestra el compromiso necesario con la competencia y la integridad dentro de la empresa?	x		
8	¿La autoridad y la responsabilidad se encuentran claramente definidas?	x		
9	¿La gerencia recibe informes oportunos, relevantes y confiables sobre riesgos y control interno?		x	D5: No se realizan informes sobre los riesgos que se presentan
10	¿Se evalúa el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa?	x		
11	¿Se lleva a cabo un seguimiento continuo en el transcurso diario de los procesos de la empresa?		x	D6: No se da un seguimiento a los procesos que realiza la empresa
12	¿Se llevan a cabo auditorías internas respecto a la gestión de calidad?		x	D7: No se han realizado auditorías internas sobre la gestión de calidad
13	¿Las opiniones emitidas por la auditoría interna son consideradas de cumplimiento obligatorio?		x	D8: No se han realizado auditorías internas
14	¿Los auditores internos tienen autoridad para evaluar aspectos de los procesos de la empresa?		x	D9: La empresa no cuenta con auditores internos
15	¿La gerencia determina acciones preventivas y en plazos inmediatos?		x	D10: No se toman acciones preventivas sobre posibles no conformidades
Total		5	10	

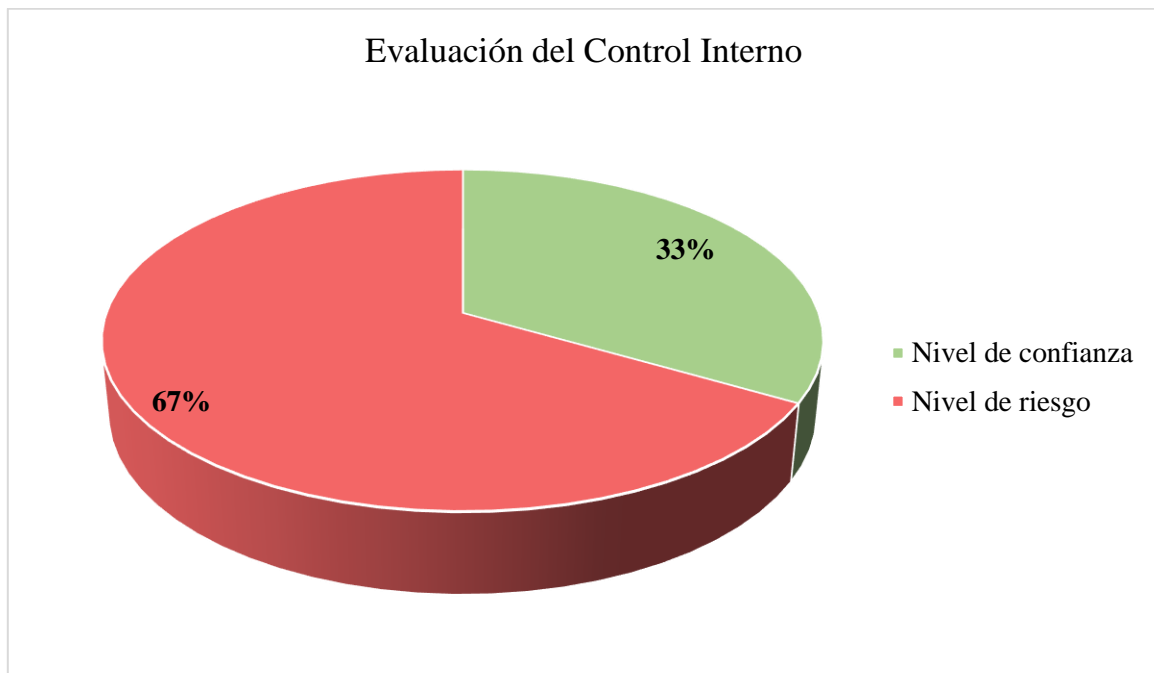
Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 = \frac{5}{15} * 100 = 33.33\%$$

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

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Respuestas negativas}}{\text{Total respuestas}} * 100 = \frac{10}{15} * 100 = 66.67\%$$



Análisis: La empresa “Fasnet Cía. Ltda.”, dispone un nivel de confianza del 33.33% en cuanto a la evaluación del sistema de control interno, esto se debe a que no se cuenta con un manual de control interno, ni con un mecanismo para sobrellevar los riesgos que se vayan interponiendo, además, no cuenta con anteriores auditorías referentes a l sistema de calidad, lo que se refleja en el nivel de riesgo con un 66.67%.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
1/31**

Requisito		Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación	
4. Contexto de la organización	4.1 Conocimiento y Contexto de la Organización	Variables positivas		√	No aplica.		La empresa no cuenta con FODA.	
		Variables negativas		√				
	4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Necesidades y expectativas	√			Cuestionario trimestral de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (arcotel).	Cuestionario de satisfacción al cliente. (Anexo a)	
		Información actualizada			√	No aplica.		No lleva informes de las actividades que realiza.
		Tecnología	√			Implementación de fibra óptica.	Equipos nuevos.	
	4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	Calidad			√	No aplica.		No cuenta con un manual de calidad
		Servicios			√			
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Procesos			√	No aplica.		No cuenta con un mapa de procesos
		Responsabilidades			√			No cuenta con un manual de funciones
		Riesgos y oportunidades			√			No dispone de un manual de administración del riesgo
	Total		2		8			

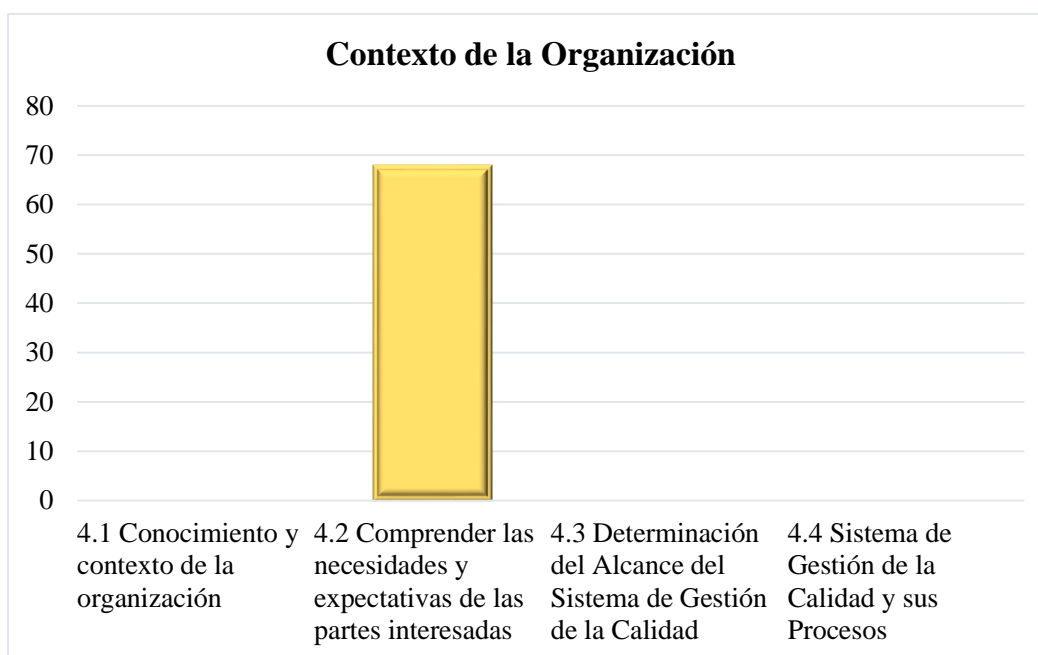
Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ESGC
1/2

Respuestas	Número
Positivas	2
Negativas	8
Total	10

Nivel de cumplimiento		
(Respuestas de positivas/Total preguntas) *100	(2/10) *100	20%
Nivel de incumplimiento		
(Respuestas de negativas/Total preguntas) *100	(8/10) *100	80%



Interpretación:

Se evaluó el contexto de la organización, generalizando se determinó que existe un nivel de cumplimiento del 20%, por otra parte, el restante representa el nivel de incumplimiento con el 80%, esto tiene que ver con el apartado 4.1 que se refiere al contexto de la empresa y el 4.2 que hace referencia al sistema de gestión de calidad.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

Análisis:

En cuanto al contexto de la organización, se realizaron preguntas de aspectos interno y externos de la empresa, para determinar el nivel de cumplimiento, se determinó que la empresa no llega ni al 50% en este ámbito, esto es a la falta de un FODA, planificación estratégica, manual de calidad, mapa de procesos, informes de seguimiento, manual de funciones, manual de administración de riesgo, ni encuestas para conocer las necesidades de las partes interesadas, por ello está claro que la empresa necesita implementar un sistema de evaluación de calidad.

4.1 Conocimiento y Contexto de la Organización

El resultado que se obtuvo en este punto fue del 0%, “Fasnet Cía. Ltda.” no analiza de forma periódica su entorno ni identifica la información sobre las necesidades de clientes, personal y proveedores.

4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En este apartado hace referencia a si “Fasnet Cía. Ltda.”, dispone de una metodología para detectar y analizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, una vez aplicado el cuestionario se determinó que en este apartado la empresa tiene un nivel de cumplimiento del 67%, ya que por el momento no se realizan encuestas internas ni externas para conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

En este punto se determinó si la empresa ha establecido el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta el servicio que presta, factores internos y externos y también la delimitación de las actividades del sistema, una vez evaluado se diagnosticó que en este punto “Fasnet Cía. Ltda.”, tiene un nivel de cumplimiento del 0%, esto sucede porque la empresa no cuenta con un manual de calidad.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

En este apartado se identificó que “Fasnet Cía. Ltda.”, cuenta con un nivel de cumplimiento del 0%, esto surge por la inexistencia de un sistema de gestión de calidad, en este punto se observó que la empresa no tiene un mapa de procesos, informes de seguimiento, manual de funciones, manual de administración de riesgo, ni documentos referentes al Sistema de Gestión de Calidad.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 06-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 4 Contexto de la Organización
- 4.1 Conocimiento y contexto de la organización

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no aplica la matriz FODA, lo que no permite analizar e identificar los aspectos externos e internos que rodean a la empresa.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar matriz FODA	Gerente general	5 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 07-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 4. Contexto de la Organización
- 4.2 Conocimiento y contexto de la organización

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no realiza capacitaciones periódicas al personal, por lo tanto, no adquieren nuevos conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para cumplir con sus labores.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar capacitaciones periódicas al personal	Gerencia	30 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 08-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 4. Contexto de la Organización
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no cuenta con un manual de calidad, por lo tanto, no se puede establecer un alcance de este, ni establecer límites físicos ni actividades que se efectuarán en el sistema de gestión de calidad.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Preparar un manual de calidad	Gerente general	35 días		
Diseñar un sistema de gestión de calidad	Gerente general	35 días		
Realizar informes de seguimiento	Gerencia	Mensualmente		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 09-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 4. Contexto de la Organización
- 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no utiliza un mapa de procesos para identificar entradas y salidas, además, no tiene un informe de seguimiento, manual de funciones, manual de administración de riesgo y finalmente no cuenta con información documentada sobre el sistema de gestión de calidad.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar un mapa de procesos	Gerencia	7 días		
Manual de funciones	Gerencia	40 días		
Manual de administración de riesgos	Gerencia	40 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>CLSC 2/31</p>

Requisito		Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación	
5 Liderazgo	5.1 Generalidades	Se supervisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de sus necesidades.			√	No aplica.	No cuenta con políticas y objetivos del sistema de gestión de calidad.	
		Se verifica la rendición de cuentas sobre la eficacia del sistema de gestión de calidad.			√		No emite informes del nivel de eficacia.	
		Se verifica que los requisitos se integren con los procesos de negociación de la empresa			√		No cuenta con un manual de calidad.	
		La gerencia se asegura del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad			√			
		Se mantiene un enfoque al cliente en el establecimiento	√			Los procesos para cumplir con el servicio al cliente se brindan anticipando las necesidades del consumidor.	Estudio de mercado.	
		Se ha socializado con el personal la importancia de la aplicación de un sistema de gestión eficiente				√	No aplica.	La empresa no realiza reuniones periódicas, además, no capacita al personal.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Requisito		Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación		
5 Liderazgo	5.1 Generalidades	Se realiza seguimiento para comprobar que el sistema de gestión de calidad este consiguiendo los resultados establecidos							
		Se apoya al personal a contribuir con la eficacia del sistema de gestión de calidad.	√			Brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus actividades diarias			
		Se promueve la mejora continua	√			La gerencia realiza un esfuerzo constante para mejorar los procedimientos que se realizan en la empresa.			
		Enfoque al Cliente							
		Se identifica y cumple los requisitos del cliente y el marco legal	√			Especificaciones en el contrato.			
		Se conocen los riesgos y oportunidades que pueden afectar los productos, servicios y la capacidad de satisfacer al cliente			√	No aplica.		No cuenta con un plan de contingencias.	
		Se aplica el enfoque basado en el aumento de satisfacción al cliente	√					Se receptan sugerencias y reclamos.	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Requisito		Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación	
5. Liderazgo	5.2 Política de Calidad	La política de calidad es adecuada al propósito y contexto de la empresa		√	No aplica.		La empresa no cuenta con políticas de calidad.	
		Se establece un marco para establecer y revisar los objetivos de calidad		√				
		Incluye un compromiso para cumplir los requisitos aplicables	√			Misión, Visión y Objetivos.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Existe un compromiso respecto a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad	√					
		Se encuentra disponible y se mantiene como información documentada			√	No aplica.		No cuenta con políticas de calidad.
		Es socializada y se aplica en la empresa			√			

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
5/31**

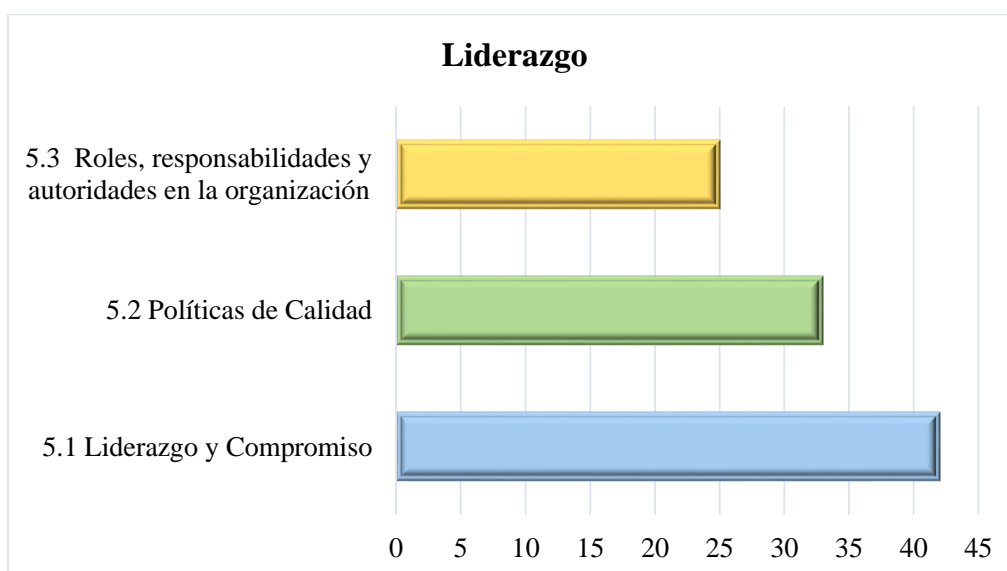
Requisito		Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnét Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
5. Liderazgo	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	Se comprueba que los requisitos de esta norma se apliquen en el sistema de gestión de calidad.			√	No aplica.	No cuenta con un manual de calidad.
		Se comprueba que los procesos sean adecuados para generar y proporcionar las salidas que se espera.			√		No cuenta con un informe de evaluación.
		Existe un documento que controle e informe el desempeño del sistema de gestión de calidad.			√		
		Se han definido y actualizado los roles, responsabilidades y autoridades del personal.	√			Descripción de las actividades a desempeñar en el puesto de trabajo se establecen en el contrato.	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Respuestas	Número
Positivas	8
Negativas	13
Total	21

Nivel de cumplimiento		
(Respuestas de positivas/Total preguntas) *100	(8/21) *100	38%
Nivel de incumplimiento		
(Respuestas de negativas/Total preguntas) *100	(13/21) *100	62%



Interpretación:

En este punto se determinó el liderazgo de la empresa a través del cuestionario perteneciente a la ISO 9001:2015, se determinó un nivel de cumplimiento del 38%, lo restante pertenece al nivel de incumplimiento con un 62%, donde se nota un desfase es en el primer punto de este apartado, 5.1.1 el cual hace referencia a las generalidades de "Fasnet Cía. Ltda.", se identificó que la empresa no cuenta con políticas y objetivos del sistema de gestión, además no emite informes del nivel de eficacia no cuenta con un manual de calidad, a la vez no se realizan capacitaciones periódicas al personal.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

Análisis:

En cuanto al liderazgo de la organización, se realizaron preguntas respecto al compromiso que tiene la gerencia con la mejora continua, su enfoque, políticas de calidad, comunicación, finalmente roles, responsabilidades y autoridades de la empresa.

5.1 Liderazgo y Compromiso para el Sistema de Gestión de Calidad

“Fasnet Cía. Ltda.”, en este punto representa un liderazgo parcial, con un nivel de cumplimiento del 42%, a pesar de contar con un sistema de gestión de calidad, ni un manual de calidad, la empresa muestra liderazgo a la hora de enfocarse en las necesidades del cliente, además cuenta con planes de mejora y se encuentra comprometida en mejorar cada punto de este apartado, además cumple los requisitos del cliente y el marco legal, y se enfoca en aumentar progresivamente la satisfacción al cliente.

5.2 Política de la Calidad

En este apartado la empresa “Fasnet Cía. Ltda.”, se compromete en establecer, mantener e implementar una política de calidad, por el momento la empresa no cuenta con políticas de calidad formales, pero maneja ciertos parámetros a la hora de acordar la prestación de servicios, esto se encuentra en sus respectivos contratos, el nivel de cumplimiento en este punto es del 33%, esto sucede a que no cuenta con documentos formales donde se encuentren las políticas de calidad, por lo tanto no puede existir una socialización de estas.

5.1 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En este punto “Fasnet Cía. Ltda.”, no cuenta con un documento formal donde se establezca responsabilidades y roles a seguir, ya que esto solo se socializa al momento de contratar al personal, el nivel de cumplimiento de este apartado es del 25%.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 10-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 5. Liderazgo
- 5.1 Liderazgo y compromiso

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no se cuenta con un plan de contingencia por lo tanto no se conocen los riesgos y oportunidades que puedan afectar la satisfacción del cliente.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Plan de contingencia	Gerencia	7 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 11-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 5. Liderazgo
- 5.2 Políticas de calidad

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., al no tener una política de calidad, no se verifica los requisitos del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los procesos que se realizan en la empresa.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Políticas de calidad	Gerencia	7 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 12-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 5. Liderazgo
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no cuenta con un manual de calidad, además, no se utilizan ni realizan informes de evaluación para comprobar si los procesos que se desarrollan en la empresa son los adecuados.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Informes de evaluación al sistema de gestión de la calidad.	Gerencia	35 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación	
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Se comprueba los resultados previstos con la aplicación del sistema de gestión de calidad.			√	No aplica.		No cuenta con un control interno.	
		Se han identificado el aumento de efectos positivos que aportan a la calidad del servicio.			√			No cuenta con un plan de gestión del aseguramiento de la calidad.	
		Se aplican acciones preventivas para reducir afectos negativos.			√			No existe una planificación para plantear riesgos y oportunidades.	
			Se alcanza la mejora continua.	√			Se realiza retroalimentación, para ver qué aspectos de la empresa se pueden mejorar.		
			Se planifica diferentes tipos de acciones para conllevar los riesgos y oportunidades.			√	No aplica.		No cuenta con un plan de acción.
			Se implementas acciones en los procesos del sistema de gestión de calidad.			√			
			Se examina la eficacia de las acciones en los procesos.			√			

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
7/31**

Requisito		Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
6. Planificación	6.2 Objetivos de la Calidad	Cuenta con objetivos de calidad que se relacionen con las políticas de calidad.			√	No aplica.	No cuenta con un manual de calidad.
		Los objetivos son medibles y se dispone de un control y seguimiento.			√		
		Para la planificación de objetivos se toma en consideración todos los requisitos.			√		
		La planificación de los objetivos abarca actividades, recursos, plazos y responsabilidades.			√		
		Los objetivos se han socializado.			√		
		Se actualizan con frecuencia los objetivos de calidad.			√		
		En la planificación de los objetivos de calidad se establece que se va a realizar.			√	No aplica.	No cuenta con una gestión de seguimiento y control estratégico.
		Se establecen los recursos necesarios para lograr los objetivos de calidad.			√		
		Se identifica quién será el responsable para alcanzar los objetivos de calidad.			√		

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
8/31**

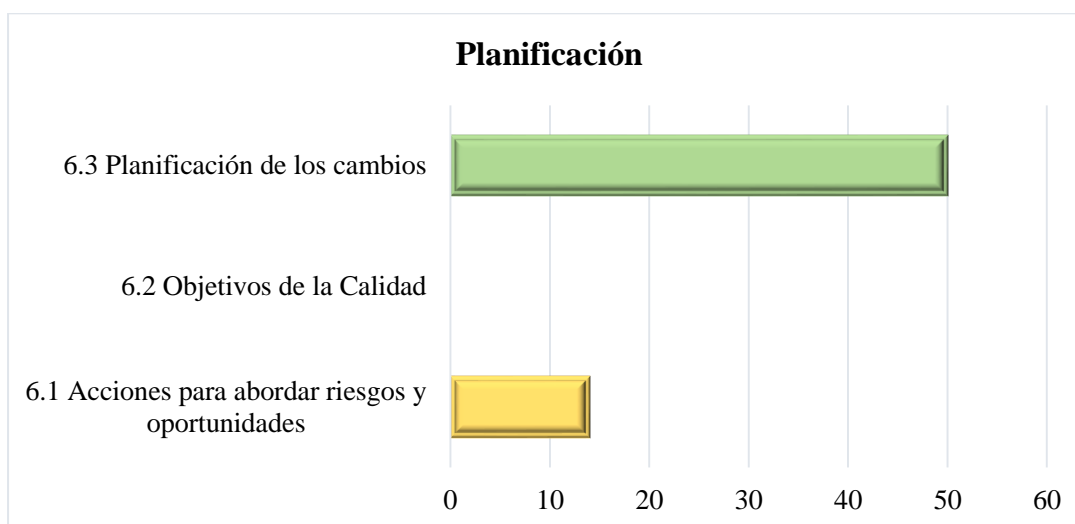
Requisito		Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación	
6. Planificación	6.3 Planificación de los cambios	¿Se estableció un propósito para los cambios de planificación?		√	No aplica.		La empresa no cuenta con un sistema de gestión de la calidad.	
		¿Se identificó los cambios al sistema de gestión de calidad protegiendo la integridad de este?		√				
		¿Se realiza una planificación de disponibilidad de recursos?	√			Al inicio de cada mes, se planifica que equipos y herramientas serán necesarios para las instalaciones.		
		¿En la planificación se establece las autoridades y responsabilidades?	√			El encargado de suministrar los recursos es el gerente.		
Total		3		17				

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Respuestas	Número
Positivas	3
Negativas	17
Total	20

Nivel de cumplimiento		
(Respuestas de positivas/Total preguntas) *100	(3/20) *100	15%
Nivel de incumplimiento		
(Respuestas de negativas/Total preguntas) *100	(17/20) *100	85%



Interpretación:

En este apartado "Fasnet Cía. Ltda.", cumple con un nivel de cumplimiento del 15%, este porcentaje se da por los 3 puntos de este apartado en acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación de los cambios.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

Análisis:

Al analizar este punto referente a como la empresa afronta los riesgos y oportunidades que se presentan, se determina que "Fasnet Cía. Ltda.", debe implementar una gestión de seguimiento y control estratégico.

6.1 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Fasnet Cía. Ltda.", no lleva un control interno, ni una planificación para abordar acciones preventivas contra los riesgos y oportunidades, el nivel de cumplimiento en este punto es del 14%.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

"Fasnet Cía. Ltda.", al no contar con un manual de calidad ni una gestión de seguimiento y control estratégico se ve en deficiencia, ya que no cumple con los requisitos para implementar objetivos de calidad.

6.3 Planificación de los cambios

En este apartado "Fasnet Cía. Ltda.", mantiene un nivel de cumplimiento del 50% ya que lleva una planificación en cuanto a la disponibilidad de los recursos junto su respectivo personal para ejecutar sus responsabilidades.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 12-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 6. Planificación
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no mantiene un control interno, ni con un plan estratégico que asegure la gestión de calidad en los servicios que presta, tampoco se planifica acciones preventivas para enfrentar riesgos, y no tiene un plan de acción.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar un plan estratégico	Gerente general	35 días		
Control interno	Gerencia	15 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 14-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 6. Planificación
- 6.3 Planificación de cambios

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no establece un propósito para los cambios de planificación, tampoco se identifica cambios al sistema de gestión de calidad.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Plan de gestión del aseguramiento de la calidad	Gerencia	35 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
7. Apoyo	7.1 Recursos	Al establecer el sistema de gestión de calidad se analiza las capacidades y limitaciones de los recursos internos.	√			Al establecer un sistema de gestión, la empresa tiene la disposición de analizar e identificar los recursos para este, igualmente con el personal que sea necesario.		Evaluación a los proveedores
		Al establecer el sistema de gestión de calidad se identifica la información necesaria sobre los proveedores.	√					
		Se cuenta con el personal suficiente para la implementación del sistema de gestión de calidad para el control de los procesos.	√					El personal se encuentra distribuido
		Se mantiene una adecuada infraestructura para el desarrollo de las actividades.	√				Anexo b.	El espacio físico está bien distribuido
		Se ha identificado el ambiente necesario para la ejecución de los procesos.	√					Gestión de salud y seguridad operacional
		Se han determinado los recursos idóneos para la realización de inspecciones y controles.	√					

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
10/31**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
7. Apoyo	7.1 Recursos	Los recursos son apropiados para el tipo de actividades de control realizadas.	√			Control por parte de la gerencia.		
		Se verifica que los equipos que se utiliza para las operaciones diarias funcionen correctamente.	√			Validación técnica de las actividades que se realicen.		
		Se realiza evaluaciones al equipo de medición para identificar el estado en el que se encuentran.	√					
		Se realiza mantenimiento al equipo de medición.	√					
		Se verifica los equipos que se utilizan para las operaciones diarias.	√			La empresa cuenta con espacio suficiente para realizar sus actividades diarias.		
		Los conocimientos que predominan para el desarrollo de las actividades de la empresa provienen del personal que labora en la misma.				√	No aplica.	No existen capacitaciones ni planes de formación.
		Los conocimientos adicionales que pueda necesitar la empresa se los obtiene en fuentes internas o externa.				√		

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>CLSC 11/31</p>

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
7. Apoyo	7.2 Competencia	El personal es competente al momento de ejecutar sus actividades.	√			Al momento de contratar al personal, se verifica que sea capaz de cumplir con sus obligaciones.		Cuenta con reclutamiento, selección, contratación y nómina del personal.
		Se asegura que la formación y experiencia del personal sean adecuadas para cada puesto de trabajo.	√					
		Se han ejecutado acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal.			√	No aplica.		
		Existe evidencia documentada de la competencia.			√			
	7.3 Toma de conciencia	Se han realizado acciones para asegurar que el personal tome conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad.			√	No aplica.		No cuenta con políticas de calidad.
		Se han efectuado acciones para que el personal tome conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad.			√			

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
12/31**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
7. Apoyo	7.4 Comunicación	Se ha determinado comunicación interna y externa sobre el sistema de gestión de calidad			√	No aplica.		La empresa no cuenta con un sistema de gestión de la calidad.
		Se encuentra definido qué, cuándo, a quién y cómo se realiza cada comunicación			√			
	7.5 Información documentada	Se documenta la información requerida por esta Norma ISO			√	No aplica.		La empresa no cuenta con un proceso de gestión de documentación.
		Se ha determinado la documentación establecida por la norma y el sistema de gestión de calidad			√			
		La identificación y descripción de los documentos es apropiada			√	No aplica.		La empresa no cuenta con un proceso de gestión de documentación.
		Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento			√			
Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada			√					

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
13/31**

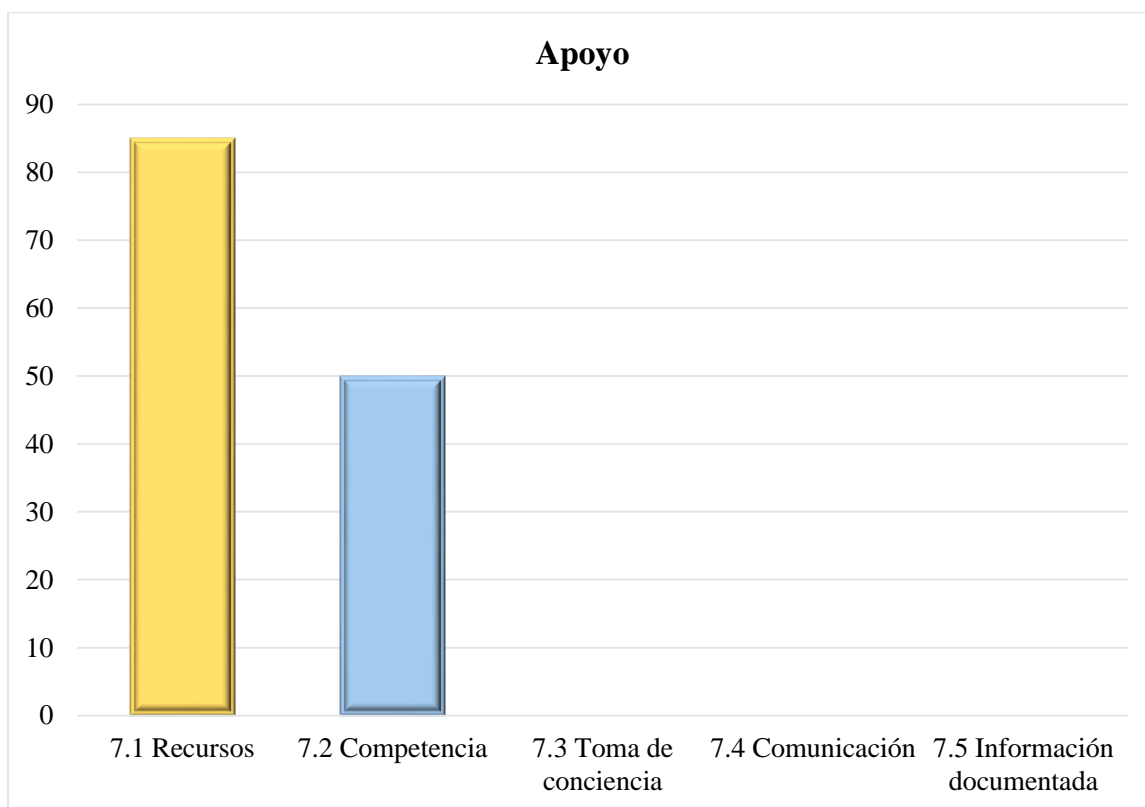
Requisito		Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
7. Apoyo	7.5 Información documentada	Se encuentra a disposición donde y cuando se necesite		√	No aplica.		No se mantiene un control de documentos internos y externos
		La protección y seguridad de la información documentada es la adecuada		√			
		Para realizar el control a la información documentada se toma en cuenta el acceso, la distribución, uso y recuperación		√			
		Para el control de la información documentada se prevé sus cambios		√			
		Para el control de la información documentada se prevé su conservación y disposición		√			
Total		13		18			

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Respuestas	Número
Positivas	13
Negativas	18
Total	31

Nivel de cumplimiento		
(Respuestas de positivas/Total preguntas) *100	(13/31) *100	42%
Nivel de incumplimiento		
(Respuestas de negativas/Total preguntas) *100	(18/31) *100	58%



Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

Interpretación:

En este apartado referente al apoyo "Fasnet Cía. Ltda.", mantiene un nivel de cumplimiento del 55%, este porcentaje se refleja en el punto 7.3 Toma de conciencia y en el 7.5 Información documentada, donde cuentan con 0%, no cuenta con políticas de calidad, proceso de gestión de documentación, supervisor de calidad, ni con un control de documentos internos y externos.

Análisis:

Al analizar este punto referente a como la empresa maneja sus recursos, como los establece para mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad, se determinó un nivel de incumplimiento del 45%.

7.1 Recursos

Fasnet Cía. Ltda.", establece y brinda los recursos necesarios para la mejora continua en cuanto al sistema de gestión de calidad, en este punto el nivel de cumplimiento es del 85%, donde existe un desfase en el punto 7.1.6 referente a conocimientos de la organización se determinó que no existen capacitaciones ni planes de formación, por lo tanto, el personal necesita que se implementen capacitaciones para desarrollar sus actividades de una mejor manera.

7.2 Competencia

Fasnet Cía. Ltda.", en relación con la competencia del personal, se determinó que este cuenta con la formación, experiencia y educación personal para el puesto en el que se encuentra, existe un mecanismo al momento del reclutamiento, selección, contratación y nómina del personal, en este punto la empresa cumple cuenta con un nivel de cumplimiento del 50%.

7.3 Toma de conciencia

Fasnet Cía. Ltda.", en cuanto a acciones para asegurar que el personal tome conciencia de los objetivos y políticas de calidad, y la comunicación sobre la contribución a la eficacia del sistema y beneficios de una mejora del desempeño, cuenta con un nivel de cumplimiento del 0%, ya que la empresa por el momento no cuenta con políticas de calidad.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

7.4 Comunicación

Fasnet Cía. Ltda.”, determinó como se maneja la comunicación interna y externa con respecto al sistema de gestión de calidad, su nivel de cumplimiento es del 0%, esto no se cumple ya que la empresa no cuenta con un proceso interno de comunicación referente al sistema de gestión de la calidad.

7.5 Información documentada

Fasnet Cía. Ltda.”, en cuanto a la información documentada, para asegurarse que la comunicación sea la adecuada, el nivel de cumplimiento es del 0%, por el momento la empresa no cuenta con un proceso de gestión de documentación, supervisor de calidad, ni con un control de documentos internos y externos.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 15-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 7. Apoyo
- 7.1 Recursos

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., en cuanto al personal no existen capacitaciones, ni planes de formación, tampoco se realizan encuestas para ver cómo se están desempeñando en sus labores.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Planes de formación al personal.	Gerencia	20 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 16-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 7. Apoyo
- 7.2 Competencia

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no mide el rendimiento del personal, no se conoce como rinde en su puesto de trabajo, además, no se realiza informes sobre como labora.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Medir el rendimiento del personal.	Gerencia	30 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 17-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

7. Apoyo

7.4 Toma de decisiones

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., al no manejar un sistema de gestión de calidad, la empresa no cuenta con un proceso de gestión de documentación, por lo tanto, no existe un supervisor de calidad.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Control de documentación interna y externa.	Gerencia	30 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>CLSC 14/31</p>

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes.	√			En base a las encuestas obligatorias a llevar por arcotel, se identifica el nivel de satisfacción por parte del cliente, lo que conlleva a cumplir las expectativas del cliente.	Anexo a.	
		Se realiza análisis y determinación de los recursos necesarios para la conformidad de los requisitos de acuerdo con el producto o servicio.	√			Cuenta con inventarios.		
		Se aplican controles a los procesos en base a los criterios ya establecidos.			√	No aplica.		No llevan un control de los procesos que se ejecutan.
		Se determina, mantiene, y conserva toda información de tipo documental para asegurar la confianza en los procesos a seguir y la calidad tanto de productos como servicios.			√	No aplica.		No se realizan informes sobre los procesos que se ejecutan.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>CLSC 15/31</p>

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
8. Operación	8.2 Requisitos para productos y servicios	Se proporciona la información relativa a los productos y servicios.	√			Sistema de información.		
		Se tratan consultas, contratos o pedidos, incluyendo cambios.	√			Diariamente en las oficinas de Fasnet Cía. Ltda., por medio de la página web o redes sociales.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Se receipta la debida retroalimentación por parte de los clientes, incluyendo las quejas.	√			Se receipta las sugerencias y reclamos de los clientes, por medio de las oficinas de Fasnet Cía. Ltda., por medio de la página web o redes sociales.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Se delimita requisitos direccionados para las acciones contingentes, en caso de requerirse.			√	No aplica.		La empresa no cuenta con un plan de contingencia
		Se realiza la definición de los servicios y productos incluyendo requisitos legales, reglamentos aplicables y cualquier aspecto necesario solicitado por la empresa.	√			Parámetros internos	Parámetro SLA. (Anexo d)	
		Se cumple con las declaraciones sobre los servicios y productos que ofrece.	√			Especificaciones en el contrato	Modelo de contrato. (Anexo c)	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
16/31**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
8. Operación	8.2 Requisitos para productos y servicios	Se establecen los requisitos especificados por el cliente, incluyendo para las actividades de entrega y las posteriores a la misma	√			Diferentes planes y precios de internet, confirmación e requisitos del cliente y registro de proveedores.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Se consideran los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto	√					
		Se realiza una revisión de los requisitos especificados por la organización	√					
		Se realiza una revisión de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios	√					
		Se realiza una revisión de las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	√			Especificaciones en el contrato.	Modelo de contrato. (Anexo c)	
		La empresa conserva la información sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios	√			La empresa registra sugerencias para mejorar sus servicios.		

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>CLSC 17/31</p>

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
8. Operación	8.2 Requisitos	Cuando se actualiza o cambian los requisitos de los servicios y productos, la información tipo documental se actualiza y es modificada dando saber de esto al personal responsable de la empresa	√			No aplica.		La empresa no realiza informes sobre cambios que puedan existir por parte de los servicios que prestan.
	8.3 Diseño y desarrollo de servicios y productos	Se establece e implementa diseños adecuados para asegurar la provisión de servicios y productos	√			Cuenta con un diseño sobre los servicios que brinda.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Se considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo	√			Cuenta con aseguramiento de la calidad, en el proceso de instalación.		Cada equipo que se utiliza para la instalación cuenta con garantía.
		Establece las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables	√					
		Se define las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo	√					
		Se determina las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo	√					

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
8. Operación	8.3 Diseño y desarrollo de servicios y productos	Se definen las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios	√			Cuenta con aseguramiento de la calidad, en el proceso de instalación.		Cada equipo que se utiliza para la instalación cuenta con garantía.
		Se considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo	√					
		Se considera la necesidad de la participación de los clientes	√					
		Se considera los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios	√					
		Se considera un nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes	√					
		Se conserva la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo	√					

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
8. Operación	8.3 Diseño y desarrollo de servicios y productos	Se comprueba los requisitos legales y reglamentarios.	√			La empre cumple con el marco legal.		
		Se han identificado las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.			√	No aplica.		No se ha realizado un análisis sobre los factores externos.
		Se definen los resultados a lograr.	√			Tiene sus objetivos establecidos.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	√			Una vez instalado el equipo de internet se comprueba que esté funcionando correctamente.		
		Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfagan los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.	√					
		Se toma acciones necesarias sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.	√			En el caso de existir fallas en el servicio de internet, se procede a enviar técnicos a que lo solucionen.	Modelo de contrato. (Anexo c)	
		Se conserva la información documentada de estas actividades.			√	No aplica.		La empresa no detalla las actividades que realiza.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
20/31**

Requisito		Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación	
8. Operación	8.3 Diseño y desarrollo de servicios y productos	Salidas en cuanto al desarrollo y diseño						
		Son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.	√			Especificaciones en el contrato.	Modelo de contrato. (Anexo c)	
		Hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado.			√	No aplica.		No realiza un seguimiento apropiado al servicio.
		Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto, provisión segura y correcta.	√			En la página web y redes sociales se socializa los planes d internet.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Cambios en cuanto al desarrollo y diseño			√			
		Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo.			√	No aplica.		No existe información sobre cambios el diseño y desarrollo de los servicios.
		Se conserva información documentada sobre los resultados de las revisiones.			√			
		Se conserva la información documentada sobre la autorización de los cambios.			√			
Se conserva la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			√					

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
21/31**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
8. Operación	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos.	√			Constantemente se realizan evaluaciones a los proveedores, el mercado es amplio en cuanto a quipos tecnológicos.	Anexo f.	
		Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	√					
		Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar.	√					
		Se considera que los procesos, servicios y productos suministrados externamente cumplen con la reglamentación legal y los requisitos del cliente.	√			La empresa cumple con leyes y reglamentos.		
		Se aplican otras actividades para comprobar que los servicios y productos cumplan con los requisitos.				√	No aplica.	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
8. Operación	8.5 Producción y provisión del producto y servicio	Se guardan documentos con respecto a las características de productos, servicios y actividades que se desempeña la empresa.	√			Se mantiene información sobre las características de productos y servicios, también se las socializa en la página web.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Se incluyen actividades de aplicación de seguimiento y monitoreo para realizar la verificación del control tanto de los procesos como de las salidas.			√	No aplica.		No se realiza un control.
		Se incluye el uso de las instalaciones para los procesos cuando esto sea aplicable.	√			La empresa cuenta con instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades.		
		Se incluye validación de forma periódica respecto a la capacidad que tiene la empresa para alcanzar los resultados que espera.			√	No aplica.		
		Se incluye la aplicación de acciones preventivas para mitigar errores del personal.			√	No cuenta con un plan de contingencia		

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>CLSC 23/31</p>

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
8. Operación	8.5 Producción y provisión del producto y servicio	Se identifican salidas con los medios apropiados, para tener la completa seguridad de la conformidad de productos y servicios.	√			La empresa identifica los equipos que se utilizan en las instalaciones.		
		Se identifica que las salidas se encuentren de acuerdo a los requisitos de medición y seguimiento a través del proceso de producción del servicio.			√	No aplica.		No cuenta con indicadores de gestión.
		Se controla y conserva la documentación para permitir la trazabilidad.			√	No aplica.		No se identifican los procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución del servicio que se presta.
		Se mantiene el respectivo cuidado en cuanto a la propiedad que pertenece a los clientes y proveedores.	√			Los equipos que se prevén son tratados con cuidado y precaución.		
		Se identifica, verifica y protege la propiedad tanto de clientes como de proveedores.	√					
		Se elabora un informe al cliente o proveedor cuando sus pertenencias se deterioran o se pierden, y conserva la información de esta.				No aplica.		No se realizan informes de control e bienes

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>CLSC 24/31</p>

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación	
8. Operación	8.5 Producción y provisión del producto y servicio	Se archiva las salidas que se dan durante la producción y prestación de productos y servicios, para tener la seguridad de que estén conforme con los requisitos.	√			La empresa identifica los equipos que se utilizan en las instalaciones.			
		Se toman en cuenta requisitos de tipo legales y reglamentarios.	√			La empresa cumple con leyes y reglamentos.			
		Se delimita consecuencias potenciales no deseadas asociadas a la garantía de productos y servicios que ofrece la empresa.	√			Cada equipo que se utiliza para la instalación cuenta con garantía.			
		Se definen y socializan los requisitos que tienen que ver con el cliente.	√			La empresa está abierta al diálogo.	Página web. (Faste.net.ec)		
		Se delimita la forma en que los clientes van a retroalimentarse acerca de los servicios y productos de la empresa.	√						
		Se revisa y controla los cambios para la de prestación del servicio, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.				√	No aplica.		La empresa no realiza un control.
		Se almacena información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.				√	No aplica.		No cuenta con un manual de calidad.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

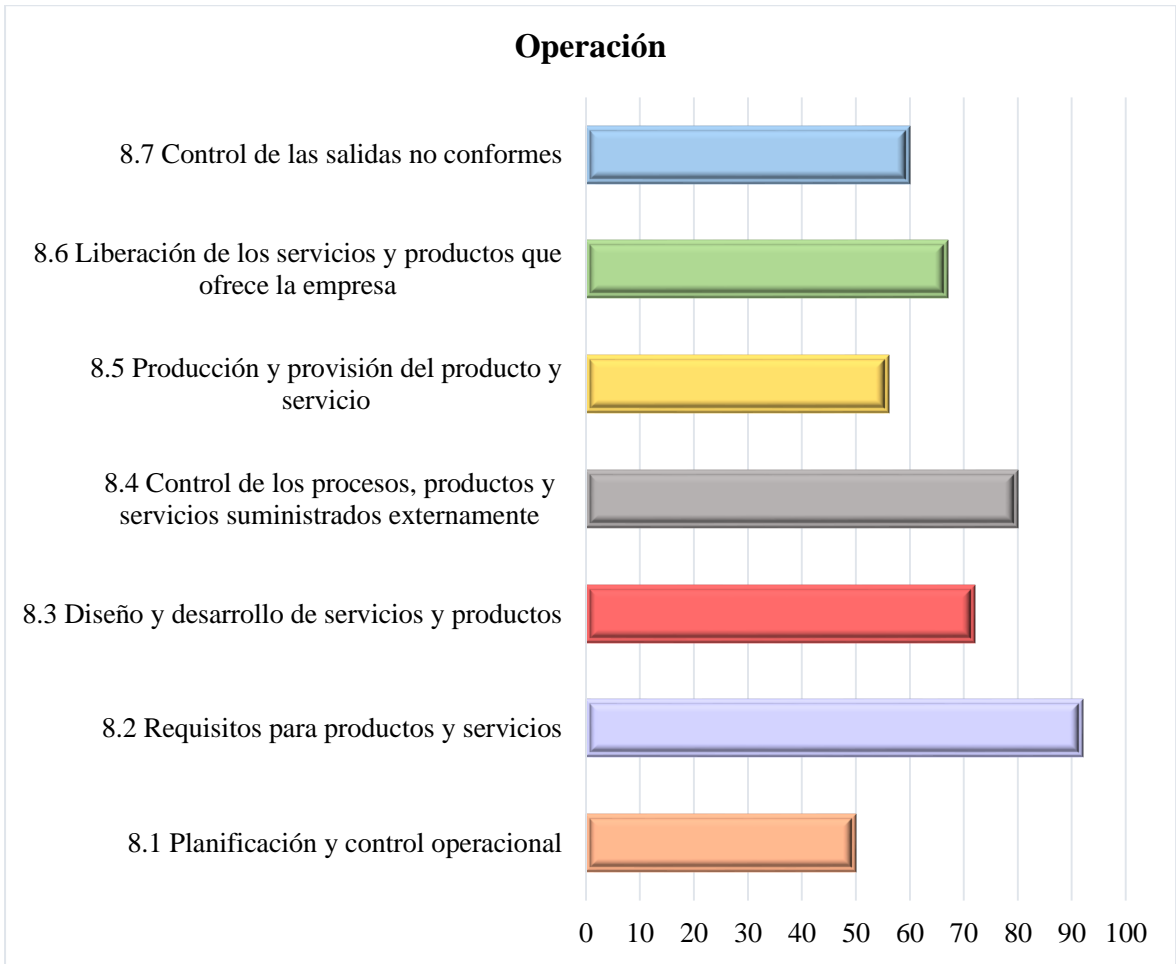
		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación	
8. Operación	8.6 Liberación de los servicios y productos	Existen actividades de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo con los requisitos.			√	No aplica.		No se identifican los procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución del servicio que se presta.	
		Se cuida e identifica la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos.	√			Una vez entregado o instalado los equipos, se identifica que están funcionando correctamente.	Modelo de contrato. (Anexo c)		
		Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito.	√						
	8.7 Control de las salidas no conformes	Se toma acciones correctivas para las salidas no conformes.	√			La empresa aspira la mejora continua, en relación con la no conformidad, está atenta a los posibles errores que sucedan.			
		Las acciones de separación, contención y devolución de las salidas no conformes son incluidas como acciones correctivas.	√						
		Se toman los comentarios de clientes para evitar las salidas no conformes.	√						
		Se guarda información documental que detalle la no conformidad.			√	No aplica.		En la empresa no existe información documentada sobre las no conformidades	
		Se guarda información documental que reconoce al personal responsable de acciones preventivas o correctivas sobre las no conformidades.			√				
	Total			51		21			

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Respuestas	Número
Positivas	51
Negativas	21
Total	72

Nivel de cumplimiento		
(Respuestas de positivas/Total preguntas) *100	(51/72) *100	71%
Nivel de incumplimiento		
(Respuestas de negativas/Total preguntas) *100	(21/72) *100	29%



Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

Interpretación:

En este apartado referente a la operación en "Fasnet Cía. Ltda.", mantiene un nivel de cumplimiento del 71%, la variación del 29% se debe a que la empresa no cuenta con un buzón de quejas ni con un plan de contingencia, por otra parte, no se realizan actividades validar y asegurarse que los servicios y productos satisfagan los requisitos previstos, además no existe información al momento que se realicen cambios en la entidad, tampoco cuenta con orden de pedido, evaluaciones internas ni con un manual de calidad.

Análisis:

Al analizar este punto referente a la operación, se determinó un nivel de incumplimiento del 29%, se debe implementar un control en las operaciones que se realicen en la empresa, para que se siga desarrollando una mejora continua.

8.1 Planificación y control operacional

En este punto referente a como implementar y ejercer el control en los procesos para la provisión de servicios o productos, Fasnet Cía. Ltda.”, establece un nivel de cumplimiento del 50% ya que dispone de inventarios y además se realizan informes sobre cada proceso a ejecutar.

8.2 Requisitos para productos y servicios

Este apartado cuenta con dos puntos, el primero hace referencia a cómo funciona la comunicación con el cliente, y el segundo a como se determinan los requisitos a la hora de ofertar el producto o servicio, en este apartado cuenta con un nivel de cumplimiento del 92%, haciendo referencia que la empresa realiza un análisis a la hora de establecer los recursos para ofertar el servicio, también se da a conocer cómo funciona el servicio y se realizan informes de cada proceso que se realice en la empresa.

8.3 Diseño y desarrollo de servicios y productos

Fasnet Cía. Ltda., en este punto tiene un nivel de cumplimiento del 72%, la diferencia se debe a que la empresa no define los resultados que desea lograr, además, no se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfagan los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, también no existe información cuando se realizan cambios en el diseño y desarrollo de los servicios que se prestan.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

En el siguiente apartado Fasnet Cía. Ltda., tiene un nivel de cumplimiento del 80%, se debe a que no cumple con actividades al momento de comprobar que los servicios y productos cumplan correctamente con los requisitos establecidos.

8.5 Producción y provisión del producto y servicio

En este apartado Fasnet Cía. Ltda., tiene un nivel de cumplimiento del 56%, este hace referencia a los controles que se implementan al momento de la provisión del servicio, en cuanto a la identificación y trazabilidad se identificó que no existe un control de la documentación para permitir la trazabilidad, además no se describen los cambios que se realizan en los procesos de la empresa.

8.6 Liberación de los servicios y productos que ofrece la empresa

Fasnet Cía. Ltda., en este apartado cuenta con un nivel de cumplimiento del 67%, se identificó que la propiedad perteneciente a los clientes y proveedores se cuida y protege, además cumplen con todos los requisitos establecidos en el contrato posteriores a la entrega del producto o servicio.

8.7 Control de las salidas no conformes

En este punto Fasnet Cía. Ltda., tiene un nivel de cumplimiento del 60%, en la primera parte se conoce sobre la toma de acciones correctivas y como manejan las opiniones del cliente al momento de brindar un servicio o producto, lo cual se estableció que la empresa busca la mejora continua.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 18-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 8. Operación
- 8.3 Diseño y desarrollo de servicios y productos

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no define los resultados a los que quiere llegar, además no se hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición en los servicios que presta, por último, no existe información sobre cambios del diseño y desarrollo del servicio.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar informes en el caso que existan cambios en el servicio.	Gerente General			

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 19-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

8. Operación

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no se aplican actividades para comprobar que los servicios y productos cumplan con los requisitos establecidos, además no cuenta con orden de pedido.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Aplicar indicadores de gestión.	Gerente General	20 días		
Orden de pedido.	Gerente General			

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 20-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 8. Operación
- 8.5 Producción y provisión del producto y servicio

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no cuenta con planes de contingencia, además no se realizan evaluaciones internas a la posventa, no cuenta con un manual de calidad, además no se almacena información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Control interno	Gerente General	30 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 21-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

8. Operación

8.6 Liberación de los servicios y productos que ofrece la empresa

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no cuenta con actividades o procedimientos que permitan identificar los equipos que se requieren para las instalaciones.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Evaluar el servicio	Gerente General	30 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 22-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

- 8. Operación
- 8.7 Control de las salidas no conformes

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no archiva información sobre las no conformidades que se van presentando en la empresa.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar informes sobre las no conformidades que se presenten	Gerente General	30 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
26/31**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación	
9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Se determina los procesos que necesitan seguimiento y medición.			√	No aplica.		No se evalúa el desempeño.	
		Se establece un plazo para medir y dar seguimiento a los procesos.			√				
		Existe una evaluación y análisis a los resultados que se dan al medir y seguir los procesos.			√				
		Existe una metodología para realizar seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas.	√				Cuestionario trimestral de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (arcotel).	Cuestionario de satisfacción al cliente. (Anexo a)	
		Se realiza una evaluación para determinar la satisfacción del cliente.	√						
		Se evalúa si la planificación se está siguiendo correctamente.				√	No aplica.		No cuenta con indicadores de gestión
		Se analiza cómo aprovechar las oportunidades y disminuir riesgos.				√			
		Se establece y analiza la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad.	√				No aplica.		No cuenta con un sistema de gestión de calidad.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
27/33**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación		
9. Evaluación del desempeño	9.2 Auditoría Interna	Se realizan auditorías internas para evaluar el sistema de gestión de calidad.			√	No aplica.		No se han realizado auditorías de calidad, además no cuenta con la certificación ISO.		
		Se elaboran auditorías internas para comprobar los requisitos de la norma ISO 9001:2015.			√					
		El alcance de la auditoría es apropiado para evaluar la eficiencia del sistema de gestión de calidad.			√					
				Las auditorías se realizan de manera planificadas.			√	No aplica.		No cuenta con un Informe de Auditoría de Calidad.
				Se asegura la competencia e independencia de los auditores externos.			√			
				La gerencia se mantiene informada de los resultados de la auditoría.			√			
				Se aplican acciones para solventar acciones correctivas necesarias.			√			
				Se guarda de manera ordenada la información sobre auditorías anteriores.			√			

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
28/31**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
9. Evaluación del desempeño	9.3 Revisión por la dirección	La gerencia ha realizado una evaluación al sistema de gestión de calidad para comprobar su eficiencia y alineación continua con la dirección estratégica			√	No aplica.		No cuenta con informes sobre la gestión de la calidad.
		La gerencia determina y planifica el estado en que se encuentran las acciones de revisiones previas			√	No aplica.		No se llevan revisiones por parte de la gerencia
		La gerencia ejecuta una planificación sobre el ambiente interno y externo del sistema de gestión de calidad			√			
		La gerencia ejecuta una planificación para identificar los recursos de la empresa	√			Cada mes realizan un estimado de los equipos que van a necesitar.		
		La gerencia supervisa que se lleven acciones preventivas para abordar oportunidades y riesgos			√			La empresa no lleva actividades para afrontar las no conformidades.
		La gerencia planifica acciones de mejora continua	√			La visión de la empresa está enfocada en la mejora continua.	Página web. (Faste.net.ec)	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
29/31**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
9. Evaluación del desempeño	9.3 Revisión por la dirección	La información sobre la eficacia y desempeño del sistema de gestión se confirma, incluido opiniones de las partes relacionadas como clientes y proveedores.			√	No aplica.		La empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad.
		La gerencia tiene una planificación para identificar los recursos de la empresa			√	No aplica.		No lleva una planificación.
		Se supervisa que se lleven acciones preventivas para abordar oportunidades y riesgos.			√	No aplica.		La empresa no previene oportunidades y riesgos.
		La gerencia planifica acciones de mejora continua.			√			
		Las decisiones y acciones que realiza la empresa son para aprovechar las oportunidades de mejora.	√			Si la empresa ve una oportunidad para mejorar, la toma.		
		Las decisiones y acciones que realiza la empresa son acerca de la necesidad de cambio dentro del sistema de gestión de calidad.			√	No aplica.		No cuenta con un sistema de gestión de calidad.
		Las decisiones y acciones que realiza la empresa están relacionadas con las necesidades de los recursos.	√			La empresa tiene toma decisiones en base a sus recursos.	Página web. (Faste.net.ec)	
Total			7		22			

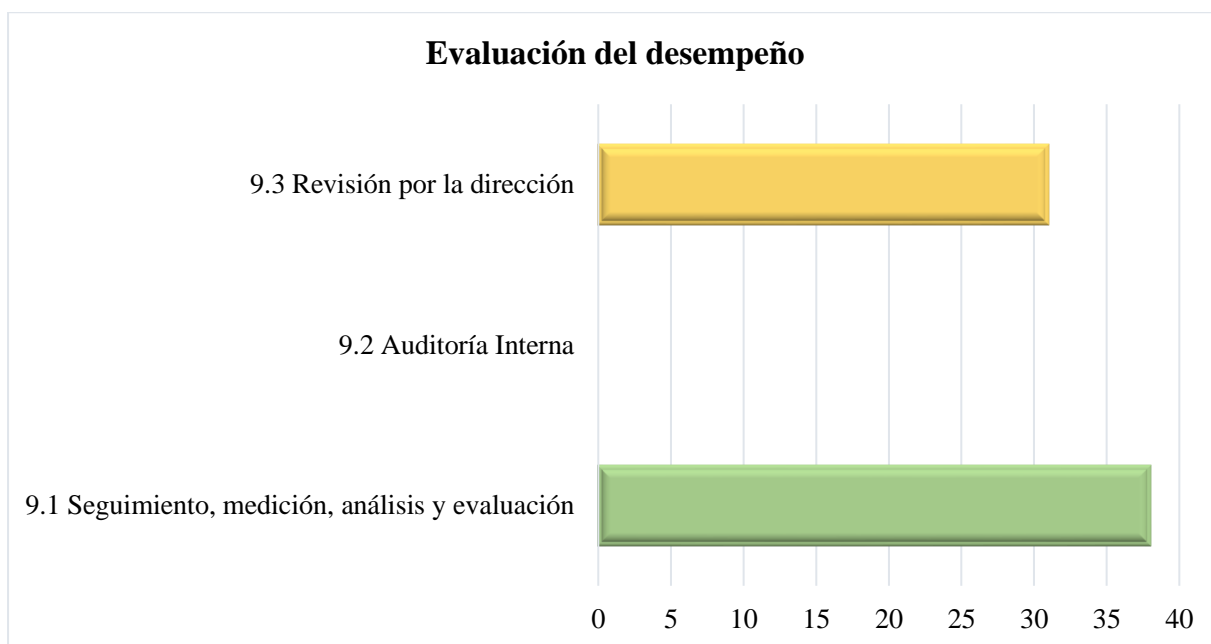
Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ESGC
1/2

Respuestas	Número
Positivas	7
Negativas	22
Total	29

Nivel de cumplimiento		
(Respuestas de positivas/Total preguntas) *100	(7/29) *100	24%
Nivel de incumplimiento		
(Respuestas de negativas/Total preguntas) *100	(22/29) *100	76%



Interpretación:

En este apartado referente a la evaluación al sistema de gestión de calidad en la empresa "Fasnet Cía. Ltda.", mantiene un nivel de cumplimiento del 24%, la variación del 76% se debe a que la empresa no realiza informes de calidad, a la vez la gerencia no realiza revisiones a las acciones que se ejecutan en cuanto a la calidad.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ESGC
2/2

Análisis:

Al analizar este punto referente a la evaluación al sistema de gestión de calidad, se determinó un nivel de incumplimiento del 63%, se debe implementar un sistema de gestión de calidad para que la empresa pueda ejecutar sus actividades de una manera eficiente, controlada de informes de calidad.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En este punto referente la empresa mantiene un nivel de cumplimiento del 38%, se debe a que no evalúa el desempeño de los procesos que se realizan y además no cuenta con indicadores de gestión, lo que no permite conocer ni medir las acciones que están tomando.

9.2 Auditoría Interna

En este apartado la empresa no tiene un nivel de cumplimiento, al evaluar este punto referente a auditorías internas de calidad, se manifiesta que anteriormente no se han realizado, por lo tanto, no cuenta con informes de auditorías de calidad.

9.3 Revisión por la dirección

En este punto la empresa mantiene un nivel de cumplimiento del 31%, se determinó que la empresa no lleva informes ni revisa información en cuanto al desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, por otro lado, la gerencia realiza una planificación sobre los recursos a utilizar, identifica acciones preventivas para conllevar los riesgos, y está al tanto de la mejora continua.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 23-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no se evalúa el desempeño, es decir, no se mide ni da seguimiento a los procesos que se realizan en la empresa, por lo tanto, tampoco cuenta con indicadores de gestión.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Indicadores de gestión	Gerencia	35 días		

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 24-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

9. Evaluación del desempeño

9.2 Auditoría Interna

Deficiencias encontradas

En Fasnet Cía. Ltda., no se han realizado auditorías de calidad, además no cuenta con la certificación ISO, por lo tanto, no cuenta con informes de auditorías de calidad.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar una auditoría de calidad al servicio	Gerencia			

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
30/31**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
10. Mejora	10.1 Generalidades	Se planifica acciones para mejorar la satisfacción del cliente, considerando necesidades y expectativas que surjan.	√			La empresa busca satisfacer al cliente, cumpliendo sus expectativas.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Se buscan acciones para mejorar las expectativas de las partes interesadas.	√					
		Se buscan acciones para mejorar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad.			√	No aplica.		No cuenta con un sistema de gestión de calidad.
	10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	Cuando existe una no conformidad relacionada a quejas, Fasnet Cía. Ltda., toma acción.	√			Fasnet tiene abierto sus canales de comunicación.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Se ha realizado un análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas.			√	No aplica.		No se ha realizado un análisis de las causas de las no conformidades.
		Considera que es necesario aplicar acciones si fuera necesario para realizar cambios en el sistema de gestión de calidad.			√	No aplica.		No cuenta con un sistema de gestión de calidad.
		Se evalúa la eficacia de cualquier acción correctiva que sea aplicada.			√			

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CLSC
31/31**

		Requisito	Cumple	N/A	No Cumple	Aplicación en Fasnet Cía. Ltda.	Medio de verificación	Observación
10. Mejora	10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	Se guarda información como evidencia sobre el origen de las no conformidades.			√	No aplica.		No se realizan informes sobre el origen de no conformidades como de las acciones preventivas.
		Se guarda información como evidencia sobre la aplicación de acciones correctivas.			√			
	10.3 Mejora continua	La empresa dispone de herramientas para favorecer la mejora continua.	√			La empresa cuenta con objetivos establecidos.	Página web. (Faste.net.ec)	
		Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la empresa.			√	No aplica.		Anteriormente no se han ejecutado Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad.
Total			4		7			

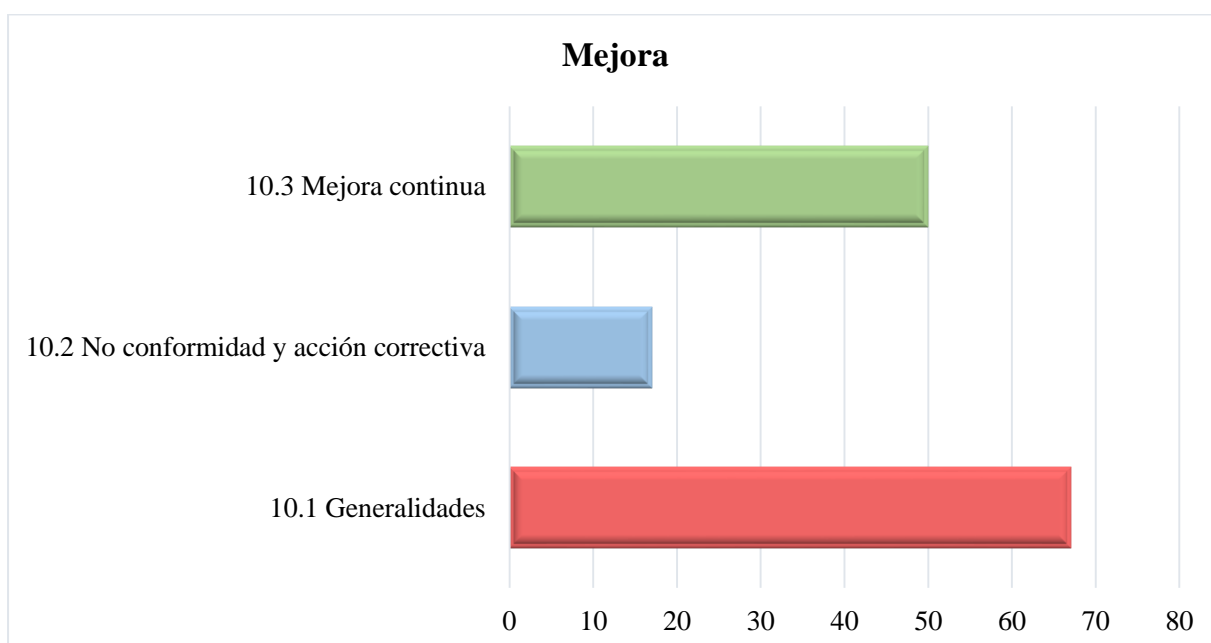
Respuestas	Número
Positivas	4
Negativas	7
Total	11

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ESGC
1/2

Nivel de cumplimiento		
(Respuestas de positivas/Total preguntas) *100	(4/11) *100	36%
Nivel de incumplimiento		
(Respuestas de negativas/Total preguntas) *100	(7/11) *100	64%



Interpretación:

En este apartado referente a la mejora en la empresa "Fasnet Cía. Ltda.", mantiene un nivel de cumplimiento del 36%, la variación del 64% se debe a que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad, ni se realizan informes sobre el origen de las no conformidades y acciones preventivas.

Análisis:

Al analizar este punto referente a la mejora, se determinó un nivel de incumplimiento del 64%, por lo tanto, se debería mantener información documental sobre las acciones que tome la empresa para que exista evidencia sobre esta.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ESGC
2/2

10.1 Generalidades

En este punto la empresa mantiene un nivel de cumplimiento del 67%, ya que se planifica acciones de mejora esperando superar las necesidades y expectativas del cliente, la diferencia se debe a que no cuenta con un sistema de gestión de calidad.

10.2 No conformidades y acciones correctivas

En este apartado la empresa mantiene un nivel de cumplimiento del 17%, la diferencia se debe a que la empresa no se realiza informes sobre el origen de no conformidades como de las acciones preventivas.

10.3 Mejora continua

En este punto la empresa mantiene un nivel de cumplimiento del 50%, se debe a que cuenta con objetivos y acciones preventivas, la diferencia se da por que anteriormente no se han ejecutado auditorías que evalúen el sistema de gestión de calidad.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTA DE HALLAZGO
DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.
OFICIO N° 24-2022

FECHA: 17-06-2022

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

Punto de la norma que afecta:

10. Mejora

10.2 No conformidades y acciones correctivas

Deficiencias encontradas

Fasnet Cía. Ltda., no evalúa como se desempeñan las acciones correctivas, además no se realizan informes sobre el origen de no conformidades como de las acciones preventivas.

Categorización

No Conformidad Mayor:	
No Conformidad Menor:	
Observaciones:	

Plan de acción

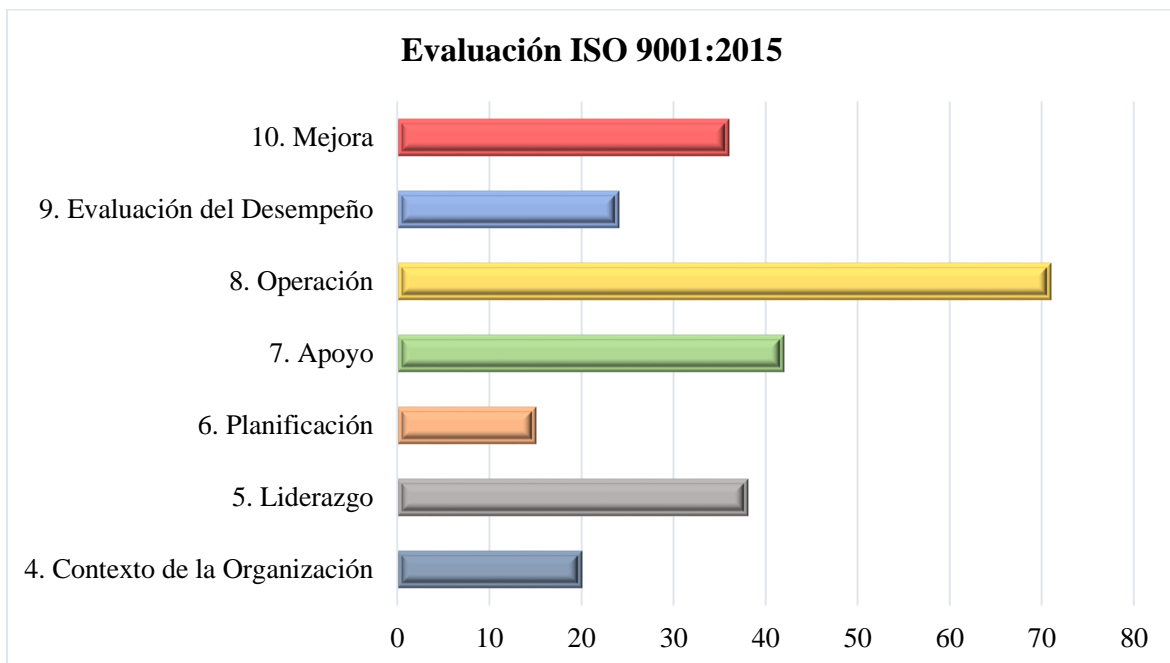
Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar un análisis de las no conformidades que se vayan presentando	Gerencia			

Firma Auditor	Firma Auditado

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

RESUMEN DE LA ISO 9001:2015

N°	Componentes	Nivel de cumplimiento	Nivel de cumplimiento parcial	Nivel de incumplimiento
4	Contexto de la Organización	20%	0%	80%
5	Liderazgo	38%	0%	62%
6	Planificación	15%	0%	85%
7	Apoyo	42%	0%	58%
8	Operación	71%	0%	29%
9	Evaluación del Desempeño	24%	0%	76%
10	Mejora	36%	0%	64%
Promedio		35%	0%	65%



Interpretación:

Mediante la elaboración del check list se identificó un nivel de cumplimiento del 35%, un nivel de cumplimiento parcial del 0% y un nivel de incumplimiento del 65%, por lo que es necesario que la empresa tome acciones correctivas con respecto a los resultados que se obtuvieron en los puntos respecto a la norma ISO 9001:2015.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

NO CONFORMIDADES

**SACP
1/6**

N°	No Conformidad	Criterio	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Observaciones
1	No aplica la matriz FODA, lo que no permite analizar e identificar los aspectos externos e internos que rodean la empresa.	En la norma ISO 9001:2015, apartado 4.1 referente al contexto de la organización manifiesta que "la organización debe realizar seguimiento a la información en cuanto a su ambiente interno y externo". (p. 1)		Se recomienda analizar los aspectos internos y externos que rodean a la empresa, para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	
2	No se realizan capacitaciones al personal, por lo tanto, no adquieren nuevos conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para cumplir con sus labores.	En el apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2015, se expresa "que la organización debe proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicable". (p.2) por lo cual es necesario que el personal se mantenga capacitado.	Realizar capacitaciones periódicas, para que el personal no tenga problemas cuando se implementa nueva tecnología o nuevos procesos dentro de la empresa.		
3	No cuenta con un manual de calidad, por lo tanto, no se puede establecer un alcance de este, ni establecer límites físicos ni actividades que se efectuarán en el sistema de gestión de calidad.	Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 4.3 se afirma "que la organización debe establecer límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad". (p.2)		Se recomienda preparar un manual de calidad y diseñar un sistema de gestión de la calidad, para que la organización se asegure de que sus productos y servicios satisfagan a los clientes.	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

NO CONFORMIDADES

SACP 2/6

N°	No Conformidad	Criterio	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Observaciones
4	No utiliza un mapa de procesos para identificar entradas y salidas, además, no tiene un informe de seguimiento, manual de funciones, manual de administración de riesgo y finalmente no cuenta con información documentada sobre el sistema de gestión de calidad.	Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 4.4 la organización debe "determinar entradas, salidas y secuencia de los procesos, además, determinar recursos y asignar el personal necesario para cada proceso que se vaya a ejecutar". (p. 2)		Para la implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, se necesita que la empresa cuente con un mapa de procesos, manual de funciones y un manual de administración de riesgos para identificar, evaluar y dar seguimiento a los riesgos que puedan surgir.	
5	No se cuenta con un plan de contingencia por lo tanto no se conocen los riesgos y oportunidades que puedan afectar la satisfacción del cliente.	En el apartado 5.1 de la norma ISO 9001:2015, se expresa que la empresa debe mantener un enfoque al cliente, teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades que puedan ocasionar no conformidades en los productos y servicios, afectando la satisfacción del cliente. (p.4)		Se recomienda implementar un plan de contingencia, donde se detallen las medidas a tomar en el caso que exista una no conformidad.	
6	Al no tener una política de calidad, no se verifica los requisitos del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los procesos que se realizan en la empresa.	Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 5.2 se manifiesta que la gerencia debe "establecer e implementar una política de calidad que sea apropiada con el propósito y contexto de la organización". (p.4)		Se recomienda realizar una retrospectiva a la empresa y según eso definir e implementar políticas de calidad, se acuerdo al contexto de esta.	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

NO CONFORMIDADES

**SACP
3/6**

N°	No Conformidad	Criterio	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Observaciones
7	No se utilizan ni realizan informes de evaluación para comprobar si los procesos que se desarrollan en la empresa son los adecuados.	Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 5.3 se manifiesta la organización debe "asegurarse de que las responsabilidades y el personal para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y se entiendan en toda la organización". (p. 4) y así comprobar si los procesos se están realizando de la manera correcta.		Se recomienda realizar informes de evaluación al sistema de gestión de la calidad.	
8	No mantiene un control interno, ni con un plan estratégico que asegure la gestión de calidad en los servicios que presta, tampoco se planifica acciones preventivas para enfrentar riesgos, y no tiene un plan de acción.	En el apartado 6.1 de la norma ISO 9001:2015, se expresa "que la organización debe controlar y planificar acciones para afrontar los riesgos y oportunidades que aparezcan". (p.5)		Se recomienda realizar un plan estratégico y realizar controles internos.	
9	No establece un propósito para los cambios de planificación, tampoco se identifica cambios al sistema de gestión de calidad.	Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 6.3 se manifiesta que "cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada". (p.6)		Se recomienda implementar un plan de gestión del aseguramiento de la calidad.	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

NO CONFORMIDADES

**SACP
4/6**

N°	No Conformidad	Criterio	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Observaciones
10	En cuanto al personal no existen capacitaciones, ni planes de formación, tampoco se realizan encuestas para ver cómo se están desempeñando en sus labores.	Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 7.1 se manifiesta la organización debe "determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios". (p. 7)	Planes de formación al personal.		
11	No se mide el rendimiento del personal, no se conoce como rinde en su puesto de trabajo, además, no se realiza informes sobre como labora.	En el apartado 7.2 de la norma ISO 9001:2015, se expresa que la organización "debe asegurarse de que el personal sea competente, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas". (p.8)		Se recomienda medir el rendimiento del personal.	
12	Al no manejar un sistema de gestión de calidad, la empresa no cuenta con un proceso de gestión de documentación, por lo tanto, no existe un supervisor de calidad.	Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 7.4 se manifiesta que "se debe determinar las comunicaciones internas y externas, incluyendo el qué, cuándo, quién y cómo". (p.8)		Se recomienda implementar un control de documentación interna y externa.	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

NO CONFORMIDADES

**SACP
5/6**

N°	No Conformidad	Criterio	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Observaciones
13	No se define los resultados a los que quiere llegar, además no se hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición en los servicios que presta, por último, no existe información sobre cambios del diseño y desarrollo del servicio.	Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 8.3 se manifiesta la organización debe "identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios". (p. 13)	Realizar informes en el caso que existan cambios en el servicio.		
14	No cuenta con actividades o procedimientos que permitan identificar los equipos que se requieren para las instalaciones.	En el apartado 8.6 de la norma ISO 9001:2015, se expresa que "los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas". (p.16)		Se recomienda evaluar el servicio.	
15	No se archiva información sobre las no conformidades que se van presentando en la empresa.	Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 8.7 se manifiesta que "se debe conservar información documentada que describa las no conformidades". (p.17)	Realizar informes sobre las no conformidades que se presenten.		

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

NO CONFORMIDADES

**SACP
6/6**

N°	No Conformidad	Criterio	Acción Preventiva	Acción Correctiva	Observaciones
16	No se evalúa el desempeño, es decir, no se mide ni da seguimiento a los procesos que se realizan en la empresa, por lo tanto, tampoco cuenta con indicadores de gestión.	Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 9.1 se manifiesta que la organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, además, analizar los datos y la información que surja por el seguimiento y la medición. (p. 17)		Se recomienda aplicar indicadores de gestión.	
17	No se han realizado auditorías de calidad, además no cuenta con la certificación ISO, por lo tanto, no cuenta con informes de auditorías de calidad.	En el apartado 9.2 de la norma ISO 9001:2015, se expresa que se debe planificar, establecer e implementar uno o varios programas de auditoría que incluyan frecuencia, métodos, responsabilidades y requisitos de planificación y la elaboración de informes. (p.18)	Realizar una auditoría de calidad al servicio.		
18	No se evalúa como se desempeñan las acciones correctivas, además no se realizan informes sobre el origen de no conformidades como de las acciones preventivas.	Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 10.2 se manifiesta que "se debe conservar información documentada como evidencia de las no conformidades". (p.20)		Se recomienda realizar un análisis de las no conformidades que se vayan presentando.	

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE**FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

N°	Descripción	Referencia
1	Programa de Auditoría	IA
2	Notificar la lectura de informe	NL
3	Elaborar el informe de auditoría de calidad	IAC

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA 1/1

Objetivo General: Notificar los resultados que se obtuvieron en el proceso del examen de auditoría, dando a conocer todas las no conformidades, con la finalidad que se adopten medidas de prevención o corrección.

Objetivos Específicos:

- Elaborar el informe final de la auditoría de calidad, a ser presentado a la gerencia de Fasnet Cía. Ltda.
- Redactar los hallazgos que surgieron en la auditoría.

N°	Procedimientos	Ref/pt	Elaborado por:	Fecha
1	Notificar la lectura de informe	NL	MJAC	4/7/2022
2	Elaborar el informe de auditoría de calidad	IAC	MJAC	7/7/2022

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/06/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL INFORME

DIRIGIDO A: FASNET CÍA. LTDA.

OFICIO N° 25-2022

Riobamba, 04 de julio del 2022

Ing.

Fernando Audelo

Gerente General de “Fasnet Cía. Ltda.”

Presente. _

De mi consideración:

Mediante a presente se comunica de acuerdo con el cumplimiento de la planificación y ejecución del examen de Auditoría de Calidad a la empresa Fasnet Cía. Ltda., por el período terminado al 31 de diciembre del 2021, se convoca a la Lectura del Informe Borrador que se llevará a cabo el 07 de Julio del 2022, el mismo que se realizará en las instalaciones de la empresa.

Atentamente,

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
SUPERVISOR

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA FASNET CÍA. LTDA., DE RIOBAMBA, PERIODO 2021.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1. Motivo de la auditoría

La auditoría de calidad a la empresa Fasnet Cía. Ltda., se ejecutará como parte del trabajo de investigación previo a la obtención del título profesional, la tesista evaluará el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de definir las no conformidades de la empresa, y así establecer la aplicación de posibles acciones correctivas y preventivas.

2. Objetivo de la auditoría

2.2 Objetivo general

Realizar una auditoría de calidad, a la Empresa Fasnet Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2021, para generar una mejora continua en los servicios que brinda la empresa, mediante la aplicación de las fases de la auditoría de calidad, con el fin de detectar irregularidades e implantar acciones de mejora.

2.2 Objetivos específicos

- Obtener información general de la empresa Fasnet Cía. Ltda., mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, para que los resultados sean lo más reales posibles.
- Evaluar los procedimientos internos externos de la empresa, mediante la aplicación del cuestionario de control interno.
- Emitir el informe final de auditoría de calidad en base a los resultados obtenidos, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

3. Alcance de la auditoría

El alcance de la Auditoría de Calidad comprende la evaluación de la empresa Fasnet Cía. Ltda., se realizará en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA**4. Información de la empresa****Misión**

“Brindar servicios tecnológicos de alta calidad para que nuestros clientes se sientan respaldados logrando el desarrollo personal y de sus negocios por medio de nuestros productos y servicios. Para Fastnet el éxito de nuestros clientes es nuestro éxito”

Visión

“Llegar ser el mejor proveedor de servicios de Internet del país usando tecnología de punta y con recursos técnicos, económicos, eco ambientales, financieros y humanos calificados”

Objetivos

- Proveer soluciones de conectividad a Internet, de la más alta calidad y a precios extremadamente competitivos.
- Investigación constante para el desarrollo de nuevos proyectos relacionados al mercado tecnológico.

FASE I. – Planificación, consiste en el diagnóstico y conocimiento preliminar, el cual permite reunir información importante sobre la empresa, además el auditor se encarga de elaborar el programa de auditoría.

FASE II. – Ejecución de la Auditoría de Calidad, se llevan a cabo los programas de trabajo, además se evalúa la gestión a través de la aplicación de indicadores con el propósito de detectar las no conformidades.

FASE III. – Comunicación de resultados, el auditor debe emitir un Informe de Auditoría, su propósito es impulsar la toma de acciones correctivas.

FASE IV. – Esta fase comprende el seguimiento y control de las acciones correctivas.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

CAPÍTULO II: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

1. No conformidad

No aplica la matriz FODA, lo que no permite analizar e identificar los aspectos externos e internos que rodean la empresa.

Criterio

En la norma ISO 9001:2015, apartado 4.1 referente al contexto de la organización manifiesta que "la organización debe realizar seguimiento a la información en cuanto a su ambiente interno y externo". (p. 1)

Correctiva

Se recomienda analizar los aspectos internos y externos que rodean a la empresa, para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Responsable

Gerencia

2. No conformidad

No se realizan capacitaciones al personal, por lo tanto, no adquieren nuevos conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para cumplir con sus labores.

Criterio

En el apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2015, se expresa "que la organización debe proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicable". (p.2) por lo cual es necesario que el personal se mantenga capacitado.

Correctiva

Se recomienda que se realicen capacitaciones periódicas, para que el personal no tenga problemas cuando se implemente nueva tecnología o nuevos procesos dentro de la empresa.

Responsable

Gerencia

3. No conformidad

No cuenta con un manual de calidad, por lo tanto, no se puede establecer un alcance de este, ni establecer límites físicos ni actividades que se efectuarán en el sistema de gestión de calidad.

Criterio

Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 4.3 se afirma "que la organización debe establecer límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad". (p.2)

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA**Correctiva**

Se recomienda preparar un manual de calidad y diseñar un sistema de gestión de la calidad, para que la organización se asegure de que sus productos y servicios satisfagan a los clientes.

Responsable

Gerencia

4. No conformidad

No utiliza un mapa de procesos para identificar entradas y salidas, además, no tiene un informe de seguimiento, manual de funciones, manual de administración de riesgo y finalmente no cuenta con información documentada sobre el sistema de gestión de calidad.

Criterio

Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 4.4 la organización debe "determinar entradas, salidas y secuencia de los procesos, además, determinar recursos y asignar el personal necesario para cada proceso que se vaya a ejecutar". (p. 2)

Correctiva

Para la implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, se necesita que la empresa cuente con un mapa de procesos, manual de funciones y un manual de administración de riesgos para identificar, evaluar y dar seguimiento a los riesgos que puedan surgir.

Responsable

Gerencia

5. No conformidad

No se cuenta con un plan de contingencia por lo tanto no se conocen los riesgos y oportunidades que puedan afectar la satisfacción del cliente.

Criterio

En el apartado 5.1 de la norma ISO 9001:2015, se expresa que la empresa debe mantener un enfoque al cliente, teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades que puedan ocasionar no conformidades en los productos y servicios, afectando la satisfacción del cliente. (p.4)

Correctiva

Se recomienda implementar un plan de contingencia, donde se detallen las medidas a tomar en el caso que exista una no conformidad.

Responsable

Gerencia

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

6. No conformidad

Al no tener una política de calidad, no se verifica los requisitos del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los procesos que se realizan en la empresa.

Criterio

Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 5.2 se manifiesta que la gerencia debe "establecer e implementar una política de calidad que sea apropiada con el propósito y contexto de la organización". (p.4)

Correctiva

Se recomienda realizar una retrospectiva a la empresa y según eso definir e implementar políticas de calidad, se acuerdo al contexto de esta.

Responsable

Gerencia

7. No conformidad

No se utilizan ni realizan informes de evaluación para comprobar si los procesos que se desarrollan en la empresa son los adecuados.

Criterio

Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 5.3 se manifiesta la organización debe "asegurarse de que las responsabilidades y el personal para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y se entiendan en toda la organización". (p. 4) y así comprobar si los procesos se están realizando de la manera correcta.

Correctiva

Se recomienda realizar informes de evaluación al sistema de gestión de la calidad.

Responsable

Gerencia

8. No conformidad

No mantiene un control interno, ni con un plan estratégico que asegure la gestión de calidad en los servicios que presta, tampoco se planifica acciones preventivas para enfrentar riesgos, y no tiene un plan de acción.

Criterio

En el apartado 6.1 de la norma ISO 9001:2015, se expresa "que la organización debe controlar y planificar acciones para afrontar los riesgos y oportunidades que aparezcan". (p.5)

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Correctiva

Se recomienda realizar un plan estratégico y realizar controles internos.

Responsable

Gerencia

9. No conformidad

No establece un propósito para los cambios de planificación, tampoco se identifica cambios al sistema de gestión de calidad.

Criterio

Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 6.3 se manifiesta que "cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada". (p.6)

Correctiva

Se recomienda implementar un plan de gestión del aseguramiento de la calidad.

Responsable

Gerencia

10. No conformidad

En cuanto al personal no existen capacitaciones, ni planes de formación, tampoco se realizan encuestas para ver cómo se están desempeñando en sus labores.

Criterio

Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 7.1 se manifiesta la organización debe "determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios". (p. 7)

Correctiva

Planes de formación al personal.

Responsable

Gerencia

11. No conformidad

No se mide el rendimiento del personal, no se conoce como rinde en su puesto de trabajo, además, no se realiza informes sobre como labora.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA**Criterio**

En el apartado 7.2 de la norma ISO 9001:2015, se expresa que la organización "debe asegurarse de que el personal sea competente, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas". (p.8)

Correctiva

Se recomienda medir el rendimiento del personal.

Responsable

Gerencia

12. No conformidad

Al no manejar un sistema de gestión de calidad, la empresa no cuenta con un proceso de gestión de documentación, por lo tanto, no existe un supervisor de calidad.

Criterio

Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 7.4 se manifiesta que "se debe determinar las comunicaciones internas y externas, incluyendo el qué, cuándo, quién y cómo". (p.8)

Correctiva

Se recomienda implementar un control de documentación interna y externa.

Responsable

Gerencia

13. No conformidad

No se define los resultados a los que quiere llegar, además no se hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición en los servicios que presta, por último, no existe información sobre cambios del diseño y desarrollo del servicio.

Criterio

Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 8.3 se manifiesta la organización debe "identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios". (p. 13)

Correctiva

Realizar informes en el caso que existan cambios en el servicio.

Responsable

Gerencia

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

14. No conformidad

No cuenta con actividades o procedimientos que permitan identificar los equipos que se requieren para las instalaciones.

Criterio

En el apartado 8.6 de la norma ISO 9001:2015, se expresa que "los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas". (p.16)

Correctiva

Se recomienda evaluar el servicio.

Responsable

Gerencia

15. No conformidad

No se archiva información sobre las no conformidades que se van presentando en la empresa.

Criterio

Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 8.7 se manifiesta que "se debe conservar información documentada que describa las no conformidades". (p.17)

Correctiva

Realizar informes sobre las no conformidades que se presenten.

Responsable

Gerencia

16. No conformidad

No se evalúa el desempeño, es decir, no se mide ni da seguimiento a los procesos que se realizan en la empresa, por lo tanto, tampoco cuenta con indicadores de gestión.

Criterio

Según la norma ISO 9001:2015, en el punto 9.1 se manifiesta que la organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, además, analizar los datos y la información que surja por el seguimiento y la medición. (p. 17)

Correctiva

Se recomienda aplicar indicadores de gestión.

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA**Responsable**

Gerencia

17. No conformidad

No se han realizado auditorías de calidad, además no cuenta con la certificación ISO, por lo tanto, no cuenta con informes de auditorías de calidad.

Criterio

En el apartado 9.2 de la norma ISO 9001:2015, se expresa que se debe planificar, establecer e implementar uno o varios programas de auditoría que incluyan frecuencia, métodos, responsabilidades y requisitos de planificación y la elaboración de informes. (p.18)

Correctiva

Realizar una auditoría de calidad al servicio.

Responsable

Gerencia

18. No conformidad

No se evalúa como se desempeñan las acciones correctivas, además no se realizan informes sobre el origen de no conformidades como de las acciones preventivas.

Criterio

Dentro de la norma ISO 9001:2015, en el apartado 10.2 se manifiesta que "se debe conservar información documentada como evidencia de las no conformidades". (p.20)

Correctiva

Se recomienda realizar un análisis de las no conformidades que se vayan presentando

Responsable

Gerencia

Realizado por: M.J.A.C.	Fecha: 07/07/2022
Revisado por: J.A/G.Q.	Fecha: 12/07/2022

CONCLUSIONES

- De acuerdo con los objetivos planteados para la investigación, el marco teórico se sustentó a través del análisis y revisión bibliográfica de libros, revistas, artículos e investigaciones referentes a la auditoría de calidad, lo cual fue de apoyo al momento de identificar las fases a utilizar en el transcurso del examen de auditoría.
- Para esta investigación se utilizaron diferentes técnicas como entrevistas, encuestas y cuestionarios, lo cual fue fundamental en la primera fase de la auditoría referente a la planificación, ya que se conoció la perspectiva del personal de la empresa y se identificó como funciona la empresa y cuáles son los procesos que se desarrollan al momento de brindar sus servicios.
- Se realizó la Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa Fasnet Cía. Ltda., de Riobamba, período 2021, se evaluó los procesos que se realizan, en la fase de la ejecución de la auditoría se realizó el check list para identificar las no conformidades de la empresa, en este caso se encontraron 18 puntos en los que se debe trabajar para mejorar sus procesos internos y externos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar términos y conceptos relacionados a la calidad del servicio como de la norma ISO 9001:2015, con el fin de que se vaya socializando estos términos en la empresa, y el personal se mantenga informado sobre a qué se refiere y de que trata brindar un servicio de calidad.
- Se recomienda realizar un control interno para proveer seguridad en los procesos que se llevan a diario, tomando en cuenta normas, procedimientos, leyes, reglamentos, proyectos y metas de la empresa, con el objeto de proteger sus recursos y prevenir no conformidades que se puedan desarrollar en los procesos que se desarrollan en la empresa.
- La empresa necesita establecer objetivos y estándares de calidad, por lo cual es necesario implementar un manual de calidad, además, permite la mejora en los procesos internos, comprensión correcta sobre requisitos legales, un control continuo e identificación de necesidades de las partes interesadas.

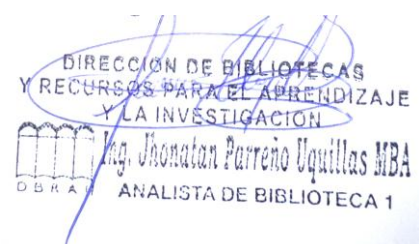
BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. 5.
- Amaya, P., Poicon, E., Vargas, S., & Tito, L. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25, 632-647.
<https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32406>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Carriel Palma, R. J., Barros Merizalde, C. K., & Fernández Flores, F. M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644.
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista ESPACIOS*, 39(50).
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Correa Guaicha, H., Aguilar Ordoñez, L. R., & Romero Hidalgo, O. (2015). *Auditoría de gestión de la calidad un enfoque práctico*. Machala : Ecuador.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6922>
- Cuadrado Velastegui, C. B. (2017). *AUDITORÍA DE CALIDAD AL PROCESO DE CEDULACIÓN DE LA OFICINA TÉCNICA DE REGISTRO CIVIL RIOBAMBA, PERÍODO 2016*. 263.
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19-36.
<https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Dotación de servicios de telecomunicaciones en las zonas priorizadas*. (s. f.). Recuperado 3 de julio de 2022, de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Familia-Digital-Documento.pdf>

- Echeberría, R. (2021). *Infraestructura de Internet en América Latina: Puntos de intercambio de tráfico, redes de distribución de contenido, cables submarinos y centros de datos*. 67.
- EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONTADOR. (s. f.). Recuperado 12 de julio de 2022, de http://ediunc.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5239/martineztrabajodeinvestigacin.pdf
- Falconí, M., Altamirano, S., & Avellán, N. (2018). *La contabilidad y auditoría: Ejes fundamentales para el control interno en las PYMES*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jsui/handle/21000/15412>
- Fernández, M. (2021). "Auditoría de calidad en atención al cliente", caso de estudio "BBA PREVISION AFP". 125.
- Girón Silva, V. S. (2019). *Auditoría de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa Sumatex, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017*. 237.
- Gorotiza Vélez, G. L., & Romero Vélez, E. M. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001: 2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(4), 270-294.
- ISO 9001:2015. *Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos*. (s. f.). Recuperado 7 de julio de 2022, de http://www.sadamweb.com.ar/news/2019_12Diciembre/ISO%209001-2015_Objeticos_de_la_calidad_y_planificacion_para_lograrlos.pdf
- Jabaloyes Vivas, J., Carot Sierra, J., & Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. <https://elibro.net/ereader/elibrodemo/165233>
- Manrique, S. (s. f.). *PRINCIPIOS DE AUDITORIA DE LA CALIDAD*. Recuperado 10 de julio de 2022, de https://www.academia.edu/10133783/PRINCIPIOS_DE_AUDITORIA_DE_LA_CALIDAD

- Momblanc, L., & Milán, H. Y. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 118-129.
- Nicomedes Nieto, T. E. (2018). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*. 4.
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 2(2), Art. 2.
<http://201.234.119.250/index.php/AJP/article/view/224>
- Ochoa, R., Nava, N., & Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 15(45), 13-22.
- Otero Ortega, A. (2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN*.
https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Palma Hernández, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185.
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124953>
- Pola Maseda, Á. (2009). *Gestión de la calidad*. Marcombo.
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/45847>
- Rodríguez, R. (2018). *Tecnología Digital Comunicación Y Mundo Global*.
<http://access.revistasmedicas.org/pdf/?j=1&opensource=rev&openpdf=y&o=YXBwbGljYXRpb24vcGRm&ojl=aHR0cDovL3d3dy5yZXZpc3RhbnVkaWNhLm9yZy9pbmRleC5waHAvcmlkcC9hcnRyY2xIL3ZpZXcvNDk0LzQwMg==>
- Rojas Salvatierra, W., Chiriboga Mendoza, M., & Pacheco-Vergara, J. (2018). *COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS* (N.º 3). 2(3), Art. 3. <https://doi.org/10.46296/yc.v2i3.0009>
- Sánchez Ch., W. (2021). *Teoría de la auditoría*. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/188499>

- Sarabia Ramírez, J. E. (2020). *AUDITORÍA DE CALIDAD AL PROCESO DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2015: EMPRESA SOFRATESA – SOFTSA, GUAYAQUIL – GUAYAS, AÑO 2018*. 147.
- Suominen, K. (2019). *El comercio digital en América Latina: ¿qué desafíos enfrentan las empresas y cómo superarlos?* 49.
- Tapia Iturriaga, C. K., Mendoza Nigenda, S., & Castillo Prieto, S. (2019). *Fundamentos de auditoría: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124948>
- Tapia Iturriaga, C. K., Mendoza Nigenda, S., Castillo Prieto, S., & Guevara Rojas, E. (2019). *Fundamentos de auditoría: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124948>
- Trabancal García, M. (2019). *EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE LA NORMA ISO 9001*. 126.
- Valdés, F. (2019). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN UNIDAD II*. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105291/Methodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+Unidad+II.pdf?sequence=1>
- Vargas Biesuz, B. E. (2014). TÓPICOS DE INFERENCIA ESTADÍSTICA: EL MÉTODO INDUCTIVO Y EL PROBLEMA DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 7(7), 86-92.
- Villar, M. (2020, octubre 20). *Etapas de la auditoría. La importancia de la fase interina*. Audalia Nexia. <https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/etapas-de-la-auditoria-fase-interina/>
- Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). *Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones*. 11.



ANEXOS

Anexo A: Formato de encuesta establecido por la ARCOTEL



PARÁMETRO DE CALIDAD: RELACIÓN CON EL CLIENTE

FORMATO DE ENCUESTA

DATOS GENERALES:	
Proveedor de internet:	
Nombre cliente:	
Número de contacto:	
Fecha de entrevista:	
Número de entrevista:	

DETALLES DEL SERVICIO:		
Acceso a internet:	Conmutado:	No conmutado:
Tipo de enlace:	ADSL, INALAMBRICO, FIBRA OPTICA, ETC.	
Fecha de suscripción del contrato:		
Relación de Compartición:		
Ciudad:		
Provincia:		

CUESTIONARIO:																			
1. INICIO.																			
Presentación al usuario, informar que se va a realizar una encuesta para medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención brindada por el proveedor de internet.																			
2. PREGUNTAS.																			
En base a la escala que a continuación se indica califique los siguientes aspectos del servicio de internet relacionados con la atención al cliente, en los últimos seis meses:																			
	<table border="1"><thead><tr><th>GRADO</th><th>CALIFICACION</th></tr></thead><tbody><tr><td>Muy Bueno</td><td>5</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>4</td></tr><tr><td>Aceptable</td><td>3</td></tr><tr><td>Malo</td><td>2</td></tr><tr><td>Muy Malo</td><td>1</td></tr></tbody></table>	GRADO	CALIFICACION	Muy Bueno	5	Bueno	4	Aceptable	3	Malo	2	Muy Malo	1						
GRADO	CALIFICACION																		
Muy Bueno	5																		
Bueno	4																		
Aceptable	3																		
Malo	2																		
Muy Malo	1																		
AMABILIDAD																			
1. El trato o actitud del personal hacia el usuario.																			
	<table border="1"><thead><tr><th>GRADO</th><th>CALIFICACION</th><th>POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Muy Bueno</td><td>5</td><td></td></tr><tr><td>Bueno</td><td>4</td><td></td></tr><tr><td>Aceptable</td><td>3</td><td></td></tr><tr><td>Malo</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td>Muy Malo</td><td>1</td><td></td></tr></tbody></table>	GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)	Muy Bueno	5		Bueno	4		Aceptable	3		Malo	2		Muy Malo	1	
GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)																	
Muy Bueno	5																		
Bueno	4																		
Aceptable	3																		
Malo	2																		
Muy Malo	1																		

FORMATO DE ENCUESTA

2. La paciencia para atender las quejas y sugerencias de los usuarios.

GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	
Muy Malo	1	

DISPONIBILIDAD

3. La disponibilidad del personal para ayudarle a solucionar sus requerimientos.

GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	
Muy Malo	1	

RAPIDEZ

4. Agilidad o rapidez para resolver las consultas o reclamos formulados por el usuario.

GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	
Muy Malo	1	

5. Tiempo de espera para ser atendido, al momento de comunicar un reclamo o queja.

GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	
Muy Malo	1	

Muchas gracias por su atención, recuerde que si su reclamo no es solucionado por su prestador del servicio, puede comunicarse de manera gratuita al 1800 567 567 del Centro de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Anexo B: Distribución de la empresa

TORRES HOSPIESAJ SIGLO XXI	
Piso 2	Piso 8
Oficina 214	Oficina 814
Atención	Servicio técnico
ALBANIA Y LUXEMBURGO	
Bodega	

Anexo C: Ejemplo de modelo de contrato

FASTNET CIA. LTDA.
RUC. 0691718220001
RESOLUCIÓN 620-31-CONATEL-2007
AV. VELOZ ENTRE SAUCES Y AUTACHI
EDIFICIO HOSPIESAJ; PISO 2 - OFICINA 214
Teléfono: (593) 3 2942 880
e-mail: informacion@fastnet.net.ec



Cliente:

Contacto Comercial :

Teléfono:

Fecha :

Tipo de Servicio :

Calidad del Servicio:

Delay Circuito Internacional :

Delay Circuito Nacional :

Delay Circuito Local :

SLA :

Packet Loss :

MTTR :

Punto A	Punto B	Servicio	Tipo de Acceso	BW Downlink/Uplink	Nivel de Compartición	Precio de Instalación [USD]	Renta Mensual [USD]
FNT	Cliente	INTERNET DEDICADO					

• INCLUYE IP PUBLICA
• NO TIENE NIVELES DE COMPARTICION

- La cotización es proporcionada en base al requerimiento del cliente.
- No se incluyen productos o servicios no enlistados.
- Cotización válida hasta 8 días desde su emisión.
- Disponibilidad de servicio, previa inspección técnica y de cobertura.
- Tiempo de instalación 3 días laborables, contados a partir del día que firma el contrato.

Dirección: Veloz y Autachi - Edificio Torres Hospiesaj Siglo XXI Oficina 214, Segundo Piso
Pagina Web: www.fastnet.net.ec / Centro de Atención al Cliente: 03 2942 880
RIOBAMBA - ECUADOR

Anexo D: Parámetro SLA

FASTNET CIA. LTDA.
RUC. 0691718220001
RESOLUCIÓN 620-31-CONATEL-2007
AV. VELOZ ENTRE SAUCES Y AUTACHI
EDIFICIO HOSPICESAJ; PISO 2 - OFICINA 214
Teléfono: (593) 3 2942 880
e-mail: informacion@fastnet.net.ec



REGLAS PARA EL SERVICIO DE INTERNET:

Contrato: 12 MESES.

Anticipo: Instalación y una mensualidad correspondiente al mes, pagados a la firma del contrato y orden de servicio.

Forma de Pago: Mensual en Prepago los 5 primeros días del mes. Mediante transferencia bancaria, deposito, debito bancario; o en las oficinas.

Tiempo de Instalación: 3 días laborables después de haber recibido el anticipo.

Atentamente,
FASTNET CIA LTDA

Dirección: Veloz y Autachi - Edificio Torres Hospicesaj Siglo XXI Oficina 214, Segundo Piso
Pagina Web: www.fastnet.net.ec / Centro de Atención al Cliente: 03 2942 880
RIOBAMBA – ECUADOR

FASTNET CIA. LTDA.
RUC. 0691718220001
RESOLUCIÓN 620-31-CONATEL-2007
AV. VELOZ ENTRE SAUCES Y AUTACHI
EDIFICIO HOSPICESAJ; PISO 2 - OFICINA 214
Teléfono: (593) 3 2942 880
e-mail: informacion@fastnet.net.ec



REQUISITOS:

Persona de Contacto: El cliente deberá designar técnicos o personas responsables en cada localidad a fin de coordinar la respectiva instalación.

Interfaz: Indicar el tipo de interfaz que tiene en cada uno de los sitios a enlazar.

Acceso Interno: Para lograr una instalación rápida el cliente debe realizar o tener listo en todos los puntos el acceso interno respectivo. El acceso interno es la interfaz Ethernet existente, hacia el punto o recinto final dentro del edificio o planta donde se requiera el servicio. De existir puntos que no posean acceso interno o tenga problemas técnicos, FASTNET reportará del particular al cliente para que este instale o mejore dicho acceso, o deberá coordinar con FASTNET la implementación de la misma, con un costo.

Accesos y permisos: En caso de requerirlo el cliente se responsabilizará de la obtención de los permisos para el montaje de la infraestructura.

Espacio interior: Los equipos requieren espacio adecuado en racks, protección contra humedad, polvo y sistemas de aire acondicionado

RECOMENDACIONES:

1.- Es importante que el Cliente se asegure que las salas de equipos de cada uno de los puntos donde se encuentre la solución de telecomunicaciones posea un estándar que permita garantizar la operación continua de la solución, como por ejemplo se debe garantizar la provisión de niveles adecuados de energía eléctrica (110V) mediante circuito desde tablero general con llave térmica independiente, provisión de energía regulada por UPS, provisión e instalación de pararrayos, el (voltaje neutro-tierra < 0,6 volts.), provisión de aire acondicionado (20° a 25°) en el sitio de instalación de los equipos internos, protección de los equipos interiores contra humedad, polvo y otros agentes contaminantes o nocivos.

2.- Las interfaces, paneles, regletas, armarios, acometidas, puertos de conexión del cliente y otros componentes deberán estar adecuadamente rotulados por parte del cliente.

3.- Consideramos necesario acordar procedimientos de control y acordar responsables puntuales por parte de cada una de las entidades así como la estructura conformada por un responsable central tanto por parte del cliente como por el lado de FASTNET a fin de garantizar un servicio con el adecuado control.

La cotización no incluye: Obras civiles en el cliente (adecuaciones, ductería, torres, acometidas internas, etc.)

Dirección: Veloz y Autachi - Edificio Torres Hospicesaj Siglo XXI Oficina 214, Segundo Piso
Pagina Web: www.fastnet.net.ec / Centro de Atención al Cliente: 03 2942 880
RIOBAMBA – ECUADOR



epoch


Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 04 / 01 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: MARÍA JOSÉ AUDELO CUADRADO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.


DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA
DBRA - ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

2365-DBRA-UPT-2022