



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TEMA:

“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA CONSTRUCTORA WBM
ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERÍODO 2013”.

AUTORA:

Lida Nataly Berrones Changa

RIOBAMBA-ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra

DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso

MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Lida Nataly Berrones Changa, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 05 de enero del 2016.

Lida Nataly Berrones Changa

Cédula de Identidad: 060497236-4

DEDICATORIA

“El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por derramar bendiciones en todo momento y guiar mi camino cada instante de mi vida, a mis familiares, que me brindaron su apoyo, conocimientos, tiempo, dedicación, esfuerzos, opiniones, información y afecto, que hicieron de mis ideas objetivos alcanzados, a mi principal motivación que ha sido mi hija ya que con su existencia permitió esta lucha constante, llena de obstáculos pero que con su mirada lograron que los supere cada día”

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que abrió sus puertas de saber y me formó como profesional, a todas las personas que forman parte de mi vida y que siempre estuvieron presentes con sus palabras de aliento y confort, estima y consideración.

Dios, les bendiga.

Lida Nataly Berrones Changa

AGRADECIMIENTO

“Mi más sincera gratitud a Dios, por la virtud que dio de perseverar y darme la confianza en mí mismo; a mis familiares por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi vida, gracias por ser ese pilar que permitió el logro de mis éxitos.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría por abrirme sus puertas y encaminarme por el sendero del aprendizaje y la superación profesional, con la enseñanza que cada uno de los docentes de la institución que impartieron en mí sus conocimientos, su apoyo y amistad sin dejar de lado la exigencia para hacer posible la exitosa culminación de mi carrera”.

A la prestigiosa empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, y a cada uno de sus dirigentes que me dieron la oportunidad de culminar mi carrera universitaria facilitándome toda información necesaria para realizar mi trabajo de investigación.

A todos y a cada uno de mis amigos, y conocidos quienes apoyaron mi deseo ferviente de lograr la meta deseada y convertirme en una excelente profesional.

De corazón, mil gracias.

Lida Nataly Berrones Changa

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación propone la realización de una Auditoría de Calidad a la producción de unidades habitacionales que brinda la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2014, cuyo objetivo primordial es Desarrollar una Auditoría de Calidad a la Empresa Constructora WBM Arquitectura y Bienes Raíces, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2013, a fin de establecer la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

En dicha investigación se realizó una evaluación a los procesos que presta el personal involucrado, mediante la aplicación de encuestas y observación, partiendo de un diagnóstico detallado de la empresa.

A la Gerencia se realizó cierto número de recomendaciones luego de los resultados , estos son: Elaborar un Plan de Calidad, difundir el reglamento interno, la misión y la visión; plantear objetivos; fomentar un buen ambiente de trabajo en el que se involucre a todo el personal; mejorar la atención al cliente.

La aplicación de las recomendaciones, permitirá que tanto el gerente como los colaboradores logren mejores resultados, aceptando la participación de empleados que aporten al mejor desempeño de las actividades y mejorar el nivel competitivo.

Palabra clave: Sistema de Gestión, Plan de Calidad, Conformidad.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra
DIRECTOR TRIBUNAL

ABSTRACT

This research proposes the implementation of a quality audit to the production of housing units, which gives the Construction Company “WBM” Architecture And Real Estate, from the city of Riobamba, province of Chimborazo, period 2014, whose primary objective is to develop an audit of quality the Construction Company “WBM” Architecture And Real Estate, from the city of Riobamba, province of Chimborazo, period 2013, in order to establish the effectiveness of the quality management system.

In this research was carried out an assessment processes provided by the personnel involved, through the implementation of surveys and observation, based on a detailed diagnosis of the company.

Management has made a number of recommendations after the results, these are: Develop a quality plan, disseminate the rules of procedure, the mission and vision; to raise objectives; to encourage a good working environment in which to engage all staff; improve customer service.

The implementation of the recommendations, will allow both Manager and employees to achieve better results, accepting the participation of employees who contribute to the better performance of the activities and improve the competitive level.

INDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen ejecutivo	vi
Abstract.....	vii
Indice de contenidos.....	viii
Indice de tablas.....	xii
Indice de gráficos	xii
Indice de anexos.....	xiii
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.2 Formulación del Problema	2
1.1.3 Delimitación del Problema.....	3
1.2 OBJETIVOS	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. AUDITORÍA.....	5
2.1.2 El auditor	5
2.1.3 Auditoría de calidad	5
2.1.4 Importancia de la realización de una auditoría a la calidad.....	6
2.1.5 Planificación de la auditoria.....	6
2.2. PROCESO DE AUDITORIA	13
2.2.1 Gestión del tiempo	14
2.2.2 Formulación de preguntas	14

2.2.3	Reunión de apertura	15
2.2.4	Ejecución de la auditoría	16
2.2.4.1	Recopilación y verificación de la información	16
2.2.4.2	Búsqueda de Evidencia	16
2.2.4.3	Evaluación y generación de hallazgos	17
2.2.4.4	Preparación de las conclusiones de la auditoría	18
2.2.4.6	Reunión de cierre	19
2.2.4.7	Informe y seguimiento de la auditoría.....	19
2.2.4.8	Contenido del informe de auditoría.....	20
2.2.4.9	Toma de decisiones	20
2.2.4.11	Registro de conformidades.....	21
2.2.4.12	Registro de no conformidades.....	21
2.2.4.13	Clasificación de las Conformidades	22
2.2.4.14	Preparación del reporte de auditoría	22
2.2.5	Muestreo en la auditoría.....	24
2.2.6	Técnicas de muestreo	24
2.3	ARCHIVO DE AUDITORÍA	25
2.3.1	Archivo corriente.....	25
2.3.2	Archivo permanente	26
2.3.3	Índices de auditoría	26
2.3.4	Marcas de auditoría	27
2.3.5	Procedimientos de auditoría	28
2.3.6	Hallazgo de auditoría	28
2.4	CALIDAD.....	29
2.4.2	Herramientas para evaluar calidad	29
2.4.3	Gestión de la calidad	30
2.4.4	Enfoque basado en procesos	31
2.4.5	Enfoque basado en el proceso ciclo PHVA.....	32
2.4.6	Normas ISO (Organización Internacional para la Estandarización)	32
2.4.7	Norma ISO 9001:2008: Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos	33
2.5.	NORMA ISO 9000:2005: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.....	42

2.5.2	¿Por qué mejorar?.....	46
2.5.3	Mejora continua.....	46
2.6.	AUDITORÍA DE CALIDAD: MARCO CONCEPTUAL	46
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		51
3.1	HIPÓTESIS	51
3.1.1	Hipótesis General	51
3.2	VARIABLES	51
3.2.1	Variable Independiente:	51
3.2.2	Variable Dependiente:.....	51
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.3.1	Tipos de estudios de investigación.....	51
3.3.2	Diseño de la investigación.....	52
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	52
3.4.1	Población.....	52
3.4.2	Muestra.....	53
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	53
3.5.1	Técnicas.....	54
3.6	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	56
3.6.1	Resultado de la entrevista Aplicada al Gerente General de la Empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.	56
3.6.2	Análisis de la Entrevista Aplicada al Gerente General de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.	58
3.6.3	Interpretación, Representación y Análisis de las encuestas realizadas al Personal Administrativo y de Apoyo de la Empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces... ..	58
3.7	VERIFICACION DE LA HIPÓTESIS	66
3.7.1	Hipótesis.....	66
3.7.2	Matriz de Contingencia	67
3.7.2.1	Variables	67
3.7.3	Frecuencia Esperada (E).....	67
3.7.4	Grados de Libertad	68
3.7.5	Cálculo del Chi-Cuadrado	69
3.7.6	Análisis de la Verificación de la Hipótesis	70
CAPITULO IV: DISEÑO DE LA PROPUESTA.....		71

4.1	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	71
4.1.1	Identificación de la Empresa	71
4.1.2	Identificación de Procesos.....	86
4.2	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	89
4.2.1	Auditoría de Calidad a la Empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, del Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo, Período 2013.	89
	PROPUESTA DEL PLAN DE ACCIÓN	132
	CONCLUSIONES	156
	RECOMENDACIONES	157
	BIBLIOGRAFÍA	158
	LINCOGRAFIA.....	159

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alcance de la Auditoría.....	7
Tabla 2. Objetivos de la auditoría	8
Tabla 3. Formato de solicitud de acciones correctivas.....	12
Tabla 4. Otros documentos	13
Tabla 5. Categorización de los hallazgos	17
Tabla 6. Contenido del informe de auditoría	20
Tabla 7. Estructura del informe de no conformidades	21
Tabla 8. Técnicas de muestreo	24
Tabla 9. Herramientas para evaluar la calidad	30
Tabla 10. Matriz de contingencia.....	67
Tabla 11. Chi-cuadrado.....	69

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Planificación de la Auditoría.....	6
Gráfico 2. Criterios de auditoría.....	9
Gráfico 3. Documentación a solicitar.....	9
Gráfico 4. Contenido de un plan de auditoría	10
Gráfico 5. Proceso de auditoría.....	14
Gráfico 6. Procedimiento reunión de apertura	15
Gráfico 7. Ejecución de la auditoría.....	16
Gráfico 8. Informe y seguimiento de la auditoría	19
Gráfico 9. Control de registros.....	35
Gráfico 10. Infraestructura	36
Gráfico 11. Comunicación con el cliente	38
Gráfico 12. Planificación del diseño y desarrollo	38

Gráfico 13. Análisis de datos	41
Gráfico 14. Personal de la Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces	53
Gráfico 15. Conocimiento sobre auditoría de calidad.....	59
Gráfico 16. Compromiso con el SGC	59
Gráfico 17. Políticas y Objetivos de la calidad	60
Gráfico 18. Satisfacción de los clientes	61
Gráfico 19. Manual de Calidad	61
Gráfico 20. Reconocimiento de Incentivos	62
Gráfico 21. Viabilidad de realizar una auditoría	63
Gráfico 22. Capacitación al personal	64
Gráfico 23. Mapa de Procesos	64
Gráfico 24. Importancia de la atención al cliente.....	65
Gráfico 25. Identificación de no conformidades y oportunidades de mejora.	66
Gráfico 26. Decisión	70

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario.....	161
Anexo 2. Entrevista.....	164
Anexo 3. Manual de calidad.....	167
Anexo 4. Check List.....	186
Anexo 5. Contratos	197
Anexo 6. Facturas	204
Anexo 7. Orden de Pedido	206

INTRODUCCIÓN

La calidad ha tomado un valor significativo para todas las empresas que deseen permanecer en un mercado globalizado y cada vez más competitivo, la intención de la implementación y aplicación de sistemas de calidad es la de ayudar a las organizaciones a establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares y otros requerimientos.

La presente tesis tiene como finalidad realizar una auditoría de calidad, de tal modo que permita a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, ubicarse rápidamente en el nivel que le corresponda y determinar las acciones a seguir para encaminarse en la mejora continua sin importar si cuenta o no con alguna certificación.

En nuestro medio encontramos empresas que cuentan con Sistemas de Gestión de Calidad certificado, otras que tienen el SGC pero no cuentan con la certificación y empresas que no cuentan con el SGC y realizan control de calidad en los procesos basándose en las especificaciones de los mismos. Determinar el desarrollo de la gestión de la calidad en este tipo de empresas y los pasos que se deben seguir para evolucionar y lograr el desarrollo sostenido resulta complicado debido a las diferencias existentes, limitando así el desarrollo de la mismas debido al bajo desempeño o porque aún no saben que más podrían hacer para cumplir con los requisitos que exigen los clientes. Este control de calidad permitiría evaluar de manera sencilla el desempeño de los diferentes procesos de producción e instalación de la obra que asisten al aseguramiento y control de calidad.

La presente auditoría de calidad tomando como referencia a la Norma ISO 9001: 2008, como Sistema de Gestión de la calidad – Requisitos, permitirá analizar y evaluar los procesos de producción e instalación existentes en la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces. Con la cual se obtendrá una base razonable para emitir nuestras conclusiones y recomendaciones en beneficio y mejora de la empresa y especialmente para el aseguramiento de la satisfacción plena para sus clientes.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Constructora “WBM Arquitectura y Bienes Raíces”, una organización que mantiene un sistema de calidad no del todo documentado; a pesar de poseer experiencia, disponer de los medios adecuados y concentrar un equipo profesional capacitado para garantizar la máxima calidad en todos los proyectos y obras en los que interviene. El sistema actual debe solucionar posibles dificultades que impiden el cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes. Tal situación obedece a factores tales como la falta de concientización de parte del personal directivo acerca de la importancia del buen funcionamiento del sistema de calidad en cuanto a la producción e instalación del servicio, para la obtención de resultados inmediatos en cuanto a una eficiente gestión encaminada a la calidad de la prestación del servicio.

Al realizar la auditoría de calidad contribuye a que la producción de sus edificaciones se esté realizando de acuerdo a las expectativas de los clientes de tal forma que se logre llegar a cumplir con la satisfacción del mismo, además; dicho control de calidad permite ofrecer siempre la solución más idónea y que mejor se adapta a los proyectos en los que participa y a los deseos y necesidades que le plantean sus clientes.

Las circunstancias anteriores pueden llevar a la empresa a no aprovechar las oportunidades de brindar un producto óptimo, como tampoco crear un ambiente de innovación y creatividad que le permita solucionar las falencias existentes. Para lo cual es vital la realización de una auditoría de calidad que ayude a conseguir la eficiencia y eficacia de las operaciones.

1.1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera una Auditoría de Calidad permitirá a los directivos de la Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, mejorar la Gestión de Calidad, para una mejor toma de decisiones en bien de su clientela que utiliza su servicio a nivel provincial?

1.1.3 Delimitación del Problema

Campo: Auditoría

Área: Auditoría de Calidad.

Aspecto: Auditoría de Calidad a la Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.

Temporal: Año 2013

Espacial: Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo. Dirección: Calle Río Ulpano intersección Paseo Balboa.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Desarrollar una Auditoría de Calidad a la Empresa Constructora WBM Arquitectura y Bienes Raíces, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2013, a fin de establecer la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

1.2.2 Objetivos Específicos

Determinar los aspectos teóricos de la Auditoría de Calidad, a través de investigaciones en libros, manuales, páginas web, para contar con una base de conceptos sólidos que permitan desarrollar la investigación sobre la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.

Planificar y ejecutar la auditoría de calidad mediante un análisis de la base científica – metodológica que permita el uso y aplicación de técnicas y herramientas para el levantamiento de información confiable, oportuna y veraz que sirva de soporte para el presente examen de auditoría de calidad.

Analizar los resultados de la auditoría de calidad y proponer medidas correctivas que permitan mejorar los procesos relacionados con la prestación del servicio.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación (Auditoría de Calidad) a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, buscará aprovechar todo el contenido teórico existente sobre Auditoría de Calidad, para adaptarlo a las necesidades y requerimientos de esta empresa constructora y de esta forma poder identificar, analizar y evaluar sus procesos, y si estos cumplen con parámetros de calidad.

Desde la **perspectiva científica – metodológica**, la presente Auditoría de Calidad se justifica su ejecución, ya que se pretende aprovechar todas las técnicas e instrumentos metodológicos existentes para recabar la suficiente información sustentatoria que garantice que los resultados del examen de auditoría de calidad sean claros, precisos, confiables y relevantes.

Desde la **perspectiva académica**, el presente trabajo investigativo se justifica, ya que me permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica y concentrarlos con la práctica y experiencia de la vida real. Adicionalmente, sin dejar de ser menos importante, este trabajo servirá como prerrequisito para mi incorporación como ingeniera de la república.

Por último, **desde la perspectiva práctica**, la presente investigación se justifica, ya que me permitirá identificar, analizar y evaluar los diferentes procesos que se cumplen en la Empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, tomando como base para tal comparación los Sistemas de Calidad ISO, a fin de determinar la eficacia y eficiencia del Sistemas de Gestión de Calidad y poder resumirlas en el informe de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. AUDITORÍA

2.1.1 Definición

Bureau Veritas Formación, (2010) al referirse a la Auditoría indica que: “Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría” (p, 208).

La auditoría es un examen independiente que realizan personas diferentes a las que laboran en la entidad, este examen tiene el fin de contribuir en el mejoramiento del desarrollo de la misma.

2.1.2 El auditor

Según Bureau Veritas Formación, (2010), explica en su estudio que el auditor: “Es la persona cualificada para realizar auditorías. Para cada auditoría, el auditor debe estar autorizado para esa auditoría en particular”. (p, 23).

2.1.3 Auditoría de calidad

Bureau Veritas Formación, (2010) al referirse a la auditoría de calidad manifiesta que: “Es el proceso que se utiliza para demostrar la conformidad de los productos y/o servicios de la organización y para medir el funcionamiento y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa”. (p, 32).

David Mills, (2000) manifiesta que:

“La auditoría de calidad” según la ISO 8402 es un examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de la calidad y los resultados relacionados con ellas cumplen las medidas planificadas, y si estas medidas se llevan a la práctica de forma eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos (p.25).

En conclusión la auditoría de calidad es un proceso independiente y sistemático para comprobar que las actividades que realizan dichas entidades, cumplan con los requisitos que la Norma (ISO) exige, cumpliendo así con el objeto de la satisfacción plena de los clientes.

2.1.4 Importancia de la realización de una auditoría a la calidad

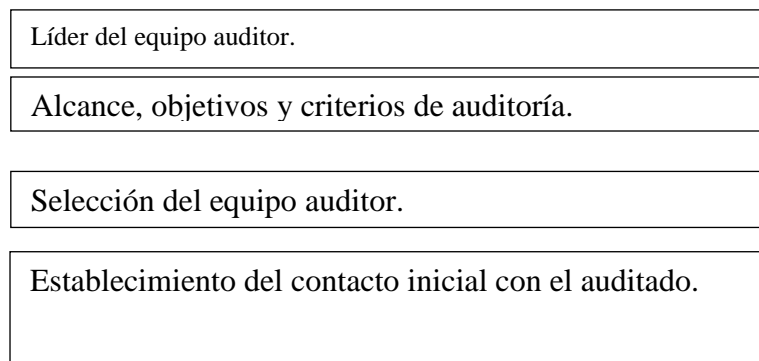
Bureau Veritas Formación, manifiesta que:

La importancia de la Auditoría de Calidad, radica en el grado de competitividad al que las empresas se encuentran sometidas en la actualidad hace que se vean obligadas a una mejora continua y a unas exigencias en cuanto a los productos y servicios que ofrecen a sus clientes, por lo que se necesitan que de modo externo se garantice la calidad de los mismos.

La realización de la auditoría de calidad es eminentemente importante ya que contribuye a que las empresas por medio de esta evaluación externa mejoren su sistema de calidad mediante la mejora continua y con ello sigan ubicados en el mejor mercado competitivo y en especial cubra en su totalidad las necesidades y expectativas de sus clientes.

2.1.5 Planificación de la auditoria

Gráfico 1. Planificación de la Auditoría



Fuente: Bureau Veritas Formación.

Autor: Lida Berrones.

El proceso de la planificación de la auditoría es importante, ya que permite al auditor determinar de manera adecuada los procedimientos que se van a realizar durante la

ejecución de la auditoría, con el fin de obtener las evidencias suficientes y competentes para opinar un buen resultado y evitar malos entendidos por parte de partes interesadas.

2.1.5.1. Líder del equipo auditor

Según (Bureau Veritas Formación, 2010) antes del inicio de la auditoría, es necesario decidir quién será el líder del equipo auditor.

En el caso de las auditorías externas es la entidad auditora la que designa al líder del equipo.

En relación con las auditorías internas el líder del equipo auditor será la persona o empleado que ostenta tales responsabilidades según lo establecido en el sistema de gestión de la calidad.

El auditor líder es la persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.

2.1.5.2. Alcance, objetivos y criterios de auditoría

Bureau Veritas Formación, (2010) “Para definir el alcance, objetivos y criterios de la auditoría conviene definir y detallar claramente los siguientes puntos”.

2.1.5.3. Alcance de la auditoría.

Tabla 1. Alcance de la Auditoría

Alcance de la Auditoría	
Describe la extensión y los límites de la auditoría, tales como ubicación, actividades, procesos, etc. Dependiendo del caso, y en función de los procedimientos del programa de auditoría, este vendrá determinado por el cliente y el líder del equipo auditor.	
Auditorías de Certificación	El alcance vendrá determinado por todas las unidades de trabajo que estén integradas en el sistema de calidad implantado por la organización del cliente.
Voluntaria Auditoría de Proveedores	En este caso el cliente no es el proveedor, sino el contratista de los servicios, con lo que el alcance vendrá determinado por dicho contratista.

Auditorías Internas	<p>Se auditarán solo aquellos productos/servicios o áreas de trabajo que se haya contratado.</p> <p>En este caso el cliente es la propia dirección, de modo que el alcance vendrá determinado por la organización de la dirección y normalmente se limita a lo establecido en el programa de auditorías internas.</p>
----------------------------	---

Fuente: Bureau Veritas Formación.

Autor: Lida Berrones.

El alcance de la auditoría no es más que conocer que cómo, cuándo y qué se va a evaluar independientemente del tipo de auditoría a realizarse, siempre estará enfocada a los productos o servicios que la entidad ofrezca; por lo que es responsabilidad del auditor saber determinar de manera correcta establecer bien el programa de auditoría.

Tabla 2. Objetivos de la auditoría

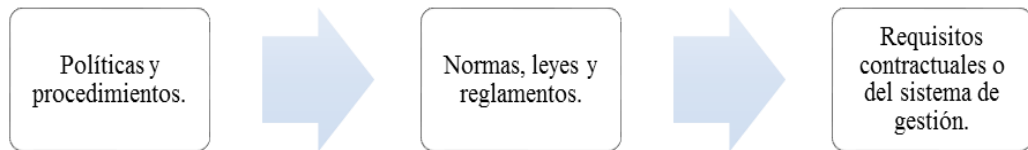
Objetivos de la auditoría
<p>Definen que es lo que se va a lograr con la auditoría y puede incluir:</p> <p>La determinación del grado de conformidad del sistema de gestión del auditado, con los criterios de auditoría.</p> <p>La evaluación del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.</p> <p>La evaluación de la eficacia del sistema de gestión.</p> <p>La identificación de las áreas de mejorar potencial.</p>

Fuente: Bureau Veritas Formación.

Autor: Lida Berrones.

2.1.5.4. Criterios de auditoría

Gráfico 2. Criterios de auditoría



Fuente: Bureau Veritas Formación.
Autor: Lida Berrones.

Vienen a ser un conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que sirven de referencias frente a los cuales se llega a determinar las conformidades y no conformidades en la etapa de la ejecución de la auditoría.

2.1.5.5. Revisión de la documentación

Según (David Mills, 2000) explica que “para comenzar a familiarizarse con el sistema de calidad del auditado es necesario hacer acopio de la documentación básica. En ese sentido, el auditor deberá revisar de manera general su contenido con el fin de:

Comprobar que la documentación está completa.

Verificar que los requisitos de la norma fueron bien interpretados y aplicados”. (p, 36).

Documentación a solicitar

Gráfico 3. Documentación a solicitar



Fuente: David Mills.
Autor: Lida Berrones.

Los documentos a solicitar sirven para justificar las acciones que realiza el auditor, se debe tener mucho cuidado con su uso, elaboración y conservación ya que son los únicos documentos que sustentan el trabajo final de la auditoría.

Preparación de la auditoría

Una vez planificada la auditoría, seleccionado el equipo auditor y revisada la documentación, se deberá proceder a preparar la auditoría, lo que incluirá la elaboración

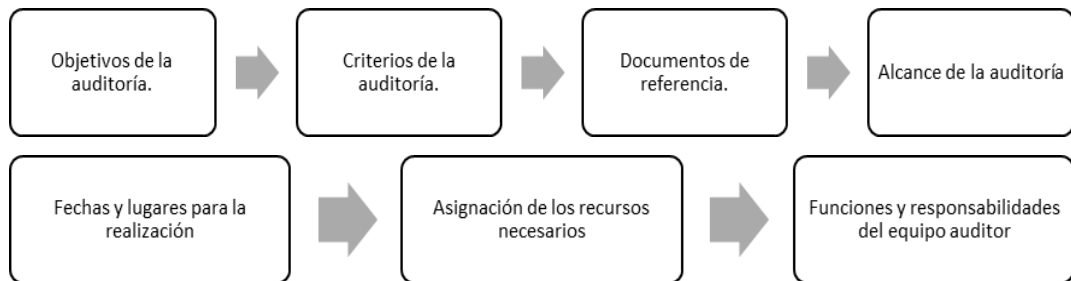
de un plan de auditoría, la asignación de tareas al equipo auditor y la preparación de los documentos de trabajo.

Elaboración del plan de auditoría

El líder del equipo auditor, deberá preparar un plan de auditoría el mismo debe ser diseñado de manera flexible a permitir posibles cambios que pueden llegar a ser necesarios a medida que éste se pone en práctica.

Contenido de un plan de auditoría

Gráfico 4. Contenido de un plan de auditoría



Fuente:Bureau Veritas Formación.

Autor:LidaBerrones.

El autor explica los puntos claves que debe contener un plan de auditoría, sin embargo; cabe recalcar que al momento de diseñar el mismo se debe realizar de manera muy cuidadosa, teniendo en cuenta cada uno de los puntos que se encuentren bien explicados, que el cliente entienda su contenido, utilizando un vocabulario acorde a la materia que se esté tratando. Además, el conocer a las personas involucradas es importante para evitar malos entendidos.

Asignación de tareas al equipo auditor

El líder auditor, en consulta con el equipo auditor deberá asignar a cada miembro del equipo, las responsabilidades, funciones, lugares, áreas y actividades a auditar.

Preparación de los documentos de trabajo

Según (David Mills, 2000) manifiesta que:

La preparación de los “documentos de trabajo” normalmente incluirá:

Lista de verificación.

Formato de registro de hallazgos.

Formato de solicitud de acciones correctivas.

Otros documentos.

Lista de verificación

“También se conoce como lista de chequeo o check-list. Se trata de un documento personal del auditor que contiene las preguntas que éste hará al auditado en cada una de las áreas correspondientes.

El formato a emplear es libre, se trata de un documento de trabajo personal que servirá de guía al auditor en el transcurso de la auditoría por lo que debe ser rápido de leer y de manejar.”

El auditor debe elaborar la lista de verificación de acuerdo a su necesidad, teniendo en cuenta que le permita llegar a conocer lo que verdaderamente necesita, no debe limitarse a utilizarlos de manera fija ya que puede restringir a investigaciones adicionales que pueden irse presentando durante el trabajo de la auditoría. Son evidencias y sirven también como soporte que el auditor requiere para facilitar la investigación que pretende realizar en el momento de evaluar ciertas áreas de la empresa, los mismos deben mantenerse durante todo el trabajo y su información es confidencial y responsabilidad completa por parte del equipo auditor.

Registro de hallazgos

(Bureau Veritas Formación, 2010) explica que el registro de hallazgos trata de un documento donde el auditor puede desarrollar por escrito un hallazgo siendo utilizado para decidir si tal hallazgo constituye o no, una no conformidad, una desviación, o simplemente una observación”.

Cada nota de hallazgo puede incluir como mínimo la siguiente información:

Departamento, área auditada.

Fecha. Tipo de auditoría.

Numeración correlativa.

Punto de la norma al que afecta.

Texto indicando la evidencia del hallazgo observado.

Nombre o nombres de las personas involucradas.

Firma del auditor.

Acciones correctivas

(Bureau Veritas Formación, 2010) explica que se utiliza para describir aquellos hallazgos que tienen consideración de desviaciones o no conformidades, de manera que a cada desviación se le asigna una hoja de solicitud de acción correctiva, que será entregado al auditado. Esta hoja suele dividirse en cuatro partes:

Tabla 3. Formato de solicitud de acciones correctivas

Formato de solicitud de Acciones correctivas	
Cabecera	Nombre de la empresa Departamento, área o actividad. Fecha. Tipo de auditoría. Numeración correlativa.
Zona superior	Área dónde se describe la desviación o no conformidad detectada, con la fecha y firma del auditor.
Zona central	Área donde la empresa describe la acción correctiva que ha adoptado, en el plazo establecido, con fecha y firma del responsable.
Zona inferior	Lugar donde el auditor comenta el seguimiento de la acción.

Fuente: Bureau Veritas Formación.

Autor: Lida Berrones.

El auditor al momento de realizar su trabajo encontrará problemas, inconformidades he ahí que radica la necesidad de llevar a cabo una acción correctiva para eliminar la causa

que provocó para que exista dicho problema, debe actuar inmediatamente en el momento que apareció la no conformidad, su redacción se realizará teniendo en cuenta entre otros puntos aquellos como señala el autor anteriormente.

Otros documentos

Tabla 4. Otros documentos

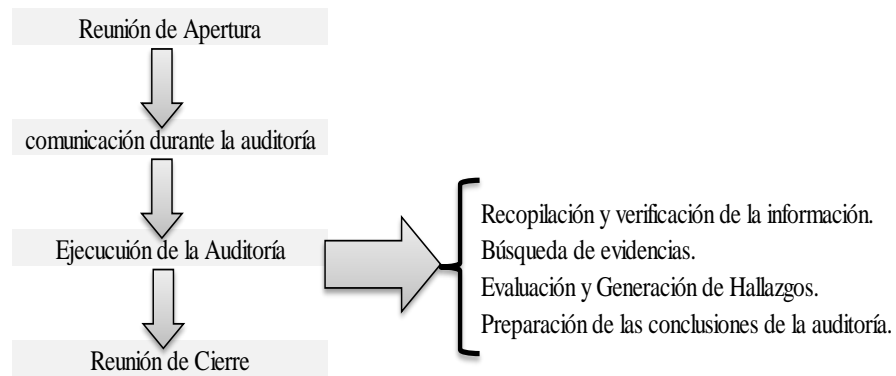
En la Preparación	La norma de referencia. Especificaciones contractuales. Procedimientos de auditoría. Organigrama de la empresa, etc.
En la Reunión de apertura	Plan de auditoría. Material de presentación, etc.
En la Ejecución	Norma de referencia. Especificaciones contractuales. Procedimientos de auditoría. Lista de verificación, etc.
En la Reunión de cierre	Material de presentación. Informe final. Procedimientos de auditoría, etc.

Fuente: Bureau Veritas Formación.

Autor: Lida Berrones.

2.2. PROCESO DE AUDITORIA

Gráfico 5. Proceso de auditoría



Fuente: Bureau Veritas Formación.
Autor: Lida Berrones.

Según el autor la auditoría de calidad consta de cuatro etapas, es una estrategia que el auditor adapta de acuerdo a las condiciones de cada empresa, este proceso organiza a todo el trabajo a ser llevado a cabo, en un orden que mantiene una secuencia que el auditor tendrá en cuenta al momento de desarrollar el trabajo, cada una de sus etapas su contenido debe estar bien detallado de manera que no exista contratiempos durante el avance del trabajo.

2.2.1 Gestión del tiempo

Según (David Mills, 2000) menciona que el auditor deberá estudiar y establecer una ruta lógica y conveniente a través del sistema, que le ayudará a controlar las desviaciones de la misma”.

El tiempo es el recurso que más cuidado debe tener los auditores, por lo general en las empresas suelen hacer perder el tiempo por cosas insignificantes, para impedir aquellos inconvenientes el auditor debe planificar su tiempo de manera correcta, teniendo en cuenta todas sus necesidades como pueden ser: descansos para refrigerios y comidas, charlas de interés común, etc.

2.2.2 Formulación de preguntas

(Bureau Veritas Formación, 2010) Explica, que una técnica muy útil a la hora de recopilar información es la entrevista. El auditor debe preguntar a su gente cuáles son tus tareas, que hacen, cómo lo hacen, que información reciben, que formación transmiten, etc.

Para minimizar posibles errores, durante la entrevista, se debe seguir una serie de pautas:

Elaborar listas de comprobación que guíen al auditor a través de la entrevista.

Formular preguntas abiertas para obtener información.

Realizar el mismo tipo de preguntas a personas distintas.

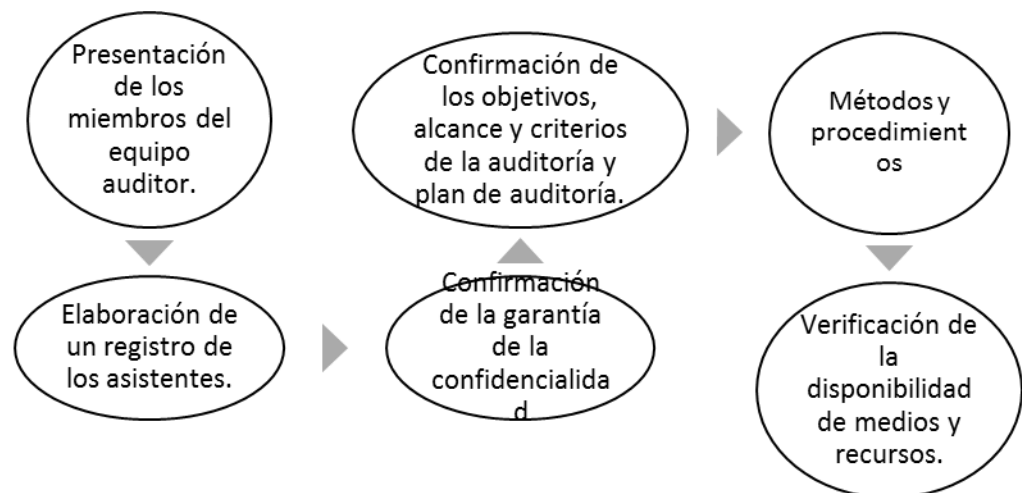
Realizar las entrevistas durante las horas normales de trabajo.

Tranquilizar a la persona que se va a entrevistar.

2.2.3 Reunión de apertura

Esta reunión suele celebrarse como primer acto que inaugura la agenda de la auditoría.

Gráfico 6. Procedimiento reunión de apertura



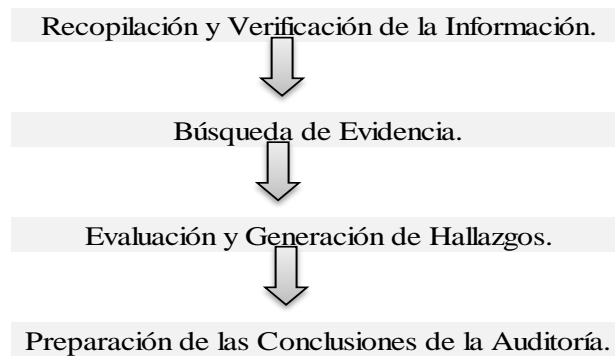
Fuente: Bureau Veritas Formación

Autor: Lida Berrones.

Es la primera actividad marcada dentro de la auditoría, suele realizarse después de que se ha definido el grupo auditor y se llevará a cabo en una reunión dictada por el jefe auditor, quién deberá exponer cada uno de los detalles que se encuentre en el Plan de auditoría, entre ellos los antes mencionados por el autor.

2.2.4 Ejecución de la auditoría

Gráfico 7. Ejecución de la auditoría



Fuente: David Mills, 2000.

Autor: Lida Berrones.

La ejecución es la parte central de una auditoría, su objetivo primordial de esta etapa es obtener y analizar toda información de los procesos, que se encuentran auditando, mediante técnicas el auditor obtendrá evidencia suficiente, competente, relevante, etc.; que le aseguren autenticidad a las conclusiones plasmadas en el informe final.

2.2.4.1 Recopilación y verificación de la información

Según (Bureau Veritas Formación, 2010) la recopilación y verificación de la información durante el proceso de auditoría, se debe recopilar, mediante un muestreo adecuado, la información pertinente para cubrir los objetivos, el alcance y los criterios de la misma.

El éxito de una auditoría parte del conocimiento de la entidad, y esto se obtiene sólo con una buena información ya que de allí depende la capacidad del auditor de adquirir información, confiable, oportuna, relevante, etc. No es necesario aglomerarse de papeleo sí en realidad no aporta en la investigación que se realiza, las técnicas y métodos para obtener dicha información dependerá del equipo auditor cómo dé uso y aplicación, sólo la información que es verificable puede constituir evidencia en una auditoría.

2.2.4.2 Búsqueda de Evidencia

David Mills, (2000) explica que:

La “búsqueda de la evidencia”

Es necesario realizar una búsqueda de evidencias objetivas para verificar el cumplimiento real de los requisitos de la norma y del sistema. Las evidencias deberán ser evaluadas siguiendo los criterios de auditoría previamente definidos, hasta llegar a obtener los hallazgos y posteriores conclusiones de la auditoría.

Para llegar a emitir un informe final, el auditor debe tener mucho cuidado con la evidencia que va a sustentar dicho informe, la información de respaldo conlleva a una gran responsabilidad para el auditor, por tanto, la evidencia adquirida debe coger todas las características y atributos logrando información valiosa, relevante que ayude al auditor a llegar a una conclusión, calidad adquirida mediante un muestreo, ya que no examina toda la información; y suficiente en términos de cantidad.

2.2.4.3 Evaluación y generación de hallazgos

Según (David Mills, 2000) una vez que el auditor ha llegado a la conclusión objetiva de que existe un incumplimiento con respecto a lo establecido en el sistema o norma de referencia, deberá documentarlo y elaborar una nota de no conformidad o desviación.

Tabla 5. Categorización de los hallazgos

Categorización de los hallazgos	
En general se suele establecer tres categorías distintas de no incumplimiento.	
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito, bien sea de la norma, del Sistema de Gestión de Calidad, de las especificaciones del cliente u otras, que pueden afectar directamente a la calidad del producto o servicio y que por tanto, debe ser solucionado inmediatamente. Ejemplo: No se ha podido comprobar la existencia de declaraciones documentadas de una política de calidad.
	Incumplimiento de un requisito, bien sea de la norma, del Sistema de Gestión de Calidad, de las especificaciones del cliente u otras, que no afecten directamente a la calidad del producto. Son fallos aislados, no sistemáticos, que han de ser solucionados, pero que no requieren que

Desviación	<p>se haga inmediatamente.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Se ha detectado que uno de los calibres no está identificado tal como establece el procedimiento de Calibración de equipos de trabajo.</p>
Observación	<p>Hallazgo que no incumple requisito de la norma, o del cual no se tiene evidencia objetiva, pero que implica un alto riesgo futuro.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Se ha detectado algunos documentos del sistema de calidad con errores en su paginación.</p>

Fuente: David Mills, (P. 272)

Autor: Lida Berrones.

Un hallazgo resulta de la evaluación que se realiza de la evidencia obtenida, con relación a los criterios de auditoría, indispensable para determinar la conformidad y no conformidad, para generar los hallazgos se debe hacer referencia exacta de los hechos, documentos, etc., teniendo en cuenta una redacción que permita tanto al auditado como a otros auditores entender y juzgar el mismo.

2.2.4.4 Preparación de las conclusiones de la auditoría

David Mills, (2000) define que:

La “preparación de las conclusiones de auditoría” son las siguientes:

Una vez auditadas todas las áreas, y antes de la reunión de cierre, el equipo auditor deberá realizar una puesta en común de la información obtenida con el fin de:

Revisar los hallazgos.

Acordar las conclusiones de la auditoría.

Preparar recomendaciones.

Comentar el seguimiento de la auditoría, si así se ha definido en el plan de la misma.

Por tanto, viene a ser la etapa final del proceso de auditoría, una descripción de los resultados que refleja el trabajo realizado basándose en evidencias y en la generación de hallazgos, siempre estará enfocado para terceros que constituyen los clientes.

2.2.4.6 Reunión de cierre

(Bureau Veritas Formación, 2010) explica que la reunión de cierre, formaliza la clausura de la auditoría en las dependencias de la empresa auditada.

Según sea apropiado, se debe explicar lo siguiente al auditado:

La razón, alcance y criterio de auditoría.

El método de reporte.

El proceso de manejo de hallazgos de auditoría y las posibles consecuencias.

Presentación de los hallazgos y conclusiones de auditoría de manera tal que sean comprendidas y reconocidas por la gerencia del auditado.

2.2.4.7 Informe y seguimiento de la auditoría

El informe es el producto final de la auditoría, su elaboración refleja los resultados de la fase de ejecución.

Cada informe debe identificarse de manera única, de forma que se pueda relacionar fácilmente con el programa de auditoría. Los informes deberán cumplir ciertos requisitos como:

Gráfico 8. Informe y seguimiento de la auditoría

Escrito y firmado, lo que facilita su seguimiento.

Exacto en lo que concierne a hechos.

Claro y directo, sin rodeo.

Oportuno y útiles en el tiempo y forma.

Redactado en tono constructivo.

Fuente: Bureau Veritas Formación.

Autor: Lida Berrones.

Como menciona anteriormente el autor, no es más que un registro completo, conciso y claro del trabajo total de la auditoría.

2.2.4.8 Contenido del informe de auditoría

Tabla 6. Contenido del informe de auditoría

Contenidos	
Generales	<p>Objetivos.</p> <p>Alcance de la auditoría.</p> <p>Identificación del cliente de la auditoría.</p> <p>Fecha y lugar donde se realizaron las actividades de auditoría.</p> <p>Criterios establecidos en la auditoría.</p> <p>Hallazgos y conclusiones de la auditoría.</p>
En caso apropiado	<p>Plan de auditoría.</p> <p>Resumen del proceso de auditoría.</p> <p>Áreas no cubiertas, aunque se encuentre fuera del alcance de la auditoría.</p> <p>Recomendaciones para la mejora.</p> <p>Planes de acción de seguimiento acordado.</p> <p>Lista de distribución del informe de auditoría.</p>

Fuente: ISO 19001:2002.

Autor: Lida Berrones.

2.2.4.9 Toma de decisiones

Previo a la realización de los informes, el auditor deberá decidir si el hallazgo encontrado se trata de una: no conformidad, desviación u observación.

Tabla 7. Estructura del informe de no conformidades

Estructura	
Cabecera	Nombre de la empresa Departamento, área o actividad. Fecha. Norma de referencia. Numeración correlativa.
Zona superior	Área a cumplimentar por el auditor, donde se describe por la desviación o no conformidad detectada, con fecha y firma del auditor.
Zona central	Área donde la empresa describe la acción correctiva que ha adoptado, en el plazo establecido, con fecha y firma del responsable.
Zona inferior	Lugar donde el auditor comenta el seguimiento de la acción.

Fuente: Bureau Veritas Formación.

Autor: Lida Berrones.

2.2.4.11 Registro de conformidades

Según la ISO 19011:2011, explica que para registros de conformidad, se debería tener en cuenta lo siguiente:

- Identificación de los criterios de auditoría contra los cuales se muestra la conformidad;
- Evidencia de auditoría para soportar la conformidad;
- Declaración de conformidad, si aplica.

2.2.4.12 Registro de no conformidades

Según la ISO 19011:2011, señala que para registros de no conformidades, se debería tener en cuenta lo siguiente:

- Descripción o referencia a los criterios de auditoría;
- Declaración de no conformidad;
- Evidencia de auditoría;
- Hallazgos de auditoría relacionados, si aplica

2.2.4.13 Clasificación de las Conformidades

Conformidad menor: Una no conformidad mayor es una desviación o incumplimiento de un requisito que afecta de manera significativa al sistema de gestión.

Conformidad mayor: Una no conformidad menor puede ser una simple desviación o incumplimiento de un elemento de un requisito.

2.2.4.14 Preparación del reporte de auditoría

El líder del equipo auditor debería reportar los resultados de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría.

El reporte de auditoría debería proveer un registro completo, exacto, conciso y claro de la auditoría y debería incluir o hacer referencia a lo siguiente:

Los objetivos de la auditoría;

El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados;

Identificación del cliente de auditoría;

Identificación del equipo auditor y los participantes del auditado en la auditoría;

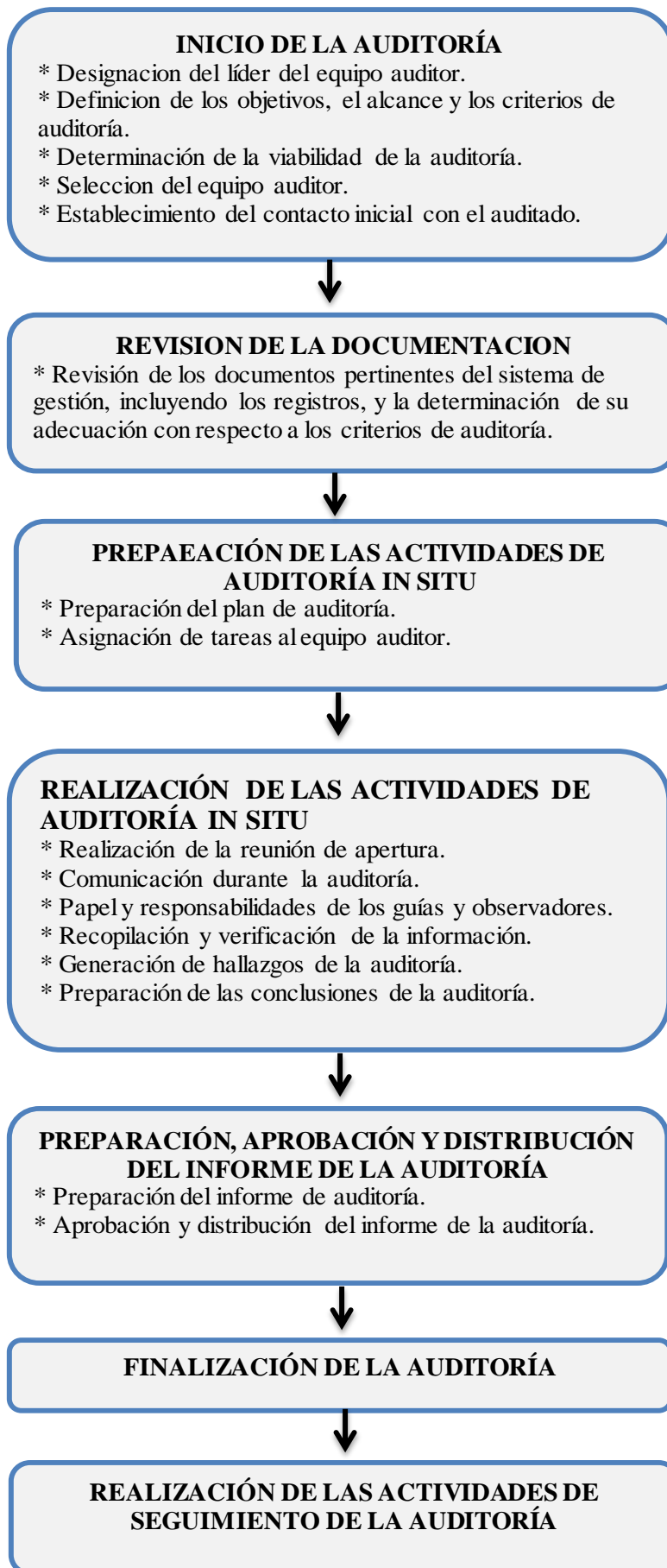
Las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría;

Los criterios de auditoría;

Los hallazgos de la auditoría y la evidencia relacionada;

Las conclusiones de la auditoría;

El plan de auditoría incluyendo la programación de tiempos;



2.2.5 Muestreo en la auditoría

Bureau Veritas Formación, (2010) explica que:

El “muestreo de auditoría” es:

El auditor deberá tener claro cuántos documentos y de qué tipo, son necesarios muestrear. Este muestreo se puede realizar por métodos diferentes:

Aleatorio.

Estadístico

Por objetivos.

Teniendo en cuenta un porcentaje determinado, etc. (p, 345).

Durante el tiempo disponible, los muestreos que se realicen deben ser representativos de la actividad que está bajo revisión, debiendo aumentar su número si se encuentra una no conformidad o información que pueda dar lugar a posibles problemas.

2.2.6 Técnicas de muestreo

Bureau Veritas Formación, (2010) menciona que:

Las “técnicas de muestreo” son las siguientes.

Tabla 8. Técnicas de muestreo

Muestreos por Cortes Horizontales	Consiste en el examen de diferentes muestras centrado en un solo elemento del sistema y referido a especificaciones consideradas en un documento. Sirve para evaluar un elemento del sistema de la calidad con precisión y exactitud, en cuanto a su grado de aplicación y cumplimiento.
--	---

Muestreos por Cortes Verticales	<p>Consiste en el examen de una sola muestra, centrado en varios elementos del sistema y referido a especificaciones consideradas en varios documentos.</p> <p>Es una herramienta que ayuda a evaluar un determinado número de elementos del Sistema de Calidad interrelaciones entre sí, a la vez que sirve para obtener evidencias sobre la calidad del producto final.</p>
--	---

Fuente: Bureau Veritas Formación.

Autor: Lida Berrones.

2.3 ARCHIVO DE AUDITORÍA

Dávalos, Nelson (1990) en su diccionario expone que:

El “archivo de auditoría”, de manera general, este archivo está constituido por los papeles de trabajo elaborados u obtenidos por el auditor. Se clasifican, tanto físicamente como teóricamente, en dos categorías: la primera, se denomina “archivo corriente” y, la segunda, “archivo permanente”.

No obstante, el archivo de auditoría son el conjunto de documentos conocidos como “papeles de trabajo”, elaborados y obtenidos por el auditor los mismos que deben ser archivados de manera lógica.

2.3.1 Archivo corriente

Dávalos, Nelson (1990) en su libro manifiesta que:

El “archivo corriente de auditoría”, se halla constituido por los papeles de trabajo que contienen la labor desarrollada y las evidencias obtenidas por el auditor en el curso de su examen en un organismo en un período determinado, cuya custodia y conservación tiene el carácter de confidencial. De manera general, el archivo corriente incluye un ejemplar del programa de auditoría aplicado, en el cual se hace referencia, en forma simultánea, a los papeles de trabajo, mediante signos y marcas convencionales, pues tal programa contiene el alcance y las evidencias de la auditoría practicada, así como los

campos introducidos durante la ejecución de su labor en el campo y materia de sus examen. (p, 69).

En conclusión, el archivo corriente forma parte de los papeles de trabajo realizados por el auditor, en donde se encuentra toda la información que el auditor va recopilando durante el desarrollo de la auditoría: análisis, gráficos, muestras y todos los procedimientos que hayan sido utilizados y que sirven como evidencia para sustentar el informe final.

2.3.2 Archivo permanente

Dávalos, Nelson (1990) en su libro cita que:

El “archivo permanente de auditoría”, contiene la documentación fundamental de la información obtenida en un trabajo de auditoría que se considera útil para la ejecución de exámenes posteriores con el propósito de contar con una fuente de datos permanentes sobre la naturaleza y objetivos del ente examinado, evitando pérdida de tiempo y la duplicación de esfuerzos en obtener cada caso, información sobre el mismo organismo sujeto a control.

Este tipo de archivo contiene toda la información que es de naturaleza propia de la entidad y que el auditor considera que es necesario como un aporte para el desarrollo de la auditoría, es decir de manera general la información obtenida hará referencia: antecedentes de la empresa, misión, visión, valores, políticas, etc.

2.3.3 Índices de auditoría

Quevedo, José (2005) en su libro expone que:

Los “índices de auditoría”, en cada papel de trabajo se les deberán asignar un índice numérico, alfabético alfanumérico para fines de identificación, y así poder formar un cruce o conexión entre diferentes cédulas de la auditoría, con el fin de facilitar el flujo de información.

Se deberán anotar con lápiz rojo, en la esquina inferior derecha, de manera que resulten de fácil identificación.

Los índices más utilizados en el proceso de auditoría son los siguientes:

- PA** : Planificación y programación de la auditoría.
- AG** : Archivo general.
- HPT** : Hoja principal de trabajo.
- AC** : Archivo corriente.
- AP** : Archivo permanente.
- HS** : Herramienta de Calidad
- CP** : Cuestionario de Evaluación Preliminar.
- HR** : Hoja de Resumen.
- CS** : Cuestionario de Gestión de Calidad.
- AI** : Análisis de Información
- HNC** : Hoja de No Conformidades.
- SR** : Seguimiento de recomendaciones.
- HH** : Hoja de hallazgo.
- IF** : Informe Final.
- BI** : Borrador del Informe.
- A** : Acta de Lectura y discusión del Borrador del Informe. (p, 345).

El índice en auditoría son de gran importancia ya que su utilización ayuda a la fácil localización de documentos en el momento oportuno, por tanto, se acostumbra ponerles en la parte superior derecha la sigla correspondiente al contenido de dicho documento, con letra grande y de color resaltado, de preferencia color rojo, como antes ya lo mencionaba el autor.

2.3.4 Marcas de auditoría

Dávalos, Nelson (1990) en su libro describe que:

Las “marcas de auditoría”, denominados también “códigos o claves de auditoría”, constituyen los signos convencionales y distintivos que emplea el auditor para identificar el tipo de trabajo realizado y las pruebas y los procedimientos aplicados, que se reflejan en los papeles de trabajo de auditoría.

A continuación se enuncian las marcas más utilizadas en el proceso de auditoría:

- √ = Verificado o cumple con la clave de control.
- * = Cumple requisitos.
- ⊖ = Documento que no cumple.
- μ = Corrección realizada.
- Y = Inspeccionado.
- @ = Cotejeado con fuente externa.
- A – Z = Nota explicativa.
- ≠ = Incluir en el informe.
- P/I = Papel de trabajo proporcionado por la entidad.
- ✓✓ = Verificado Físicamente. (p, 483).

Las marcas consideradas como símbolos que el auditor utiliza en sus papeles de trabajo, las mismas que facilitan el trabajo de la revisión de dicho documento, deben ser distinguibles entre ellas evitando confusión la una con la otra.

2.3.5 Procedimientos de auditoría

Los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas que debe emplear el auditor para cumplir satisfactoriamente los objetivos de la revisión.

2.3.6 Hallazgo de auditoría

Bureau Veritas Formación, (2010) señala que los hallazgos son: “La justificación de los hallazgos se ha de redactar de manera clara, transparente y concisa, de forma que sirvan para:

Informar de los incumplimientos a la organización.

Determinar los pasos a seguir para corregir la no conformidad.

Establecer, en posteriores auditorías, si las no conformidades han sido solucionadas”.

2.4 CALIDAD

2.4.1 Concepto

David Mills, (2000) al referirse a la calidad manifiesta que: “Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas”. (p, 213).

El fin de toda organización es generar mayores utilidades y rentabilidad, es uno de los cuantos objetivos que toda entidad se plantea; muchas de ellas se han conformado sólo en la satisfacción de la empresa y sus colaboradores. En la actualidad las mismas sufren un cambio total debido a la competencia masiva que existe en el mercado mundial, a pesar de lo complicado que es gestionar las actividades muchas de ellas han llegado a tener éxito en el mercado por la nueva estrategia empresarial , y es el cliente quien ha sido parte de este logro, las exigencias de los clientes hacen que el gerente o administrador se comprometa a gestionar el rol importante que desempeña la calidad en donde involucra: satisfacer, cumplir y obedecer plenamente las necesidades y expectativas de los clientes, lograr productos y servicios en lo posible con cero defectos, hacer bien las cosas desde la primera vez, etc., son requisitos que se deben cumplir para que garantice los resultados favorables en los procesos productivos y depende del conocimiento de la empresa para gestionar un sistema basado en la calidad orientado al cliente, a partir de la definición de sistemas y procesos que resulten: claramente comprensibles, gestionables y mejorables.

2.4.2 Herramientas para evaluar calidad

Es necesario que las instituciones empleen herramientas que les permitan evaluar la calidad del bien o servicio que se ofrece al público, pues de ello dependerá la satisfacción del cliente. El diagrama de Ishikawa es una herramienta de la Calidad, aplicable a los sistemas de gestión de calidad ISO 9000, que consta de una

representación gráfica sencilla en la que pueda verse de manera racional una serie de causas que producen un efecto, problema o no conformidad concreto que se está analizando.

Estas herramientas son las siguientes:

Tabla 9. Herramientas para evaluar la calidad

Herramientas de la calidad	
Para descripción del proceso:	Diagrama de flujo Diagrama de causa y efecto
Para recolectar Información:	Entrevistas Encuestas
Para analizar información:	Histogramas Gráfico de control Gráfico de dispersión.

Fuente: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2664/1/82T00137.pdf>

Autor: Lida Berrones.

Cada una de las herramientas son útiles para evaluar el proceso, las mismas que contribuyen a minimizar los defectos de un producto o proceso, el uso de cada una de ellas dependerá mucho de la cantidad de características que se vaya a medir.

2.4.3 Gestión de la calidad

Diferencias fundamentales entre el control y la gestión de la calidad.

Según (Rafael José Mateo, 2010) la “gestión de la calidad” comprende tanto el control de la calidad como el aseguramiento de la calidad, así como los conceptos suplementarios de política de la calidad, planificación de la calidad y mejoramiento de la calidad. Conceptualmente, la gestión de la calidad es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se lleva a cabo. *Recuperado de*

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-calidad-historia-conceptos-y-terminos-asociados.htm> 09/07/2014

En una empresa la gestión de la calidad dependerá del conocimiento y habilidad y el rol del liderazgo que tenga el administrador para llegar a obtener altos niveles de calidad, la tecnología sorprende cada día más y son los clientes que cada día se vuelven más exigentes, requieren productos y servicios con características que satisfagan sus necesidad y expectativas, por tanto todos los colaboradores deben trabajar mutuamente enfocándose a la satisfacción total de sus clientes.

2.4.4 Enfoque basado en procesos

Según la ISO 9001:2008 (2011) se basa en un modelo enfocado a procesos en el cual la organización debe determinar estos procesos y gestionarlos de manera sistemática.

A continuación se presenta de manera gráfica el modelo de enfoque a procesos usado por la norma ISO 9001:



Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/sistemas-gestion-calidad-satisfaccion-cliente.htm>

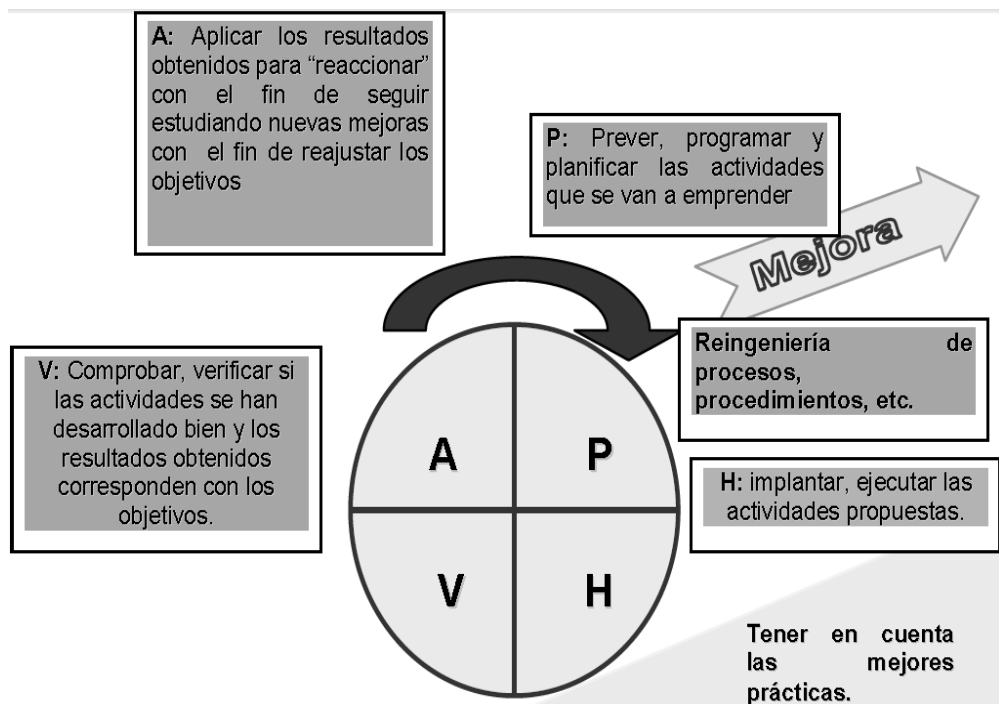
Uno de los principios de Gestión de la Calidad es el enfoque basado en procesos, un principio que predomina en las empresas de producción, además, es considerado como un principio relevante porque los resultados que sean alcanzados serán cuando las actividades y recursos se interrelacionan entre sí, entendiéndose así como un proceso;

considerando que las actividades deben permitir una transformación de entradas y salidas aportando el valor agregado, de esta manera cumpliendo con un producto de calidad.

2.4.5 Enfoque basado en el proceso ciclo PHVA

Según la ISO9001-2008(2011) el “enfoque basado en procesos” de la norma ISO 9000 consigo el ciclo: planear, hacer, verificar y actuar en función correctiva (PHVA) que se presenta en la figura. Con lo que se logra que cómo producto de la retroalimentación permanente la organización evolucione.

Ciclo de Deming, PHVA



Recuperado de
http://www.managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001-2008.pdf

2.4.6 Normas ISO (Organización Internacional para la Estandarización)

(ISO 9000:2005, 2009)ISO “Organización Internacional de Normalización” es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros

de ISO). La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental. *Recuperado de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf*

2.4.7 Norma ISO 9001:2008: Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

(ISO 9001:2008, 2011) especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

Está conformada por ocho capítulos que dan a conocer la conformación del sistema de gestión de calidad, claro que no todos los requisitos serán acogidos pues depende de la naturaleza de la empresa, de ahí que se producen las excepciones algunos requisitos. La norma está conformada de la siguiente manera:

Objeto y campo de aplicación

Generalidades: Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Aplicación: Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Referencias normativas: Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento.

Términos y definiciones: Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

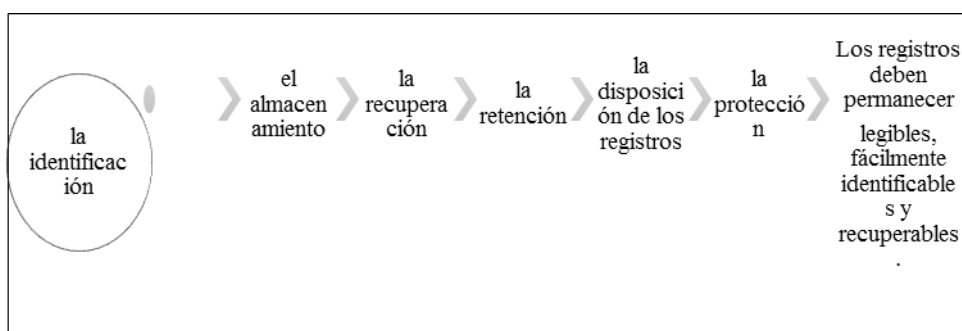
Sistema de gestión de la calidad: contiene los requisitos generales y los requisitos de la documentación.

Requisitos generales: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Requisitos de la documentación: Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Apartado 4.2.4. Control de registros: La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

Gráfico 9. Control de registros



Fuente: ISO 9001:2008.

Autor: Lida Berrones.

Responsabilidad de la dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección así:

Compromiso de la dirección: Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

Enfoque al cliente: Asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Política de calidad: Es adecuada al propósito de la organización, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Planificación

Objetivos de la calidad: Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Planificación del sistema de gestión de calidad: Debe asegurarse de que:

la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, y

se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Responsabilidad y autoridad: Debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Representante de la dirección: Debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad de: asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Gestión de los recursos: la norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo.

Provisión de recursos: La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y

Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

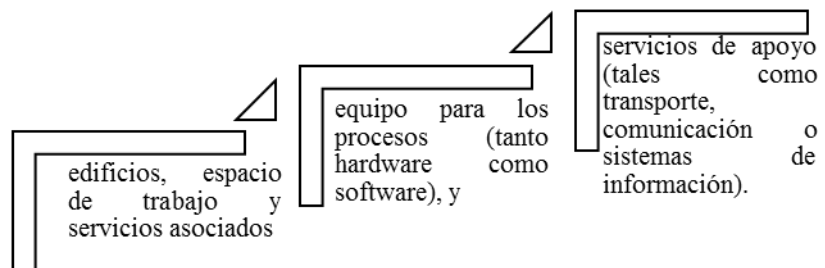
Recursos humanos

Competencia, formación y toma de conciencia: La organización debe:

Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, etc.

Infraestructura: Consiste en determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

Gráfico 10. Infraestructura



Fuente: ISO 9001:2008.
Autor: Lida Berrones.

Ambiente de trabajo: La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

Realización del producto: Aquí se encuentran los requisitos puramente productivos, desde la planificación del producto/servicio, atendiendo al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

Planificación de la realización del producto: La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto., la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

Procesos relacionados con el cliente

Determinación de los requisitos relacionados con el producto: La organización debe determinar:

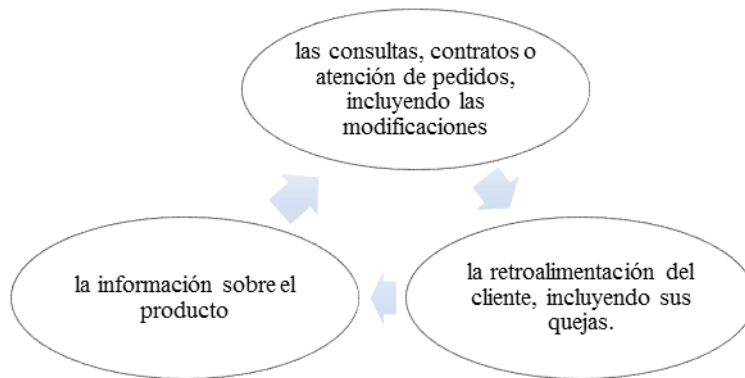
los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto: Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos).

Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

Gráfico 11. Comunicación con el cliente



Fuente: ISO 9001:2008.
Autor: Lida Berrones.

Diseño y desarrollo

Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

Gráfico 12. Planificación del diseño y desarrollo



Fuente: ISO 9001:2008.
Autor: Lida Berrones.

Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantener registros.

Resultados del diseño y desarrollo: deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Revisión del diseño y desarrollo: En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.

Verificación del diseño y desarrollo: Se realiza, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.

Validación del diseño y desarrollo: Se realizará de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto.

Control de los cambios del diseño y desarrollo: Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación.

Compras

Proceso de compras: La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

Información de las compras: La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
los requisitos para la calificación del personal, y
los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Verificación de los productos comprados: se realiza con el fin de asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Producción y prestación del servicio

Control de la producción y de la prestación del servicio: La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas; deben incluir, cuando sea aplicable:

la disponibilidad de información que describa las características del producto,
la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
el uso del equipo apropiado,
la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
la implementación del seguimiento y de la medición, y
la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: se debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

Propiedad del cliente: La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.

Preservación del producto: La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

Control de los equipos de seguimiento y de medición: debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, el equipo de medición debe:

calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con;

ajustarse o reajustarse según sea necesario;

estar identificado para poder determinar su estado de calibración;

protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;

protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Medición, análisis y mejora: en este último capítulo se sitúan los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo declarado en esta Norma es que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Cuando no

se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

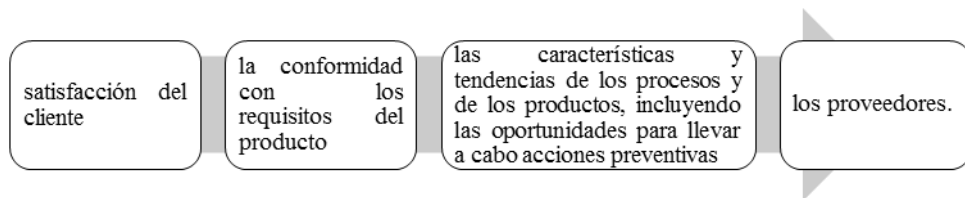
Seguimiento y medición del producto: La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.

Análisis de datos: El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

Gráfico 13. Análisis de datos



Fuente: ISO 9001:2008.

Autor: Lida Berrones.

Mejora

Mejora continua

Debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Acción correctiva

Debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Acción preventiva

Debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. *Recuperado de:* <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

Las empresas necesitan cubrir un mercado insatisfecho, siendo un problema a nivel mundial, al ofrecer productos y servicios de acuerdo a la gestión de la misma, hoy en día para poder subsistir deben conocer el factor fundamental razón para producir, el conocer las expectativas y necesidades de este factor reconocido como cliente, este es el

pilar fundamental para lograr ubicación en el mercado competitivo, y para tener éxito y permanencia en el mercado deberá mantener e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, una herramienta considerada como la clave del éxito empresarial.

2.5. NORMA ISO 9000:2005: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

2.5.1 Introducción

Según la ISO 9000:2005 (2009) la universalidad de aplicación de la familia de Normas ISO 9000 precisa el empleo de:

Una descripción técnica pero sin la utilización de lenguaje técnico, y

Un vocabulario coherente y armonizado que sea de fácil comprensión por todos los usuarios potenciales de las normas de sistemas de gestión de la calidad.

Los conceptos no son independientes entre sí, y un requisito previo para tener un vocabulario coherente es el análisis de las relaciones entre los conceptos en el campo de los sistemas de gestión de la calidad y su disposición en sistemas de conceptos. Para el desarrollo del vocabulario de este documento se utilizó un análisis de este tipo. Dado que los diagramas conceptuales empleados en el proceso de desarrollo pueden ser de ayuda desde el punto de vista informativo.

1 Términos relativos a la calidad

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Clase. Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Capacidad. Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

2 Términos relativos a la gestión

Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Mejora de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

3 Términos relativos a la organización

Organización. Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Estructura de la organización. Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo organización o persona que recibe un producto.

4 Términos relativos al proceso y al producto

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados producto resultado de un proceso.

Diseño y desarrollo. Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

5 Términos relativos a las características

Característica. Rasgo diferenciador.

Característica de la calidad. Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada común requisito.

Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

6 Términos relativos a la conformidad

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

7 Términos relativos a la documentación

Información. Datos que poseen significado.

Documento. Información y su medio de soporte.

Especificación. Documento que establece requisitos.

8 Términos relativos al examen

Evidencia objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo inspección evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Verificación. Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

9 Términos relativos a la auditoría

Programa de la auditoría. Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de auditoría. Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Equipo auditor. Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

10 Términos relativos a la gestión de la calidad para los procesos de medición

Sistema de gestión de las mediciones. Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición.

Proceso de medición. Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

Función metrológica. Función con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones. *Recuperado de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf*

2.5.2 ¿Por qué mejorar?

Harrington (1987), explica que:

“En el mercado de los compradores de hoy el cliente es el “rey”, es decir, que los clientes son las personas más importantes en el negocio y, por lo tanto, los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de éstos. Son parte fundamental del negocio, es decir, es la razón por la cual éste existe, por lo tanto merecen el mejor trato y toda la atención necesaria”. *Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/administracion.modulo/NIVEL-04/Procesos.pdf>*

Se debe mejorar constantemente porque el mundo cambia a diario de manera poderosa, razón por la cual ver a una empresa con los mismos paradigmas del pasado no es recomendable, ya que le llevara a una pérdida en la competitividad y hasta puede llegar a su desaparición. Por tanto es importante que se actualice constantemente, mejorar continuamente implica que la empresa se conozca más a sí misma, lo que está bien lo haga mejor, y de alguna manera mejorando el índice de satisfacción del cliente, por tanto; es el único medio que permitirá a la empresa a mantenerse exitosa.

2.5.3 Mejora continua

Según Harrington James, (1993) la “mejora continua”, significa cambiar aspectos del sistema de gestión que no son tan efectivos, eficientes y adaptables, que no garantizan el mejor desempeño en los procesos y que en ocasiones causan retrasos en el normal desenvolvimiento de las actividades. *Recuperado de <http://auditoriamedica.wordpress.com/servicios/auditoria-en-salud/>*

2.6. AUDITORÍA DE CALIDAD: MARCO CONCEPTUAL

Auditoría.- Es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría de Calidad.- Es el examen independiente, técnico, documentado y sistemático que permite determinar el cumplimiento de las normas de calidad. El éxito y la eficacia de una auditoría de calidad dependen de la cooperación de todas las partes involucradas.

Acción Correctiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

Ambiente de trabajo.- Es el conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditor.- Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una Auditoría.

Calidad.- Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Característica de la calidad.- Es la característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

Conformidad.- Cumplimiento de un requisito.

Control de calidad.- Es la parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección.- Es la acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Diseño.- Es el conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas a en la especificación de un producto, proceso a sistema.

Equipo auditor.- Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Evidencia de la auditoría.- Son registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Defecto.-Es el incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Gestión.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Gestión de la calidad.- Son aquellas actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Hallazgos de la auditoría.- Un hallazgo en auditoría es el resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Inspección.- evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

ISO.- Es la Organización Internacional para la Estandarización que tiene como objetivo promover y desarrollar normas internacionales para administrar procesos que mejoren la calidad y la productividad y facilitar el intercambio comercial de bienes y servicios.

Manual de calidad.- Aquel documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora Continua.- Es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No Conformidad.- Es el incumplimiento de un requisito.

Norma.- Según la ISO “El documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido reglas directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado”

Norma ISO 9001: Sistema de la gestión de calidad. Requisitos.

Norma ISO 9002: SISTEMAS DE LA CALIDAD. Modelo para el aseguramiento de la calidad aplicado a la producción e instalación. Esta es la norma más común para

fabricantes y se aplica cuando ya existe un diseño o especificaciones establecidas, las cuales constituyen los requerimientos especificados del producto. También se supone que el sistema de calidad establecido demuestra que el proveedor puede continuar fabricando el producto de acuerdo con lo estipulado.

Norma ISO 9004: 2009: Gestión para el éxito sostenido - Un enfoque de gestión de la calidad. Esta norma internacional se ha desarrollado para mantener la coherencia con la norma ISO 9001 y para ser compatible con otras normas de sistemas de gestión. Dichas normas se complementan entre sí, pero también se pueden utilizar de manera independiente.

Norma ISO 9000:2005: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.

Parte interesada.- persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Plan de Calidad.- Es el documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

Planificación de la calidad.- Es la parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la calidad.- Son aquellas intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento.- Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad a un proceso.

Proceso.- Un proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Proceso de calificación.- Es el proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

Producto.- Es el resultado de un proceso.

Programas de auditoría.- Es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

Requisito.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión.- Es la actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente.- Es la percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema.- Es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión.- Es el sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad.- Es el conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. Un Sistema de Gestión de la calidad además de todos los beneficios que puede aportar a la organización, tiene la ventaja de que no es algo con una vigencia limitada, que finalice una vez alcanzados los objetivos, sino que es un sistema de mejora continua de la calidad y permanece de forma ilimitada en la organización a lo largo del tiempo.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

La realización de la Auditoría de Calidad a la Empresa Constructora WBM Arquitectura y Bienes Raíces, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2013, permitirá identificar las no conformidades para la toma de acciones correctivas inmediatas.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable Independiente:

Auditoria de calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.

3.2.2 Variable Dependiente:

Expectativas del Cliente para Producir unidades habitacionales de Calidad.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para recolectar toda la información de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, ha sido indispensable la aplicación de la investigación cualitativa y cuantitativa, debido a que cada una contribuye a obtener datos relevantes que sustentarán la investigación realizada.

3.3.1 Tipos de estudios de investigación

Teniendo en cuenta los diferentes tipos de investigación que existen, se tendrá en cuenta para la recolección de dicha información de la Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces la siguiente:

Observación: por medio de visitas periódicas llevadas a cabo a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, conocimos de hechos, conductas y comportamientos colectivos y así logramos realizar nuestro trabajo de mejor manera.

Entrevistas: por medio de esta técnica de obtención de información mediante el diálogo mantenido en un encuentro formal y planeado, entre el auditor y el talento humano de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, la que se transformó en un elemento útil para el desarrollo de este estudio.

Encuesta: Mediante la aplicación de un banco de preguntas efectuadas a talento humano de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, las cuales fueron respondidas de forma adecuada se pudo obtener la información necesaria para la realización del proyecto.

Análisis de documentos: a través de revisar de la existencia, legalidad y autenticidad de la documentación otorgada por la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, se pudo legitimar las operaciones realizadas por esta entidad se puede decir además que esta técnica fue el pilar fundamental de esta investigación.

3.3.2 Diseño de la investigación

La investigación a realizarse es de tipo transversal, debido a que el tiempo necesario para poder desarrollarla es menor a seis meses.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Como en toda investigación es necesaria la aplicación de una muestra cuyos datos representativos permitan inferirlos resultados que se pretende analizar.

3.4.1 Población

La población de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, está representada por todo el personal involucrado en los procesos que se ejecutan en esta empresa de producción, el mismo que se detalla a continuación con su respectiva clasificación:

Gráfico 14. Personal de la Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces

AREA	RESPONSABLE	CANTIDAD	TOTAL
GERENTE	Arq. William Buenaño Machado.	1	1
ASESORIA LEGAL	Byron Almeida.	1	1
CONTABILIDAD	Ing. Rosario Hernandez.	1	1
ADQUISICIONES	Ing. Martha Vizuete.	1	1
COMERCIAL	Ing. Olga Uvidia.	1	1
PRODUCCION	Ing. Javier Oñate.	17	17
TALENTO HUMANO	Ing. Jonathan Segura	1	1
DISEÑO	Ing. William Lema.	2	2
SUPERVISOR DE OBRA	Ing. Roberto Tierra	1	1
SUPERVISOR DE EQUIPO	Ing. Paul Avilés.	1	1
MANTENIMIENTO	Ing. María Vallejo.	2	2
TOTAL			29

Fuente: Dpto. de personal de la Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces”.
Elaborado por: La autora

3.4.2 Muestra

El universo total de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces es de 29 empleados, se realizará las encuestas a toda la población que forma parte de la empresa; para lo cual no hizo falta el cálculo respectivo.

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizará en base a los métodos inductivo ya que va de los hechos particulares llegando a un consenso general luego de haber analizado cada uno de los hechos relevantes; el método deductivo ya que parte de un todo hasta llegar a los hechos particulares, el método sintético que permitirá realizar un resume de todo lo observado y de esta manera emitir un informe de todas las no conformidades existentes en cada una de los procesos estudiados de la Constructora “WBM Arquitectura y Bienes Raíces”.

3.5.1 Técnicas

Las técnicas utilizadas para la recolección de los datos que sustenten la presente investigación serán entre ellas las siguientes:

3.5.1.1 Fuentes primarias:

Al ser aquellas técnicas que proveen certeza directa sobre el tema de investigación, y dada las características del presente trabajo, se ha considerado el uso de las siguientes técnicas primarias:

3.5.1.2 Encuesta

Será necesario utilizar esta técnica debido a que las encuestas permitirán obtener información valiosa y de primera mano de los principales involucrados en los diferentes procesos que se ejecutan en esta empresa constructora; sin dejar de lado a los clientes que son los actores principales de esta empresa.

3.5.1.3 Entrevista

Se entrevistará al Gerente y a cada uno de los jefes y responsables de los procesos de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, con la intención de recabar datos importantes que ayudarán en el levantamiento de evidencia suficiente que sustente el examen realizado.

3.5.1.4 Observación

Dada la complejidad en la recolección de datos en diferentes procesos de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, se utilizará la observación directa, lo cual permitirá identificar con claridad las falencias en los procesos de: construcción, diseño y logística de las unidades habitacionales.

3.4.2 Fuentes secundarias:

La utilización será de gran importancia debido a su aporte teórico consignado en una vasta bibliografía existente sobre el tema, contenida en:

Libros.

Revistas especializadas; y Artículos indexados.

3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.6.1 Resultado de la entrevista Aplicada al Gerente General de la Empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.

Auditor: Lida Berrones.

Entrevista dirigida: Arq. William Buenaño Machado.

Objetivo: Recopilar información que ayude a la ejecución del presente trabajo de estudio, al proceso de construcción de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, de la Provincia de Chimborazo del cantón Riobamba, Período 2013, dicho investigación contribuirá identificar las no conformidades y las oportunidades de mejora que posee dicha empresa.

Cuestionario:

¿Está usted comprometido con el Sistema de Gestión de Calidad?

Por su puesto, todos nos encontramos involucrados.

¿Dispone y se ha dado a conocer a los involucrados de la empresa la política y objetivos de la calidad?

Sí, a todo el personal se le ha dado lectura de la política y objetivos de la calidad.

¿Dispone de los documentos necesarios para la planificación, operación y control eficaz de los procesos?

Si, los jefes de cada proceso son los responsables de realizar y mantener los documentos relacionados con los mismos para la construcción de las viviendas.

Mantiene la empresa debidamente establecido el Manual de Calidad?

Si, aunque se encuentra desactualizado.

¿Se reconoce algún tipo de incentivo por parte de la empresa constructora “WBM” (comisión, felicitación, placa, otros), cuando aporta valor agregado al trabajo los colaboradores?

Casi que no, no se ha mantenido esa cultura de premiar o reconocer al trabajo prestado por los colaboradores.

¿Cree usted que se pueda realizar una auditoría de calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces; que nos permitirá cumplir con las expectativas del cliente y su satisfacción con la producción de las unidades habitacionales de calidad?

Sí. Es necesario, para conocer las debilidades que se dan en los proceso de construcción, diseño y planificación de las unidades habitacionales.

¿Se comunica a todos los colaboradores sobre la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?

Si, lo hago muy a menudo, ese es objetivo primordial de mi empresa, tengo clientes que han hablado muy bien de mi empresa, no ha existido problemas mayores a tratarse.

¿Qué importancia tiene un mapa de procesos dentro de su empresa?

Ayudaría a distinguir y realizar de mejor manera cada paso que se da para construir las unidades habitacionales.

¿Provee la voz del cliente para alcanzar la satisfacción?

No existe personal autorizado destinado para aquello, tampoco se tiene tiempo programado para recibir las peticiones, quejas o reclamos de los clientes. No se cuenta con un buzón de sugerencias o reclamos.

¿Conoce usted lo que es una auditoria de calidad?

No. Muy poco conozco temas relacionados a auditorías.

¿Alguna vez, se realizó una auditoría de calidad en su empresa?

No. Nos han auditado en otro área, hemos hecho estudios sobre los diseños, acabados, materiales de calidad, pero jamás se hizo auditoria de calidad.

3.6.2 Análisis de la Entrevista Aplicada al Gerente General de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.

Después de haber realizado la entrevista al señor Gerente de la empresa, hemos llegado a concluir lo siguiente:

El Gerente General, está muy de acuerdo que se realice la auditoría de calidad a su empresa.

El Gerente General, ha dado a conocer a los involucrados en la empresa la política y los objetivos de la calidad.

El Gerente General, se encuentra comprometido con el Sistema de Gestión de la Calidad, de modo que el personal también se encuentra comprometido a realizar su trabajo cumpliendo los requisitos citados en el SGC.

El Gerente General, ha socializado a sus colaboradores sobre la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, lo hace constantemente.

3.6.3 Interpretación, Representación y Análisis de las encuestas realizadas al Personal Administrativo y de Apoyo de la Empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.

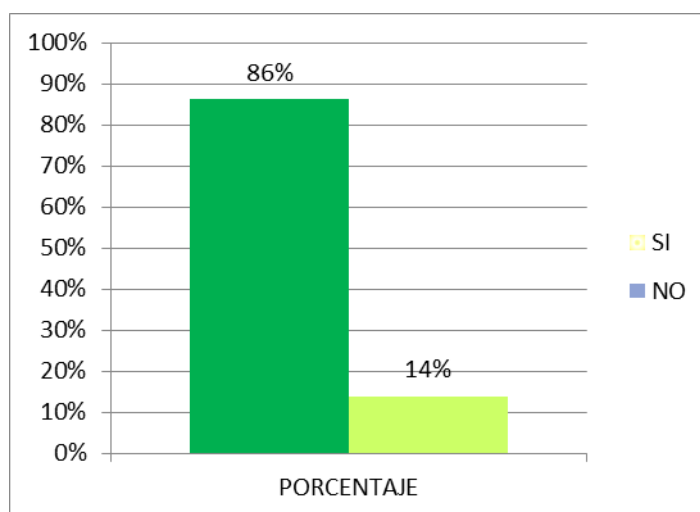
Una vez realizada dicha encuesta, dirigida a los colaboradores de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, se procedió a realizar el correspondiente análisis el mismo que se detalla a continuación de la siguiente manera.

Pregunta N° 1

¿Conoce usted lo que es una auditoría de Calidad?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	86%	14%	100%
FRECUENCIA	25	4	29

Gráfico 15. Conocimiento sobre auditoría de calidad



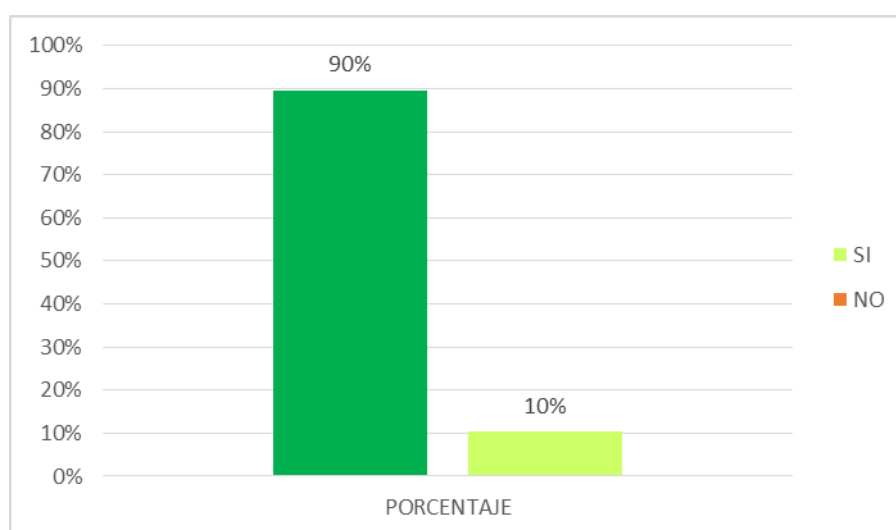
Interpretación.- Dada las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa, se ha podido palpar que un 86%, siendo la mayor parte de los mismos, manifiesta que tiene conocimiento del tema sobre Calidad, mientras tanto que un 14% corresponde a que desconocen dicho tema.

Pregunta N° 2

¿Está usted comprometido con el Sistema de Gestión de Calidad?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	90%	10%	100%
FRECUENCIA	26	3	29

Gráfico 16. Compromiso con el SGC



Interpretación: Los encuestados en su gran mayoría (90%), supieron manifestar estar de acuerdo con el compromiso que tienen con el Sistema de Gestión de la Calidad, el

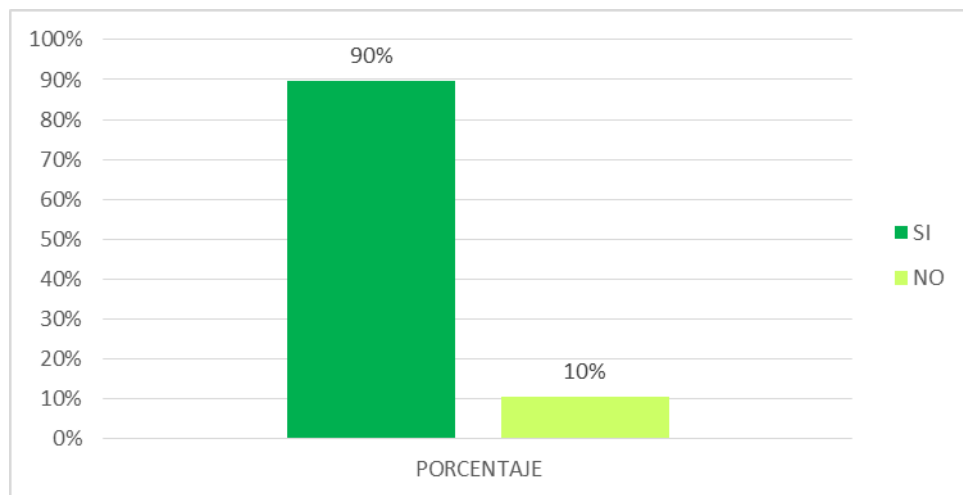
restante correspondiente al 15%, mencionan que desconocen del mismo y por tanto su compromiso no se ve reflejado.

Pregunta N° 3

¿Se ha dado a conocer a los involucrados de la empresa la política y objetivos de la calidad?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	90%	10%	100%
FRECUENCIA	26	3	29

Gráfico 17. Políticas y Objetivos de la calidad



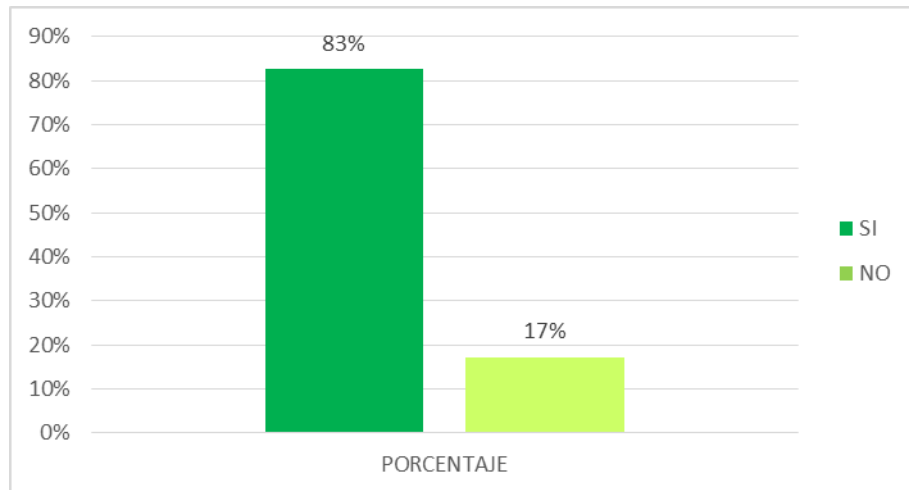
Interpretación: Analizados los resultados de la encuesta aplicadas al personal de la constructora “WBM”, se puede inferir que el 90% del personal conoce de la política y objetivos de la calidad que mantiene documentado la empresa, mientras el 10% declaran no haberse socializado y por tanto desconocen de dicha documentación.

Pregunta N° 4

¿Se ha difundido en la empresa la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	83%	17%	100%
FRECUENCIA	24	5	29

Gráfico 18. Satisfacción de los clientes



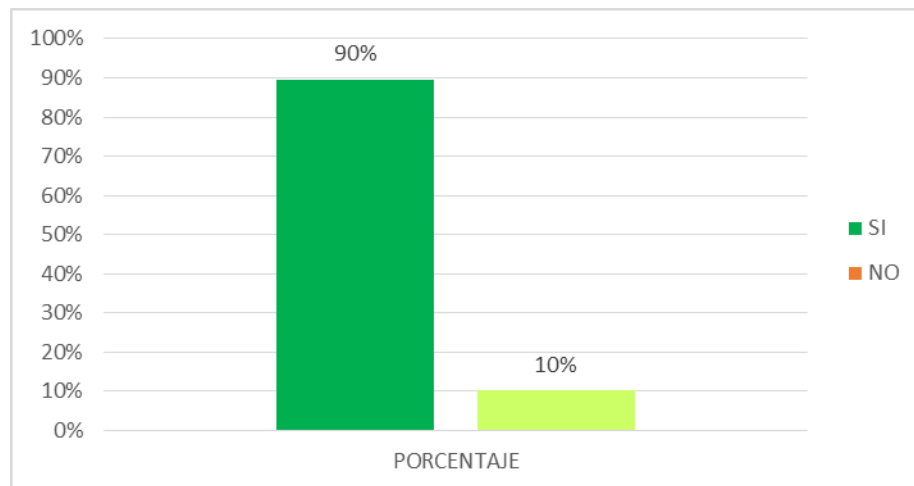
Interpretación: De los resultados obtenidos, el 83% del personal conocen sobre la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, mientras tanto el restante (17%), supo manifestar que conocen sobre la importancia de satisfacer las necesidades a los clientes, según las encuestas, los involucrados en acabados y eléctricos son los principales que manifiesta no conocer sobre aquello.

Pregunta N° 5

¿Disfruta totalmente de su trabajo?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	90%	10%	100%
FRECUENCIA	26	3	29

Gráfico 19. Manual de Calidad



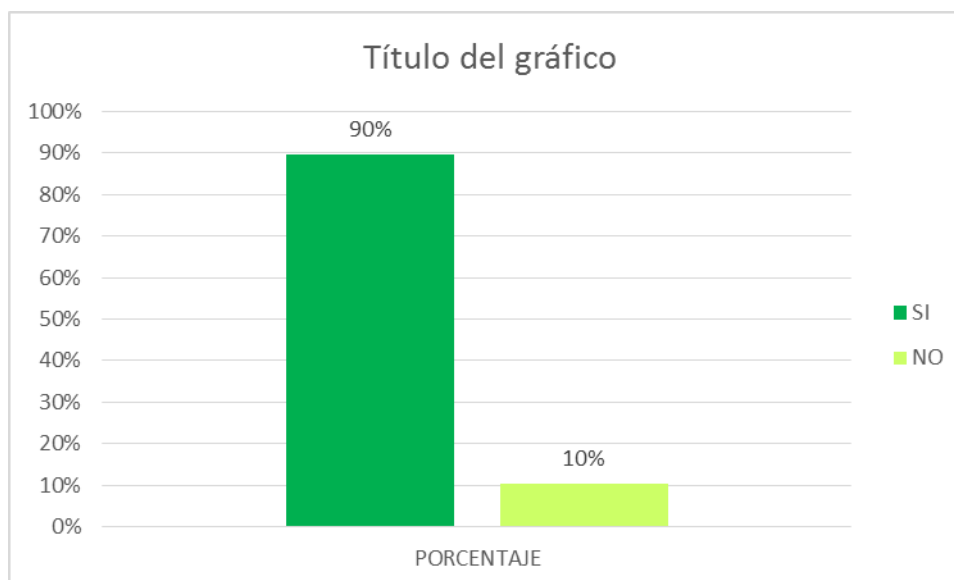
Interpretación: Analizados los resultados de la encuesta aplicada al personal de la constructora WBM, se puede inferir que un 90% del personal se siente atraído y muy satisfecho con el trabajo que actualmente realizan, porque les gusta, adicionalmente disfrutan y del cual se sienten afortunados. Un 10% no se siente a gusto.

Pregunta N° 6

¿Se reconoce algún tipo de incentivo por parte de la empresa constructora “WBM” (comisión, felicitación, placa, otros), cuando aporta valor agregado a su trabajo?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	90%	10%	100%
FRECUENCIA	26	3	29

Gráfico 20. Reconocimiento de Incentivos



Interpretación: Los incentivos que la empresa debería otorgar a su personal casi no se puede palpar, el 90% de los empleados no han recibido reconocimiento alguno u otra clase de incentivo por el valor agregado que han dado al trabajo encomendado; existe un descontento generalizado entre los empleados por el hecho mismo de no ser reconocidos, mientras tanto apenas un 10% ha manifestado haber recibido reconocimiento por parte de la empresa, porcentaje que corresponde a únicamente dos personas beneficiadas con este tipo de incentivo.

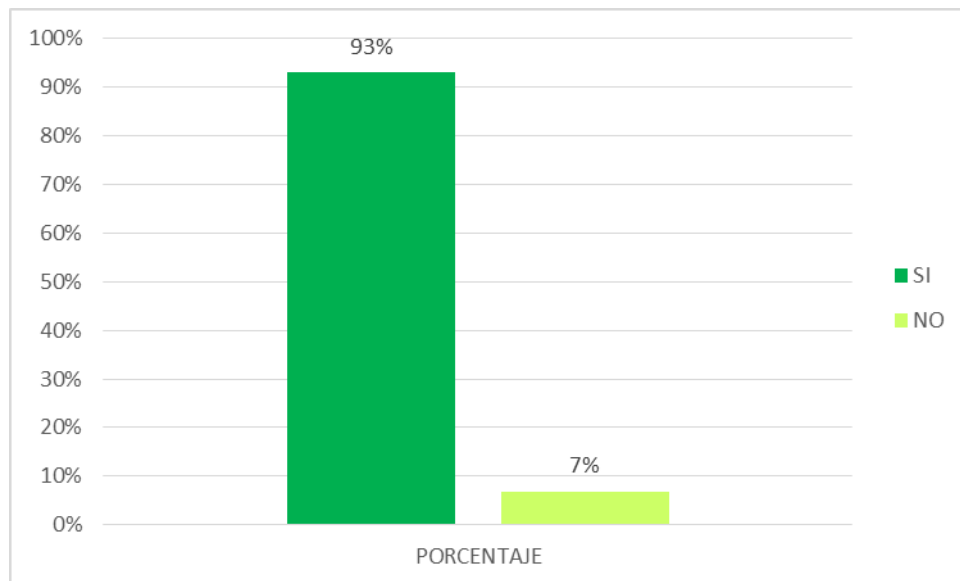
Pregunta N° 7

Cree usted que se pueda realizar una auditoría de calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces; que nos permitirá cumplir con las expectativas

del cliente y su satisfacción con la producción de las unidades habitacionales de calidad?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	93%	7%	100%
FRECUENCIA	27	2	29

Gráfico 21. Viabilidad de realizar una auditoría



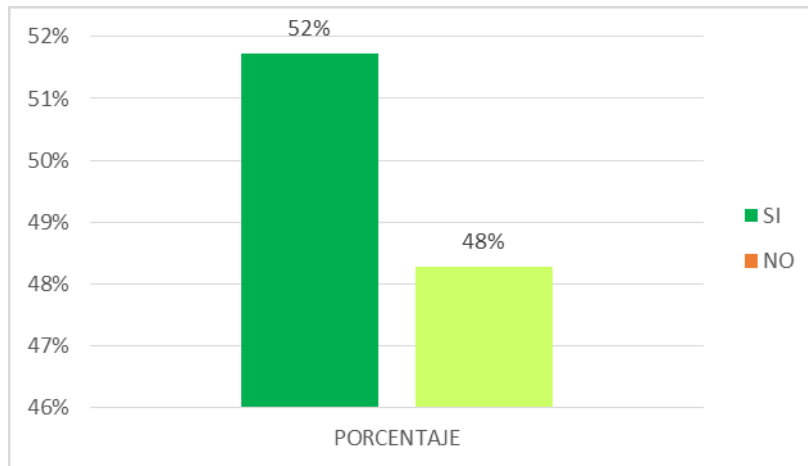
Interpretación: Después de haber realizado dicha encuesta, el 93% supieron mencionar que si se puede realizar la auditoría de calidad al proceso de construcción, que permita cumplir con la satisfacción de las expectativas de los clientes para la producción de las unidades habitacionales de calidad. Un 7% se mantiene en desacuerdo a dicho literal.

Pregunta N° 8

¿El personal se encuentra capacitado para realizar la función asignada?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	52%	48%	100%
FRECUENCIA	15	14	29

Gráfico 22. Capacitación al personal

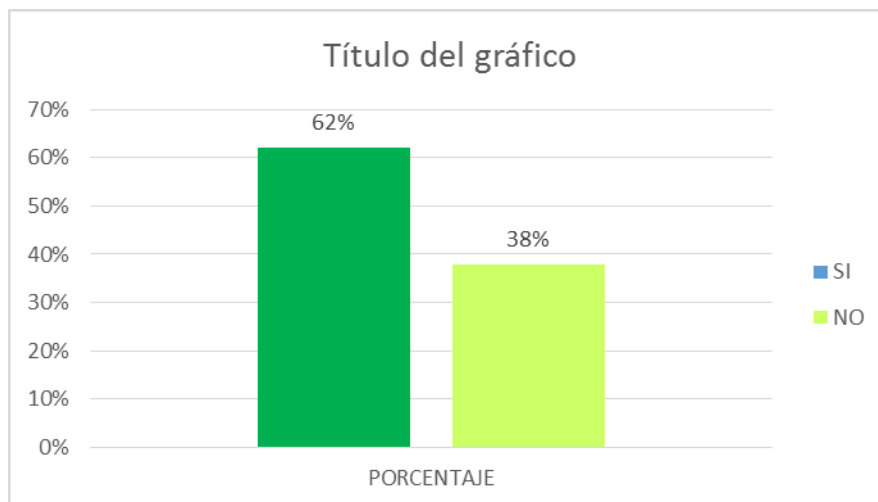


Interpretación: De los resultados obtenidos, el 52% del personal se encuentra capacitado, esto obedece a que solo el personal de construcción participa de procesos de capacitación y adiestramiento, mientras que el restante 48% correspondiente a personal administrativo de la empresa tienen que actualizarse por su propia cuenta. Por tanto, la calidad del trabajo técnico es poca satisfactoria, a diferencia del trabajo del personal administrativo. De ahí se deriva la inadecuada atención a los clientes (consumidores) y una sustantiva reducción de las ganancias de la empresa constructora “WBM”. Pregunta N° 9

¿Qué importancia tiene un mapa de procesos dentro de su empresa?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	62%	38%	100%
FRECUENCIA	18	11	29

Gráfico 23. Mapa de Procesos



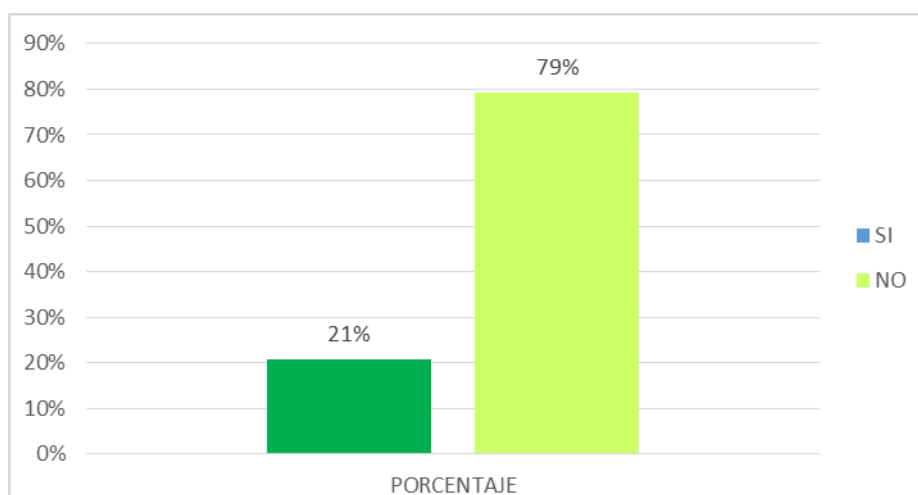
Interpretación: Es un punto clave que nos ayudó para la ejecución de este estudio, se puede palpar que un 38% no tienen idea de lo que es un mapa de procesos; mientras tanto un 62% señala que la importancia de la existencia de un mapa de procesos es necesaria y urgente para la empresa.

Pregunta N° 10

¿Provee la voz del cliente para alcanzar la satisfacción?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	21%	79%	100%
FRECUENCIA	6	23	29

Gráfico 24. Importancia de la atención al cliente



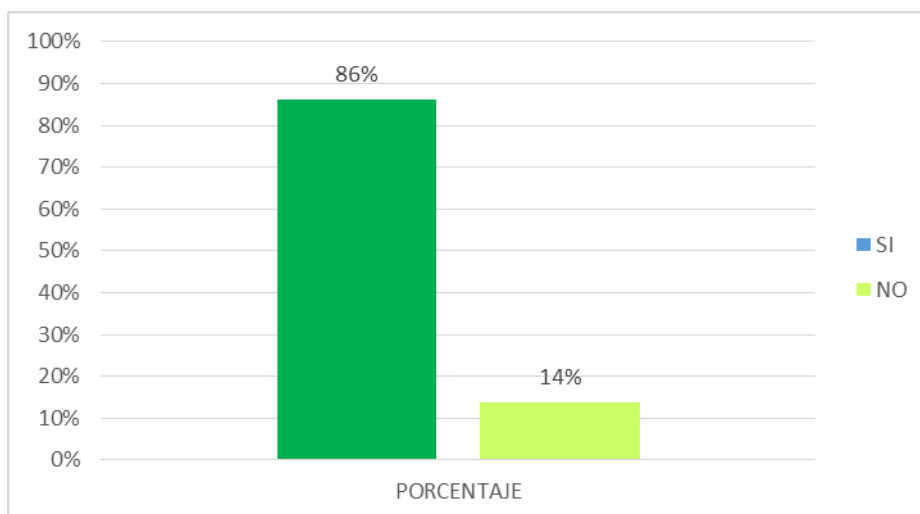
Interpretación: Un 79% de los encuestados han mencionado que no existe forma de proveer la voz del cliente, sus quejas, reclamos, solicitudes se quedan en blanco y no se da solución inmediata, y tan sólo un 21% ha destacado que se le facilitó la atención al cliente.

Pregunta N° 11

¿Cree usted que una auditoría de Calidad permitirá identificar las no conformidades y oportunidades de mejora que tiene la empresa en la que actualmente se encuentra laborando?

	SI	NO	TOTAL
PORCENTAJE	86%	14%	100%
FRECUENCIA	25	4	29

Gráfico 25. Identificación de no conformidades y oportunidades de mejora.



Interpretación: Los encuestados en su gran mayoría (86%), supieron manifestar que la presente auditoría de calidad permitirá identificar las no conformidades y oportunidades de mejora, mientras tanto un 14% señala que lo desconocen.

3.7 VERIFICACION DE LA HIPÓTESIS

Para verificar la hipótesis se utilizó la fórmula estadística del chi-cuadrado.

3.7.1 Hipótesis

H₀: Hipótesis de alternativa

H₁: Hipótesis Nula

H₀: El desarrollo de una Auditoría de Calidad al proceso de Construcción de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, permitirá cumplir con las expectativas del cliente y su satisfacción con la producción de las unidades habitacionales de calidad.

H₁: El desarrollo de una Auditoría de Calidad al proceso de Construcción de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, no permitirá cumplir con las expectativas del cliente y su satisfacción con la producción de las unidades habitacionales de calidad.

3.7.2 Matriz de Contingencia

3.7.2.1 Variables

Variable independiente: Pregunta N° 7.- Cree usted que se pueda realizar una auditoría de calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces; que permitirá cumplir con las expectativas del cliente y su satisfacción con la producción de las unidades habitacionales de calidad?

Variable dependiente: Pregunta N° 4.- ¿Se ha difundido en la empresa la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes?

Tabla 10. Matriz de contingencia

VARIABLES	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
INDEPENDIENTE	27	2	29
DEPENDIENTE	24	5	29
TOTAL	51	7	58

Fuente: Resultado de Encuestas Realizadas.

Elaborado por: Lida Berrones.

3.7.3 Frecuencia Esperada (E)

Para su cálculo, se ha aplicado la fórmula estadística que a continuación se detalla:

$$E = \frac{TF * TC}{TG}$$

Dónde:

E= Esperada

TF= Total Fila

TC= Total columna

TG= Total General

E=	$\frac{29*51}{58}$
E1=	$\frac{1479}{58}$
E1=	26

E=	$\frac{29*7}{58}$
E2=	$\frac{203}{58}$
E2=	4

3.7.4 Grados de Libertad

Para su cálculo, se ha aplicado la fórmula estadística que a continuación se detalla:

$$GL = (F-1)(C-1)$$

Donde:

GL= Grados de Libertad

F= Fila

C= Columna

$$GL = (2-1) (2-1)$$

$$GL = 1$$

$$X^2_t = 3.84$$

El margen de error a utilizar en el presente desarrollo de la auditoría es del 5%, representando un nivel de confianza del 0.05 valor que obedece a buscar valores mediante la aplicación de la fórmula estadística de Chi-cuadrado.

3.7.5 Cálculo del Chi-Cuadrado

Para el respectivo cálculo, se aplicó la fórmula estadística que a continuación se detalla:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

X²=Chi-Cuadrado

\sum = Sumatoria

F_o = Frecuencia del valor observado

F_e= Frecuencia del valor esperado

Tabla 11. Chi-cuadrado

Chi-Cuadrado		
Frecuencia Observada	Frecuencia Esperada	X ² =Σ((fo-fe) ²)/fe
27	26	0,04
2	4	1,00
24	26	0,15
5	4	0,25
TOTAL X²c		1,44

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Lida Berrones

Decisión

Para su cálculo, se ha aplicado la fórmula estadística que a continuación se detalla:

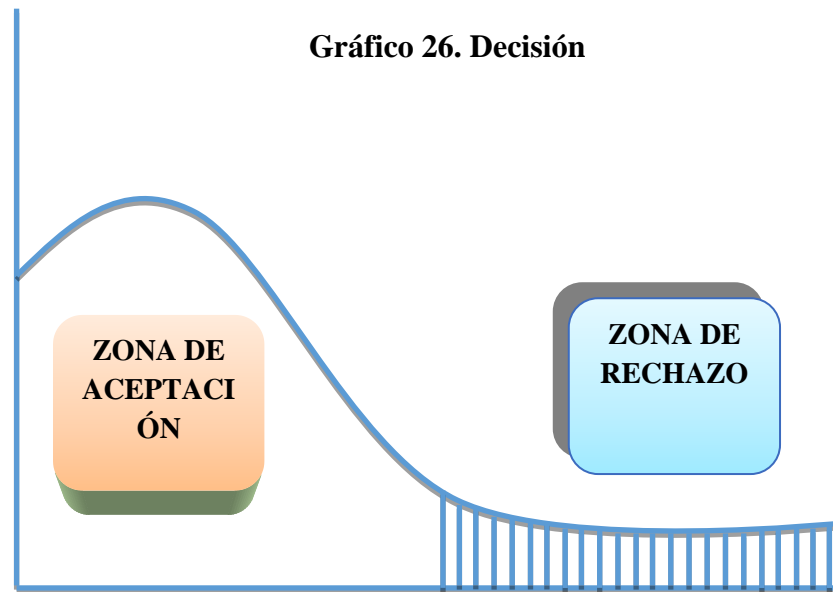
X²_c > X²_t = Acepto la Hipótesis

X²_c > X²_t = Rechazo la Hipótesis

X²_c > X²_t

1.44 > 3.84= Acepto la Hipótesis.

Gráfico 26. Decisión



3.7.6 Análisis de la Verificación de la Hipótesis

Al analizar los resultados obtenidos mediante la aplicación de la fórmula estadística del Chi-Cuadrado, se llegó a la conclusión que se acepta la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula, según resultados de la fórmula donde:

$$X^2_c > X^2_t$$

$$1.44 > 3.84.$$

El desarrollo de la Auditoría de Calidad al Proceso de Construcción; permitirá cumplir con las expectativas del cliente y su satisfacción con la producción de las unidades habitacionales de calidad.

CAPITULO IV: DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.1.1 Identificación de la Empresa

Logotipo



4.1.1.1 Descripción de la empresa

“WBM” Arquitectura y Bienes Raíces nace en el año de 1993, fundada por el arquitecto William Buenaño Machado, al sentir latente la necesidad de una empresa seria y comprometida con las necesidades habitacionales de la población de Riobamba.

Entre los primeros trabajos realizados por la empresa se encuentran: construcción de las instalaciones de la Estación de Gasolina “SHELL”, Edificación de Importadora “Gallegos Mora”, Edificio de la Unidad Educativa “Jefferson”, Edificio de la Dirección Provincial de Educación Bilingüe, Instalaciones de la Cámara de la Construcción Riobamba, Conjuntos Habitacionales: “Vibia”, “Veletas del Norte” “Centaurio”, “Casas del Conde”, “Triana Real”, entre otras construcciones, además de proyectos de fiscalización.

Actualmente cuenta con un gran posicionamiento dentro del mercado Riobambeño, tras 18 años de labores continuas, adquiriendo una gran experiencia y fortaleza para ser líder en el mercado de construcción e inmobiliaria en la ciudad. Después de un proceso de crecimiento empresarial, se ha emprendido el proyecto más importante en la vida de la

empresa hasta el momento “*Ciudad Balboa*”, un proyecto que se inicia desde el año 2009 y que abarca cerca de 34 hectáreas y más de 1600 unidades habitacionales.

Como toda empresa, con el crecimiento acelerado del mercado inmobiliario sus necesidades se han ido incrementando, y ahora se encuentra en un proceso de adaptación y transición a las nuevas exigencias para mejorar los diferentes procesos administrativos y operativos.

4.1.1.2 Constitución

La empresa se constituyó en el año 1993, como persona natural bajo, según el Régimen Tributario con el RUC: 0602031411001, a nombre del Arq. William Buenaño Machado.

4.1.1.3 Base legal

Toda empresa requiere un marco dentro del cual operar legalmente, por ésta razón “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, está sujeto a las regulaciones de los siguientes cuerpos legales:

La constitución del Ecuador donde se establece los derechos de salud, vivienda y calidad de la vida de los habitantes del territorio ecuatoriano.

Ley de Compañías,

Código Tributario Interno,

Código de Trabajo,

Ley de Defensa del Consumidor,

Además de las leyes de planificación entregadas por las municipalidades.

Código del Medio Ambiente y de Patrimonio Cultural.

Ley de Compañías.

En el caso del código tributario, la empresa deberá cumplir con todas las exigencias que esta ley contempla, entre ellas: Impuesto a la Renta, IVA, Retenciones, etc.

En lo que respecta al Código de Trabajo, la empresa deberá cumplir con todas las obligaciones asignadas para los empleadores y empleados de la empresa.

Finalmente, en lo que corresponde a la Ley de Defensa del Consumidor, la empresa debe dar cumplimiento a la serie de contratos, caso contrario la empresa queda como contratante incumplido.

4.1.1.4 Misión

Misión

“Satisfacer y cumplir con las necesidades de nuestros clientes con espacios idóneos y de gran comodidad, excediendo sus expectativas y proporcionándoles servicios integrados en el diseño, desarrollo y construcción de sus proyectos, utilizando tecnología de punta, materiales de calidad y sistemas innovadores, para que nuestro cliente, optimice su inversión”.

4.1.1.5 Visión

Visión

“WBM” Arquitectura y Bienes Raíces se proyecta como una empresa, líder en diseño, construcción y asesoría en proyectos inmobiliarios, evolucionando constantemente, buscando soluciones arquitectónicas, renovando nuestros servicios para ofrecer la mejor calidad y costos en construcción e inmobiliaria.

4.1.1.6 Política de calidad

WBM Arquitectura y Bines Raíces, comercializa productos y servicios orientados a la construcción, con un sistema de gestión de calidad eficaz que permite el constante mejoramiento de los procesos, manteniendo una base de empleados plenamente capacitados, motivados y comprometidos con los objetivos de la empresa.

La búsqueda de la mejora continua y el desarrollo de la empresa deberá basarse en el fortalecimiento de los valores de calidad como: servicio, eficacia, y en el fomento de valores como: la responsabilidad social, la innovación y la comunicación, entre todos quienes son parte de la organización; contribuyendo de esta manera a mantener el prestigio del buen nombre y calidad de la empresa.

WBM Arquitectura y Bienes Raíces, aprovechará y se acoplará a las oportunidades que la nueva economía presenta, incorporando a su cultura empresarial los retos de la diversificación, la innovación, la investigación científica y los nuevos mercados.

4.1.1.7 Política medioambiental

La política medioambiental de WBM Arquitectura y Bienes Raíces se basan en los siguientes puntos:

Mejorar continuamente la Gestión Medioambiental de la empresa aumentando la competitividad.

Continuar y rehabilitar todo tipo de edificios, urbanizaciones e instalaciones de acuerdo con los requisitos medioambientales normativos.

Revisar periódicamente los objetivos de esta política a fin de garantizar su adecuación y vigencia.

4.1.18 Valores

Los valores en los cuales basará el desempeño WBM Arquitectura y Bienes Raíces serán las siguientes, siendo labor de los empleados:

Responsabilidad: con las acciones y el desarrollo propio de la empresa y el entorno que lo rodea.

Compromiso: con la mejora continua, y la satisfacción de los clientes internos y externos de la empresa.

Eficiencia: mejorar el rendimiento productivo de la empresa constantemente para alcanzar el mayor grado de satisfacción de nuestros clientes.

4.1.1.9 OBJETIVOS EMPRESARIALES

➤ **Objetivo general**

- Ser líder dentro de los mercados en los cuales la empresa se desempeña.

➤ **Objetivos específicos**

- Formar, motivar e implementar a todo el personal de la empresa en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad implantado.
- Conseguir la plena satisfacción del cliente mediante el estricto cumplimiento de las especificaciones técnicas contratadas.
- Cumplir a cabalidad los requisitos legales del entorno que rodee a la empresa, en los aspectos medioambientales, de seguridad, y salud del trabajador.
- Determinar sus criterios y sus métodos, sus recursos y su información, con el fin de asegurar que su funcionamiento y su control sean eficaces dentro de las labores que realiza la Constructora.
- Fomentar una comunicación constante y permanente con los clientes, buscando conjuntamente un resultado final exitoso, y evaluando la satisfacción del cliente con el trabajo que realiza la empresa.
- Comprender y estudiar las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- Emprender una gestión de la Calidad ampliamente participativa, en la cual se aproveche al máximo las capacidades de todo el personal.

4.1.1.10 Descripción de funciones

Gerencia:

Contratar todas las posiciones gerenciales y administrativas necesarias para la empresa.

Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.

Planear y desarrollar metas a corto, mediano y largo plazo junto con los objetivos anuales y presentar esas metas y objetivos a los demás departamentos.

Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se estén llevando correctamente.

Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, jefes de departamento y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.

Lograr que los trabajadores quieran hacer lo que tiene que hacer y no hacer lo que ellas quieran hacer, mantener el orden de los procesos y de la empresa en sí.

Asesoría Legal:

Elaboración de convenios, contratos, actas, para las firmas de las partes interesadas.

Elaboración de los finiquitos de los contratos preestablecidos por la empresa.

Contrato de comisiones por transacciones inmobiliarias.

Elaboración de contratos individuales y colectivos.

Representación legal ante las instituciones que necesiten una personificación jurídica por parte de la empresa.

Realización de los trámites correspondientes en el ámbito legal para la facilitación de los procesos empresariales.

Secretaría General:

Coordinar y supervisar las actividades del personal que conforma la secretaría administrativa.

Vigilar el adecuado cumplimiento de los criterios emitidos por el Gerente que permitan la coordinación con el resto de la organización.

Establecer los mecanismos de coordinación que permitan la adecuada administración de los recursos humanos, financieros y materiales asignados.

Poner a consideración del Gerente el programa de actividades de la secretaría administrativa, con metas y objetivos particulares.

Llevar un registro y control de los asuntos y actividades relevantes de la secretaría administrativa por cada una de las áreas que la integran.

Mantener relación directa con las dependencias normativas, a fin de evitar la demora en los trámites de la documentación.

Supervisar la elaboración de informes presupuestales y su entrega a la Gerencia.

Apoyar al Gerente en la elaboración anual del presupuesto de acuerdo a los programas preestablecidos.

Definir las políticas y procedimientos a seguir para el aprovisionamiento de bienes, materiales y prestación de servicios que el desempeño de las actividades de las diferentes áreas.

Coordinar con el departamento de Servicios.

Coordinar las actividades inherentes a la recepción, control y entrega de la correspondencia.

Departamento de Cómputo y Mantenimiento:

Operar el sistema de Computo Central, y mantener el sistema habilitado y disponible para todos los usuarios.

Realizar las copias de respaldo (back-up) de la información y procesos de cómputo que realizan en la empresa conforme a los parámetros establecidos.

Llevar registros de fallas, problemas, soluciones, acciones desarrolladas, respaldos, recuperaciones y trabajos realizados.

Velar porque el sistema computarizado se mantenga funcionando apropiadamente y estar vigilante para detectar y corregir fallas.

Realizar acciones laborales de mantenimiento y limpieza de los equipos del centro de cómputo.

Aplicar en forma estricta las normas de seguridad y control establecidas.

Mantener informada a la gerencia sobre el funcionamiento del centro de cómputo.

Soporte técnico a usuarios. El soporte, tanto para los usuarios como para el propio sistema, se ocupa de seleccionar, instalar y mantener el sistema operativo adecuado, del diseño y control de la estructura de la base de datos, la gestión de los equipos de teleproceso, el estudio y evaluación de las necesidades y rendimientos del sistema y, por último, ayuda directa a usuarios.

Probar los productos y servicios a implementar por parte de la empresa.

Departamento de Talento Humano y Administrativo.

El departamento de Talento Humano será el encargado de realizar las siguientes tareas principales:

Contratación y empleo: Esta es una de las funciones que requiere de mayor importancia debido a lo difícil que resulta encontrar a las personas ideales para los puestos requeridos por la empresa, por lo que es necesario contar con un procesamiento eficaz de Reclutamiento y Selección de Personal, una vez que se tienen a las personas deseadas se procede a la contratación de las mismas, dándoles una inducción acerca de la empresa.

Contratación y empleo: Esta es una de las funciones que requieren de mayor importancia debido a lo difícil que resulta encontrar a las personas ideales para los puestos requeridos por la empresa, por lo que es necesario contar con un procesamiento eficaz de Reclutamiento y Selección de Personal, una vez que se tiene a las personas deseadas se procede a la contratación de las mismas, dándoles una inducción acerca de la empresa.

Capacitación Evaluación y Desarrollo: Acción que consiste en entrenar y capacitar a todo el personal, ya sea nuevo o no, con el objeto de incrementar el desarrollo personal.

Sueldos y Salarios: Para poder realizar una justa asignación de sueldos, es necesario elaborar un análisis y evaluación de puestos (procedimientos sistemáticos para

determinar el valor de cada trabajo), solo a través de este análisis podremos saber que tanto debemos pagar por cada uno de nuestros empleados.

Relaciones laborales: Toda relación de trabajo debe estar regulada por un contrato ya sea colectivo o individual, en el que se estipularán los derechos y obligaciones de las partes que lo integran. Su objetivo es mantener una buena relación de trabajo y disciplina.

Higiene y Seguridad Industrial: Proporcionar a sus empleados los servicios necesarios, y las medidas de higiene y seguridad requeridas para el buen desempeño de sus labores.

Departamento Comercial

Las funciones de este departamento se basarán en la elaboración y aplicación de los siguientes planes:

PLAN DE NEGOCIOS

La elaboración del plan de negocios deberá contar con estos elementos básicos:

MODELO N.-1

- 1.- LA EMPRESA.
- 2.- LOS PRODUCTOS.
- 3.- ANÁLISIS DE MERCADO.
- 4.- ESTATEGIA Y SU IMPLEMENTACIÓN.
- 5.- ADMINISTRACIÓN.
- 6.- PLAN FINANCIERO.
- 7.- RESUMEN EJECUTIVO.
- 8.- RESUMEN FINANCIERO.

PLAN DE MARKETING

- 1.- PRODUCTO
- 2.- PRECIO
- 3.- PLAZA
- 4.- PROMOCIÓN

PLAN DE VENTAS

El plan de ventas debe abarcar estos puntos:

Fijación de objetivos.

Desarrollo de estrategias.

Desarrollo de políticas.

Desarrollo de programas.

Establecimiento de procedimientos.

Presupuestación.

VOLUNMEN DEL MERCADO

PREVISIÓN DE VENTAS

Son todos los procesos cualitativos y cuantitativos que determinan unos valores esperados de las ventas futuras. La previsión de ventas se establece sobre los parámetros siguientes:

Que productos se venderán.

Cuándo se producirá la venta.

Dónde se efectuará la misma.

La provisión de ventas deberá generar las previsiones financieras:

Balances.

Flujos de tesorería.

Ingresos y gastos.

Inversiones campañas y presupuestos comerciales.

Presentación de las ventas en tres etapas:

Lanzamiento.

Asentamiento.

Consolidación.

Además estas funciones puntuales:

Investigación de mercados: Implica conocer quiénes son o pueden ser los consumidores o clientes potenciales, e identificar sus características.

Cuanto más se conozca del mercado mayor serán las posibilidades de éxito de la empresa del mercado donde desempeñe sus funciones.

Decisiones sobre el producto y precio: Este aspecto se refiere al diseño del producto que satisfará las necesidades del grupo para el que fue creado. Es muy importante darle al producto un nombre adecuado, que lo diferencie en los demás. Es necesario asignarle un precio que sea justo para las necesidades tanto de la empresa como del mercado.

Promoción: Es dar a conocer el producto al consumidor. Se debe persuadir a los clientes a que adquieran productos que satisfagan sus necesidades. No solo se promocionan los productos a través de los medios masivos de comunicación, también por medio de folletos, visitas, etc. Es necesario que este departamento combina estrategias de promoción para poder llegar al cliente.

Asignaciones Presupuestarias para la Promoción: Es deber del departamento presentar un presupuesto de promoción que se ajuste al presupuesto de la empresa.

Área de ventas:

Tendrá como funciones dos puntos principales que se resumen en los siguientes:

1.- Venta: Es toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio. En esta fase el departamento se vincula directamente con el cliente y debe lograr que se haga efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores.

2.- Posventa: Es la actividad que asegura la satisfacción de necesidades a través del producto, acabados, colores que el cliente requiera. Lo importante no es vender una vez, sino permanecer en el mercado, en este punto el departamento de comercialización analiza nuevamente el mercado con fines de retroalimentación.

Departamento de Construcciones:

Ingeniería del Proyecto: Esta función comprende el diseño del producto que se desea comercializar, tomando en cuenta todas las especificaciones requeridas por los clientes.

Brindar la asistencia requerida al departamento de comercialización para que esté pueda realizar un adecuado plan (de mercadotecnia) tomando en cuenta las características del producto.

Planeación y Control del Proyecto: Es responsabilidad básica de este departamento establecer los estándares necesarios para respetar las especificaciones requeridas en cuanto a calidad. Además deberá realizar los informes referentes a los avances de la producción como una media necesaria para garantizar que está cumpliendo con la programación fijada.

Abastecimiento: El abastecimiento de materiales depende de un adecuado tráfico de mercancías, embarques oportunos, un excelente control de inventarios, y verificar que las compras locales e internacionales que se realicen sean las más apropiadas.

Control de Calidad: Es la resultante total de las características del producto y/o servicio en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento se refiere, por medio de las cuales el producto o servicio en uso es satisfactorio para las expectativas del cliente, tomando en cuenta las normas y especificaciones requeridas.

Fabricación: Es en sí el proceso de transformación del bien o servicio.

Área de adquisiciones:

Planear, organizar, coordinar y controlar las actividades referentes a adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios requeridos por las dependencias y áreas administrativas de la empresa.

Establecer los instrumentos que permitan llevar a cabo los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios.

Atender oportunamente los requerimientos de los departamentos superiores.

Elaborar cotizaciones, y cuadros comparativos que permitan escoger la mejor decisión de compra.

Llevar un registro (INVENTARIO) de los bienes de la empresa, y registrar las actividades de compra y uso de los mismos.

Mantener actualizado la base de datos de proveedores.

Realizar el trámite de pago de las facturas ante el departamento de Contabilidad.

Realizar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Área de planificación:

Servir de secretaría técnica permanente de la Gerencia en la preparación y coordinación de las políticas, planes y programas.

Evaluar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos y del presupuesto empresarial, e informar sobre estas materias a la Gerencia y Departamento superiores.

Mantener contacto permanente con la SECRETARÍA para unificar criterios y compatibilizar la programación Empresarial.

Estudiar, recopilar, tabular, inferir, programar y evaluar el avance de los proyectos y programas de la empresa, incluyendo aspectos: sociales, económicos, territoriales, y presupuestarios correspondientes.

Supervisor de obra:

Supervisión, vigilancia, control y revisión.

Toma de decisiones técnicas correspondientes y necesarias para la correcta ejecución de los trabajos.

Vigilar, previo al inicio de los trabajos, se cumplen las condiciones legales apropiadas.

Vigilar que se cuente con los recursos presupuestales necesarios para realizar los trabajos ININTERRUMPIDAMENTE.

Dar apertura al LIBRO DE OBRA (BITÁCORA).

Vigilar y controlar el desarrollo de los trabajos, en sus aspectos de calidad, costo, tiempo y apego de los programas de ejecución de los trabajos de acuerdo a los avances, recursos asignados, rendimientos y consumos.

Vigilar la calidad de los materiales y especificaciones generales y particulares de construcción, catálogo de conceptos con sus análisis de precios unitarios o alcance de las actividades de obra.

Autorizar las estimaciones, verificando que cuenten con los números generadores que los respalden.

Solicitar y en su caso tramitar los convenios modificatorios necesarios.

Rendir informes periódicos, así como un informe final sobre el cumplimiento del contratista en los aspectos legales, técnicos, económicos, financieros y administrativos.

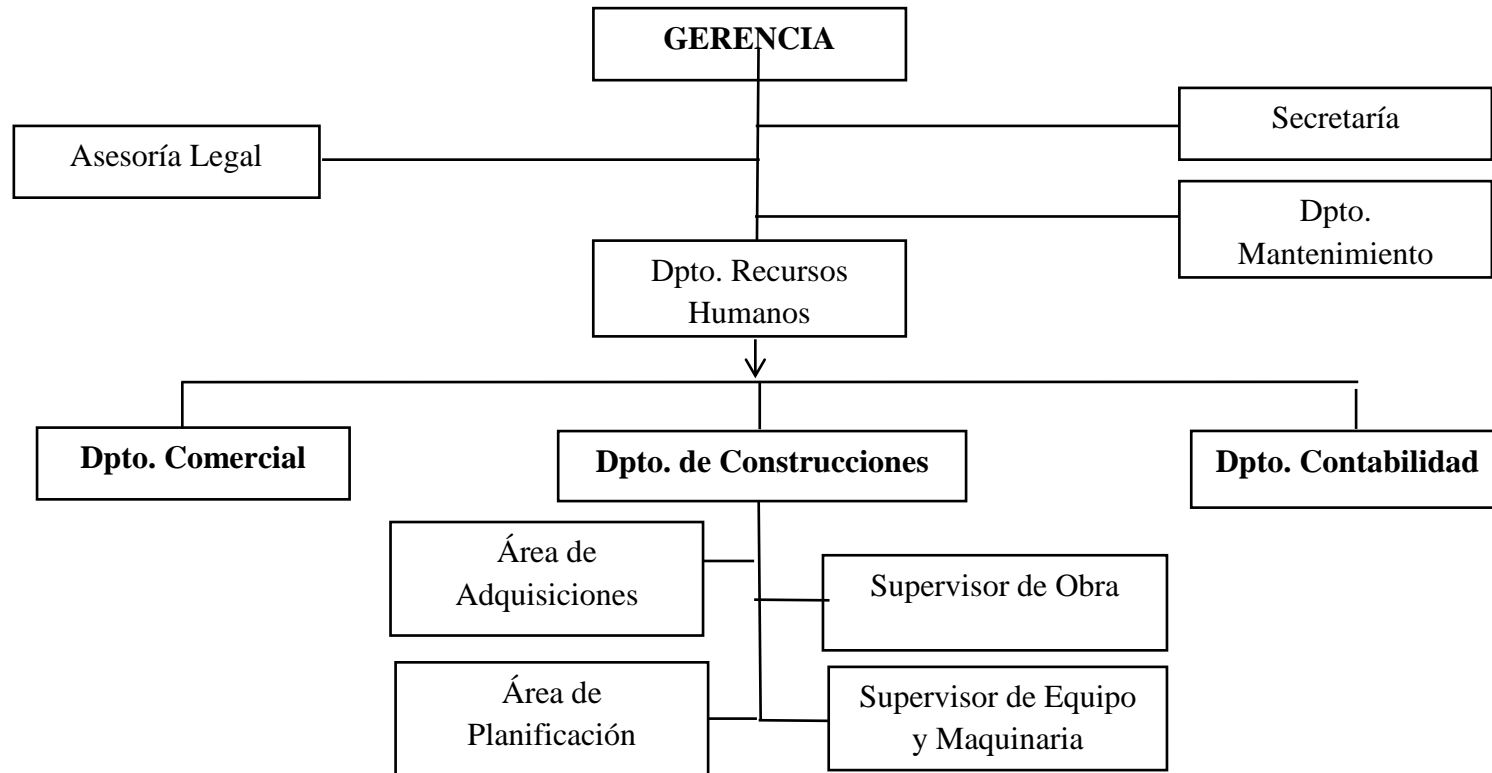
Verificar la correcta conclusión de los trabajos.

Supervisor de equipo y maquinaria:

Control y registro de la entrada y salida de la maquinaria, equipos necesarios, y los vehículos utilizados.

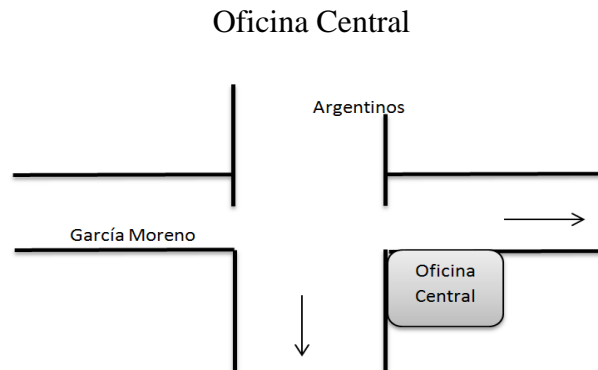
Mantenimiento a todos los equipos, maquinaria y vehículos oportunamente, para no interrumpir las actividades empresariales.

4.1.1.11 Estructura Orgánica de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces

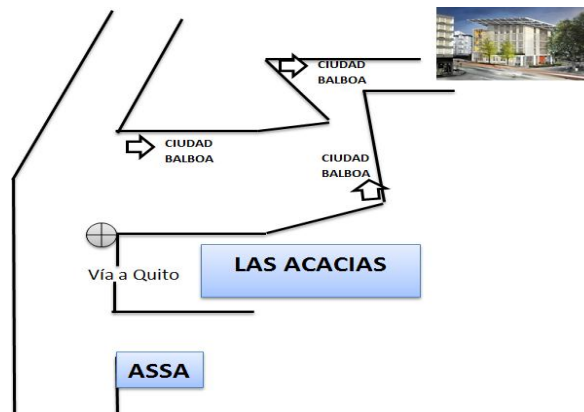


4.1.1.12 Ubicación geográfica

“WBM” Arquitectura y Bienes Raíces tiene dos ubicaciones estratégicas, la primera la Oficina central que se encuentra ubicada en las calles Argentinos y García Moreno (esquina), centro de la ciudad, en esta oficina se maneja la parte administrativa y de ventas.



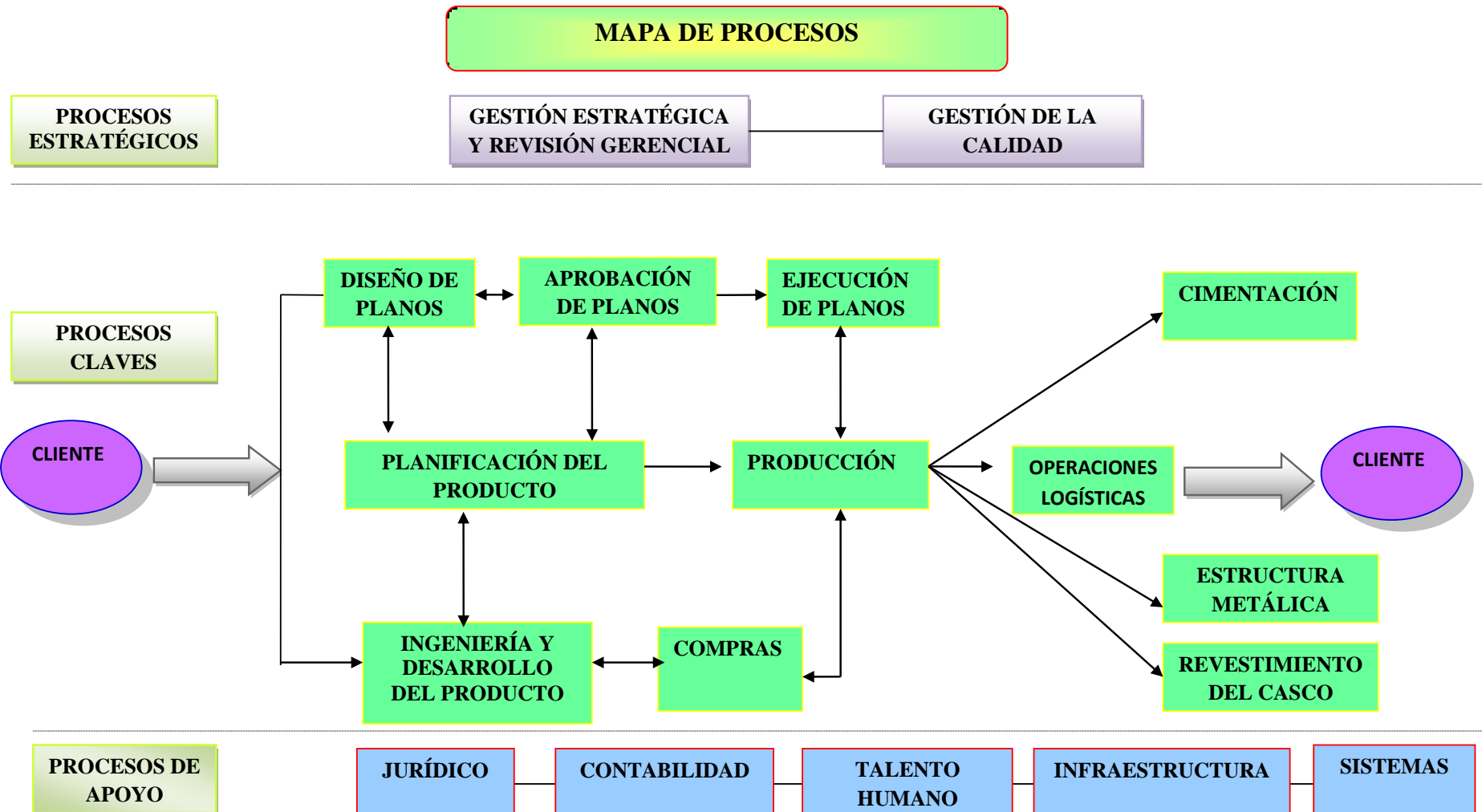
La segunda planta se encuentra ubicada en el sector norte de la ciudad de Riobamba, sector Las Acacias, salida a Quito, donde se encuentra ubicado el proyecto inmobiliario “Ciudad Balboa”. Este proyecto tiene una extensión territorial de treinta y cuatro hectáreas.



4.1.2 Identificación de Procesos

La empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, mantiene 2 procesos: el primero destinado a la prestación de servicio en relación a la compra y venta de

terrenos y la segunda como última y principal proceso enfocado a la producción de las unidades habitacionales.



4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Auditoría de Calidad a la Empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, del Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo, Período 2013.

Las marcas y referencias que se utilizó en el desarrollo de la Propuesta de la Auditoría de Calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces son las descritas a continuación:

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
*	Observaciones
⊖	No Conformidad Menor
@	No Conformidad Mayor

Referencias

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
HMR	Marcas y Referencias
CP	Carta de Presentación
MP	Memorando de Planificación
PA	Plan de Auditoría
RA	Reunión de Apertura
CLC	Check-List Requisitos del Cliente
CLN	Check-List Requisitos de la Normativa
CLL	Check-List Requisitos del Legales
RC	Reunión de Cierre
ARC	Análisis resultado Requisitos del Cliente



HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS

HMR 22

ARN	Análisis resultado Requisitos de la Normativa
ARL	Análisis resultado Requisitos Legales
RNC	Reporte de No Conformidades
RO	Reporte de Observaciones
PAC	Plan de Acción
CG	Carta a Gerencia
IA	Informe de Auditoría



Auditoría Solution
CARTA DE PRESENTACIÓN

CP 1/1

Riobamba, 27 de mayo del 2014

Arq.

William Buenaño Machado.

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM”
ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES.**

Presente.

Asunto: Comunicar el inicio de la Auditoría de Calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la firma Auditora Auditoría Solutions, a la vez me permito informar a usted que se llevará acabo la Auditoría de Calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, al proceso de construcción.

Sobre el particular envío a usted las agendas que contiene los grupos de trabajo que fueron conformados para la ejecución de la auditoría y la programación detallada de las actividades, en las que se incluyen a las áreas correspondientes a Construcción. Agradeceré que las áreas a su cargo coadyuven con el personal auditor al desarrollo de las actividades programadas en la auditoría, las cuáles serán coordinadas y supervisadas por el Ing. Fernando Esparza M, quien fungirá como Jefe del Equipo Auditor.

Por otra parte, le informo que la revisión se practicará del 04 de septiembre al 10 de septiembre del 2014.

Ing. Lida Berrones

Auditor



Riobamba, 30 de mayo del 2014

Empresa: Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.

TEMA: AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2013.

Antecedentes

La presente orden de trabajo se elabora el 01 de enero del 2014, con la finalidad de identificar aspectos importantes a desarrollarse durante el examen.

Institución a ser examinada.

Empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Motivo de la auditoría

La auditoría de Calidad a la Empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces”, se realiza en cumplimiento al plan de tesis propuesto por la Srta. Lida Berrones, como requisito para la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría C.P.A., con el propósito de contribuir al mejoramiento de los procesos evaluados en esta empresa Constructora.

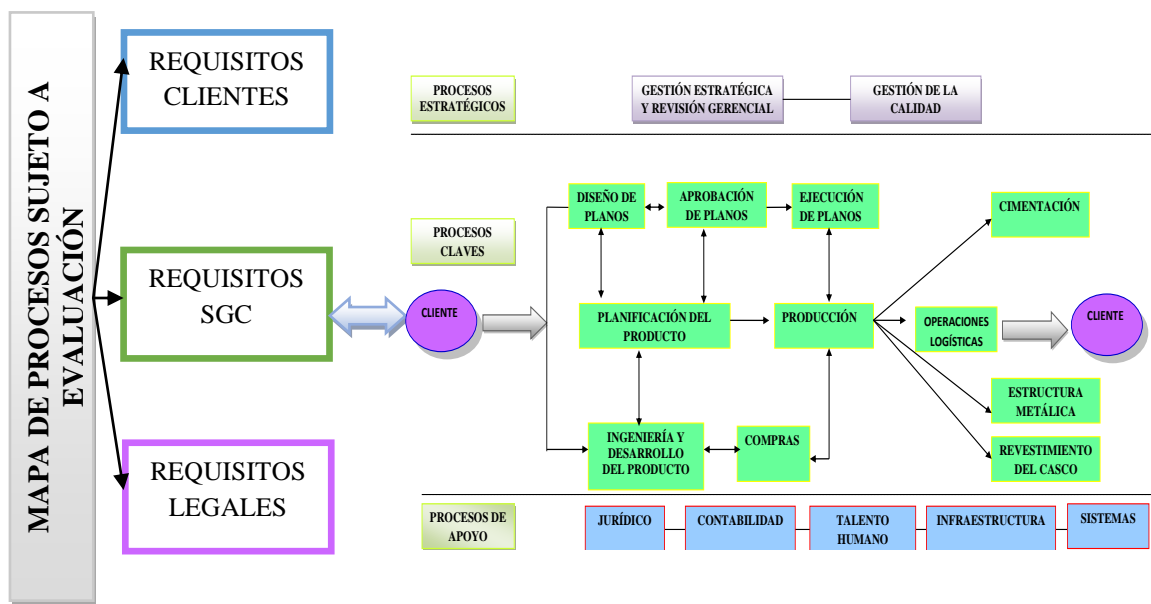
Objetivo:

Determinar el grado de conformidad del proceso de construcción frente a los criterios de la auditoría.

Alcance:

El desarrollo de la presente auditoría de calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2013, cubrirá directamente al proceso de construcción; se consideró evaluar 3 requisitos

esenciales: Requisitos del Cliente, Requisitos del SGC y Requisitos Legales; así mismo se tendrá en cuenta a los procesos que se encuentran minis cuidados dentro de los requisitos que mantiene el SGC, entre los cuales se destacan los siguientes: Procesos Gerenciales, Procesos Principales proceso clave sujeto al presente estudio, Procesos de Gestión y Procesos de Apoyo. A continuación se figura el mapa de procesos de calidad de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.



Equipo de auditoría

N°.	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Ing. Fernando Patricio Esparza Mosquera.	Jefe de equipo
2	Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra.	Supervisor
3	Lida Nataly Berrones Changa.	Auditor

Recursos

Cantidad	Descripción	Valor
1	Computadoras portátil	-
1	Resma de papel bond	5.00
2	Portaminas incluido minas	7.20
2	Borradores	0.50
2	Lápices color rojo	1.00
	Viáticos	45.00
	Alimentación	20.00
	TOTAL	79.50



MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

MP 3/3

Para constancia de la instalación de la auditoria Firman:


Ing. Giovanni Alarcón P.
Jefe de Equipo


Ing. Leonardo Cabezas R.
Supervisor


Srta. Lida Berrones
Auditor

	PLAN DE AUDITORÍA DE CALIDAD				PAC 1/4	
EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES						
AUDITORÍA DE CALIDAD						
EMPRESA: CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES				DIRECCIÓN:		
AUDITOR LÍDER: Ing. Fernando Esparza M.				EQUIPO DE AUDITORÍA: Jefe de equipo: Ing. Giovanni Alarcón Auditor: Lida Berrones		
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE AUDITORÍA DE CALIDAD						
ACTIVIDADES	REQ	HORA INICIO	HORA FINAL	FECHA	AUDITOR	AUDITADOS
Reunión de Apertura.		08h30	09h30	01/09/2014	Lida Berrones	Gerente Jefe de Producción Jefe Recursos Humanos
Requisitos del Cliente		09h30	10h00	01/09/2014	Lida Berrones	Jefe Recursos Humanos
Requisitos de la Norma						

	PLAN DE AUDITORÍA DE CALIDAD					PAC 2/4
PROCESOS: GERENCIALES						
Sistema de Gestión de Calidad.	4	10h00	12h00	01/09/2014	Lida Berrones	Gerente
Enfoque al cliente	5.2	10h00	12h00	01/09/2014	Lida Berrones	Gerencia Jefe de Producción Jefe de Diseño.
Planificación del Sistema.	5.4.2	10h00	12h00	01/09/2014	Lida Berrones	Gerente
Responsabilidad y Autoridad.	5.5.1	10h00	12h00	01/09/2014	Lida Berrones	Gerente
Resultados de la Revisión.	5.6.3	10h00	12h00	01/09/2014	Lida Berrones	Gerente
Medición Análisis y mejora	8	10h00	12h00	01/09/2014	Lida Berrones	
PROCESOS:CLAVE						
Planificación del Producto.	7.1	14h30	15h00	01/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Producción
Procesos relacionados con el cliente.	7.2	14h30	15h00	01/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Producción
Revisión del Diseño y Desarrollo.	7.3.4	14h30	15h00	01/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Diseño

	PLAN DE AUDITORÍA DE CALIDAD						PAC 3/4
Planificación de la realización del Producto	7.1	14h30	15h00	01/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Producción Jefe de Diseño	
Información sobre las compras	7.4.2	14h30	15h00	02/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Producción Encargado de Adquisiciones. Contabilidad.	
Verificación de los productos comprados	7.4.3	14h30	15h00	02/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Producción Encargado de Adquisiciones. Contabilidad	
Validación de los procesos de la producción	7.4.3	14h30	15h00	02/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Producción Jefe de Diseño	
PROCESOS: APOYO							
Gestión de Recursos	6.1	08h30	10h00	03/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Recursos Humanos	

	PLAN DE AUDITORÍA DE CALIDAD						PAC 4/4
Recursos Humanos	6.2.1	08h30	10h00	03/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Recursos Humanos	
Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.2	08h30	10h00	03/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Recursos Humanos	
Infraestructura	6.3	08h30	10h00	03/09/2014	Lida Berrones	Gerencia. Contabilidad Obreros Jefe de Producción	
Ambiente de trabajo	6.4	08h30	10h00	03/09/2014	Lida Berrones	Jefe de Recursos Humanos	
Requisitos Legales		10h00	11h00	03/09/2014	Lida Berrones	Jurídico	
Reunión de Cierre		14h30	15h00	30/10/2014	Lida Berrones	Gerencia Contabilidad Jefe de Producción Jefe de Diseño Jurídico	

	Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces	ARA
	Acta de Reunión de Apertura de Auditoría	1/1

Lugar y fecha: Riobamba, 04 de septiembre del 2014.	Hora: 08H00
Auditoría: SGC <input type="checkbox"/>	Reunión: Apertura: <input checked="" type="checkbox"/>

Presentación del equipo auditor:			
Nº.	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra.	Auditor líder	
2	Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso.	Jefe de equipo	
3	Lida Nataly Berrones Changa.	Auditor	

Objetivo: Determinar el grado de conformidad del proceso de construcción frente a los criterios de la auditoría.
Alcance: El examen a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, cubrirá el período 2013, donde aplica a todos los procesos de construcción.
Criterio: Políticas y procedimientos de la empresa Constructora. Normas, leyes y reglamentos vigentes del proceso auditado. Requisitos contractuales o del sistema de gestión de calidad.

Recursos:

Los recursos con los cuales se cuenta para llevar a cabo el desarrollo de la presente auditoría de calidad son:

Cantidad	Descripción	Valor
1	Computadoras portátil	-
1	Resma de papel bond	5.00
2	Portaminas incluido minas	7.20

2	Borradores	0.50
2	Lápices color rojo	1.00
	Viáticos	45.00
	Alimentación	20.00
	TOTAL	79.50

Para constancia de la instalación de la auditoria Firman:




Ing. Giovanni Alarcón P.
Jefe de Equipo




Ing. Leonardo Cabezas R.
Auditor




Srta. Lida Berrones
Auditor


	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	CLC 1/1
	AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE	
	CHECK-LIST REQUISITOS DEL CLIENTE	

N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
1	Se cumple los plazos de entrega del producto, estipulados en el contrato con el cliente?		X	Contratos.	No conformidad Mayor
2	Existe quejas por parte de los clientes del producto recibido?	X			
3	Se ha dado solución inmediata a las quejas presentadas por el cliente?	X			
4	Existe personal calificado para dar solución al reporte de quejas del cliente?	X			
5	Se cumple con las especificaciones técnica, acordadas para la elaboración del producto?	X			
6	Existe un trato amable en la atención recibida por los servidores de la empresa?	X			


	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES			CLN 1/13	
	AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE				
	CHECK-LIST REQUISITOS DEL SGC- PROCESOS GERENCIALES				
N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	Requisitos Generales				
4.1	¿La empresa ha establecido y documentado un sistema de administración de calidad de acuerdo con los requerimientos de ISO 9001:2008?	X			
	¿Se identifica los procesos necesarios y su aplicación a lo largo de la organización?	X			
	¿Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para soportar la operación y monitoreo de los procesos para el sistema de administración de calidad de mismo?	X			
4.2	Requisitos de la Documentación				
	¿Mantiene la empresa un Manual de Calidad?	X			
	¿El manual de calidad incluye el alcance de sistema, los procedimientos documentados de administración de calidad, incluyendo detalles y justificaciones para alguna exclusión?	X			

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	CLN 2/13
	AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE	
	CHECK-LIST REQUISITOS DEL SGC- PROCESOS GERENCIALES	

N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	¿Controla los documentos requeridos por el sistema de administración de calidad?	X			
5	RSPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.2	Enfoque al cliente				
	¿Los requerimientos de los clientes se determinan y cumplen con el objetivo de mejorar la satisfacción de los clientes mismos?		X	No existe documento donde se identifique que los procesos cumplan con los requisitos del cliente	No conformidad menor
	¿Comunica la empresa los requisitos del cliente a los encargados a llevarlos a cabo?	X			
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad				
	Asegura que: la planeación del sistema de administración de calidad es realizada a fin de cumplir con los requerimientos generales del sistema de administración de calidad, así como los objetivos de calidad?	X			

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES			CLN 3/13	
	AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE				
	CHECK-LIST				
REQUISITOS DEL SGC- PROCESOS GERENCIALES					
N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	La alta administración de la organización asegura que: se mantiene la integridad del sistema de administración cuando se planean e implementan cambios al sistema mismo?	X			
5.5.1	Responsabilidades, Autoridad y Comunicación				
	Asegura que la autoridad y responsabilidades son definidas y comunicadas dentro de la organización?	X			
	Ha asignado a algún miembro de la administración misma quien, independientemente de sus otras responsabilidades, deba contar con autoridad y responsabilidades que incluyen, aseguramiento de que los procesos necesarios para el sistema de administración de calidad son establecido, implementados y se mantienen?		X	No se ha al representante de la dirección.	No conformidad menor
5.6.3	Resultados de la revisión				

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES			CLN 4/13	
	AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE				
	CHECK-LIST				
REQUISITOS DEL SGC- PROCESOS GERENCIALES					
N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	Los resultados de revisiones directivas de la organización incluyen decisiones y acciones relativas a: el mejoramiento de la efectividad del sistema de administración de calidad y sus procesos?	X			
	Los resultados de revisiones directivas de la organización incluyen decisiones y acciones relativas a: el mejoramiento de los productos en relación a los requerimientos de los clientes?	X			

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES			CLN 5/13	
	AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE				
	CHECK-LIST REQUISITOS DEL SGC- PROCESOS CLAVES				
N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1	Planificación de la realización del producto				
	¿Dispone la organización de una planificación de procesos de producción teniendo en cuenta los requisitos del cliente?	X			
	¿Existe un documento que indique el Flujo del Proceso de Construcción?		X	No existe documento.	No conformidad mayor
	¿Se encuentran identificados los subprocesos del Proceso de Construcción?	X			
	¿Existen documentos que indiquen las actividades a realizar en cada subproceso?	X		Documento se encuentra desactualizado. .	Observación
	¿Se controla y valida el producto en cada uno de los subprocesos hasta obtener el producto terminado?	X			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el cliente				



CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES

AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE

CHECK-LIST

REQUISITOS DEL SGC- PROCESOS CLAVES

CLN 6/13

N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	¿Tiene la empresa definido los requisitos del producto?	X			
	¿Se ha realizado estudios de factibilidad?	X			
	¿Existe registros de las revisiones de especificaciones de los productos?		X	No existe documento.	No conformidad menor
	¿Cuándo se cambian los requisitos del producto, ¿se modifica la documentación pertinente y se notifica al personal responsable?	X			
	¿Cuándo los clientes no ofrecen una declaración documentada de los requerimientos, ¿la organización confirma los requerimientos de los clientes antes de su aceptación?	X			
7.2.2	Procesos relacionados con el cliente				
	¿Se revisan los contratos de clientes?	X		Se revisan 1 vez cada 8 días.	Observación.
	¿La empresa establece e implanta pautas para la comunicación con el cliente?	X			



CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES

AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE

CHECK-LIST

REQUISITOS DEL SGC- PROCESOS CLAVES

CLN 7/13

N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	¿Existe comunicación en temas como: información sobre el producto, consultas, quejas, atención de ofertas o pedidos....., incluyendo modificaciones?	X			
	¿Existe una vía de comunicación fluida con los clientes en relación con las características del producto, las peticiones de ofertas realizadas y las posibles modificaciones?	X			
7.3	Diseño y desarrollo				
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo				
	¿Se evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos?	X			
	¿Se identifican los problemas y se proponen acciones necesarias?	X		Se identifican, sin embargo las acciones que proponen se encuentran incompletas.	No conformidad menor



CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES

AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE

CHECK-LIST

REQUISITOS DEL SGC- PROCESOS CLAVES

CLN 8/13

N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	¿Se identifican y se registran los cambios del diseño?		X	No se lleva ningún registro de cambios del diseño.	No conformidad mayor
7.4	Compras				
7.4.1	Proceso de Compras				
	¿Existe documento alguno acerca de la inspección de recibo de la organización?	X			
	¿Maneja algún Sistema de selección, evaluación/estimación, del desempeño; manual de proveedores de la organización?	X		El sistema se encuentra instalado, sin embargo su uso es débil.	No conformidad mayor
	¿Se realizaron auditorías de segunda parte a proveedores y conducidas por la organización y se mantienen registros a proveedores aprobados?		X	No existe documento de proveedores aprobados.	No conformidad mayor
7.4.2	Información de las compras				



CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES

AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE

CHECK-LIST

REQUISITOS DEL SGC- PROCESO CLAVES

CLN 9/13

N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	¿Cuenta con un documento de Órdenes de compra?	X			
	¿Las revisiones de contratos/órdenes de compra se extienden hacia los proveedores?	X			
7.4.3	Verificación de los productos comprados				
	¿Se comprueba que el material recibido cumpla con las especificaciones técnicas en el pedido?	X			
7.5	Producción y prestación del servicio				
7.5.2	Validación de procesos de la producción y prestación del servicio				
	Se verifica las especificaciones de los equipos e instalaciones sujetos a los procesos de construcción?	X			
	Se verifica los requisitos que deben cumplir el personal acerca de su cualificación y exigencias que lo requieran?		X	No siempre lo hace la persona designada para tal función.	No conformidad mayor



CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES

AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE

CHECK-LIST

REQUISITOS DEL SGC- PROCESO DE APOYO

CLN 10/13

N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
6	GESTIÓN DE RECURSOS				
6.1	Gestión de recursos				
	¿Se identifica y se puede acceder de manera fácil a las fuentes de información?	X		En el caso de acceder al correo electrónico, es demoroso debido a la falta de mantenimiento del equipo.	Observación
	¿Se asegura que la información se encuentre protegida y confiable?	X			
	¿Se planifica futuras necesidades de los recursos?	X			
	¿Dispone la empresa con maquinaria y equipos con la tecnología precisa?	X			No conformidad menor
	¿Dispone la empresa de material de calidad como exige los requisitos del SGC?	X			
	¿Dispone la empresa de los repuestos precisos de maquinarias y equipos?	X			



CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES


AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE


CHECK-LIST


REQUISITOS DEL SGC- PROCESO DE APOYO


CLN 11/13

N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	¿Mantiene la empresa una correcta comunicación con sus proveedores?	X			
6.2.1	Recursos Humanos				
	¿Se da el proceso de reclutamiento del personal?	X			
	¿Cumple con las especificaciones del Manual de Funciones de Talento Humano?		X	Perfil Profesional.	No conformidad menor
	¿Existe un procedimiento para asignar a un trabajador recién contratado al departamento de construcción?		X	No existe procedimiento.	No conformidad menor
	¿Existe registros del personal con los que cuenta la empresa?	X		El Registro se encuentra desactualizado.	No conformidad menor
	¿Existe una capacitación continua al personal de la empresa? ¿Existe documento alguno?	X		La capacitación se realiza sólo al personal de área Construcciones.	No conformidad mayor

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES			CLN 12/13	
	AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE				
	CHECK-LIST				
REQUISITOS DEL SGC- PROCESO DE APOYO					
N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	¿La empresa determina incentivos, premios a su personal destacado? ¿Existe documento?		X		Observación
	¿La empresa determina amonestaciones o faltas a su personal que no realiza su trabajo de forma adecuada? ¿Existe el registro de dichas amonestaciones?		X	No existen amonestaciones aún.	
	¿Conoce los procedimientos que aplican para su puesto?	X			
	¿Están gestionadas las condiciones del ambiente de trabajo conforme a los requisitos del producto? (luz, N° horas trabajo, temperatura, humedad, etc.)	X			
	¿Utiliza instrucciones de trabajo para cumplir con sus labores? ¿Existe registros?	X			
	¿Conoce cuáles son los requisitos del cliente?	X			

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES			CLN 13/13	
	AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE				
	CHECK-LIST REQUISITOS DEL SGC- PROCESO DE APOYO				
N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
	¿La maquinaria, equipos, servicios, lugares de trabajo; se encuentra en el estado de conservación para cada uno de los procesos?	X			
	¿Dispone la organización de la infraestructura necesaria? (equipos para procesos, servicios de apoyo, edificios, espacio de trabajo, etc.)	X			
	¿Cuenta con el proceso para el cumplimiento de regulaciones gubernamentales, de seguridad y ambientales?.	X			
6.4	Ambiente de trabajo				
	¿Existen condiciones específicas de trabajo?	X			
	¿Se encuentran definidas las condiciones de trabajo?	X			

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES			CLN 1/1	
	AUDITORÍA DE CALIDAD – PRIMERA PARTE				
	CHECK-LIST REQUISITOS LEGALES				
N°	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES	Tipo de No Conformidad
		SI	NO		
1	¿Se encuentra la empresa legalmente constituida?	X			
2	¿La empresa cuenta con todos los permisos que exige la ley para su funcionamiento?	X			
3	¿La empresa cuenta con el Registro Único de Contribuyentes?	X			
4	¿Se encuentran definidas y se cumplen las Obligaciones Tributarias?	X			
5	¿La empresa reconoce los Beneficios Sociales a los trabajadores?	X			

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	ARC 1/1
	AUDITORÍA DE CALIDAD	
	FICHA DE CUMPLIMIENTO REQUISITOS CLIENTES	


PREGUNTAS	CUMPLE	
	SI	NO
Se cumple los plazos de entrega del producto, estipulados en el contrato con el cliente?		1
Existe quejas por parte de los clientes del producto recibido?	1	
Se ha dado solución inmediata a las quejas presentadas por el cliente?	1	
Existe personal calificado para dar solución al reporte de quejas del cliente?	1	
Se cumple con las especificaciones técnica, acordadas para la elaboración del producto?	1	
Existe un trato amable en la atención recibida por los servidores de la empresa?	1	
TOTAL	5	1

CUADRO VALORATIVO	
NIVEL	PUNTUACIÓN
SI	1
NO	1

DETERMINACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

$$\text{CUMPLIMIENTO} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{CALIFICACIÓN PONDERADA}}$$

RESULTADO		
CUMPLIMIENTO REQUISITOS CLIENTE	=	83%
INCUMPLIMIENTO REQUISITOS CLIENTE	=	17%

	CONSTRUCTORA WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	ARN 1/4
	AUDITORÍA DE CALIDAD	
	FICHA DE CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SGC PROCESOS GERENCIALES	


PREGUNTAS	CUMPLE	
	SI	NO
Requisitos Generales	3	0
Requisitos de la Documentación	2	1
Responsabilidad de la Dirección	2	0
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	2	0
Responsabilidades, Autoridad y Comunicación	1	1
Resultados de la revisión	2	
TOTAL	12	2

CUADRO VALORATIVO	
NIVEL	PUNTUACIÓN
SI	1
NO	1

DETERMINACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

$$\begin{array}{l}
 \text{CUMPLIMIENTO} \\
 \text{TOTAL}
 \end{array}
 = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{CALIFICACIÓN PONDERADA}}$$

RESULTADO	
CUMPLIMIENTO =	86%
INCUMPLIMIENTO =	14%


	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	ARN 2/4
	AUDITORÍA DE CALIDAD	
	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - PROCESOS CLAVES	

N° REQ	PREGUNTAS	CUMPLE	
		SI	NO
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
7.1	Planificación de la realización del producto	4	1
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el cliente	5	0
7.2.2	Procesos relacionados con el cliente	4	0
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	3	1
7.4.1	Proceso de Compras	2	1
7.4.2	Información de las compras	2	0
7.4.3	Verificación de los productos comprados	1	0
7.5.2	Validación de procesos de la producción y prestación del servicio	1	1
TOTAL		22	4

CUADRO VALORATIVO	
NIVEL	PUNTUACIÓN
SI	1
NO	1

DETERMINACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

RESULTADO		
CUMPLIMIENTO =	=	85%
INCUMPLIMIENTO =	=	15%

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	ARN 3/4
	AUDITORÍA DE CALIDAD	
	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESOS DE APOYO	


N° REQ	PREGUNTAS	CUMPLE	
		SI	NO
6.1	Gestión de recursos	6	1
6.2.1	Recursos Humanos	7	4
6.3	Infraestructura	3	0
6.4	Ambiente de trabajo	2	0
TOTAL		18	5

CUADRO VALORATIVO	
NIVEL	PUNTUACIÓN
SI	1
NO	1

DETERMINACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

$$\text{CUMPLIMIENTO TOTAL} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{CALIFICACIÓN PONDERADA}}$$

RESULTADO	
CUMPLIMIENTO =	78%
INCUMPLIMIENTO =	22%

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	ARN 4/4
	AUDITORÍA DE CALIDAD	
	RESUMEN DE CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	


REQUISITOS	CUMPLE	
	SI	NO
Procesos Gerenciales	12	2
Procesos Claves	22	4
Procesos de Apoyo	18	5
TOTAL	52	11

CUADRO VALORATIVO	
NIVEL	PUNTUACIÓN
SI	1
NO	1

DETERMINACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

$$\text{CUMPLIMIENTO TOTAL} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{CALIFICACIÓN PONDERADA}}$$

RESULTADO	
CUMPLIMIENTO ISO 9001:2008 =	83%
INCUMPLIMIENTO ISO 9001:2008 =	17%

	CONSTRUCTORA WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	ARL 1/1
	AUDITORÍA DE CALIDAD	
	FICHA DE CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD REQUISITOS LEGALES	


N°	PREGUNTAS	CUMPLE	
		SI	NO
1	¿Se encuentra la empresa legalmente constituida?	1	
2	¿La empresa cuenta con todos los permisos que exige la ley para su funcionamiento?	1	
3	¿La empresa cuenta con el Registro Único de Contribuyentes?	1	
4	¿Se encuentran definidas y se cumplen las Obligaciones Tributarias?	1	
5	¿La empresa reconoce los Beneficios Sociales a los trabajadores?	1	
TOTAL		10	0

CUADRO VALORATIVO	
NIVEL	PUNTUACIÓN
SI	2
NO	1

DETERMINACIÓN DEL CUMPLIMIENTO


$$\text{CUMPLIMIENTO TOTAL} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{CALIFICACIÓN PONDERADA}}$$

RESULTADO	
CUMPLIMIENTO LEGAL =	100%
INCUMPLIMIENTO LEGAL =	0%

	CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	RO 1/2
	AUDITORÍA DE CALIDAD REPORTE DE OBSERVACIONES	


REPORTE DE OBSERVACIONES				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	7.2.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Proceso Claves		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>No existen registros de las revisiones de las especificaciones de los productos.</p> <p>No existe documentación de evidencia.</p>				

REPORTE DE OBSERVACIONES				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	7.2.2	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Procesos Claves		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>La empresa revisa los contratos de clientes, sin embargo:</p> <p>Lo revisa 1 sola vez cada ocho días, y cuando el caso lo amerita.</p> <p>Morosidad en entregar la obra en el plazo establecido.</p>				

	CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	RO 2/2
	AUDITORÍA DE CALIDAD REPORTE DE OBSERVACIONES	


REPORTE DE OBSERVACIONES				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	6.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Procesos de Apoyo		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>La empresa identifica y se puede acceder de manera fácil a las fuentes de información, sin embargo:</p> <p>Equipo informático deficiente (virus, falta de mantenimiento).</p> <p>Falta de actualización de tecnología informática.</p> <p>No existe gestión de formación al personal.</p>				

REPORTE DE OBSERVACIONES				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	6.2.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Apoyo		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>No existe un reconocimiento con algún tipo de incentivo a los colaboradores por parte de la empresa constructora “WBM”.</p> <p>Falta de políticas de incentivos.</p>				

	CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	RNC 1/7
	AUDITORÍA DE CALIDAD REPORTE NO CONFORMIDADES	


REPORTE DE NO CONFORMIDAD MENOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	5.2	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Gestión		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>Los requerimientos de los clientes no se cumplen con el objetivo de mejorar la satisfacción de los clientes, por tanto:</p> <p>No existe documento donde se identifique que los procesos cumplan con los requisitos del cliente</p>				

REPORTE DE NO CONFORMIDAD MENOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	5.5.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Gerenciales		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>La empresa no ha asignado a algún miembro de la administración misma quien, independientemente de sus otras responsabilidades, deba contar con autoridad y responsabilidades que incluyen, aseguramiento de que los procesos necesarios para el sistema de administración de calidad los cuales:</p> <p>No se ha establecido.</p> <p>No se ha implementado.</p> <p>Y no se mantienen.</p>				

	CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES			RNC 2/7
	AUDITORÍA DE CALIDAD REPORTE NO CONFORMIDADES			


REPORTE DE NO CONFORMIDAD MENOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	6.2.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Apoyo		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
Existen registros del personal con los que cuenta la empresa, sin embargo; Se encuentra desactualizado.				

REPORTE DE NO CONFORMIDAD MENOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	7.3.4	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Claves		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
La empresa identifica los cambios del diseño, sin embargo: No existe registro de dicha modificación. Existe clientes insatisfechos.				

	CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	RNC 3/7
	AUDITORÍA DE CALIDAD REPORTE NO CONFORMIDADES	

REPORTE DE NO CONFORMIDAD MENOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	6.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Apoyo		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>La empresa dispone de maquinaria y equipos con la tecnología precisa, excepto:</p> <p>Del tractor, una maquinaria que se alquila.</p> <p>No existe documento de alquiler de dicha maquinaria (tractor).</p>				


REPORTE DE NO CONFORMIDAD MENOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	6.2.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Apoyo		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>Los colaboradores de la empresa no cumplen con las especificaciones del Manual de Funciones.</p> <p>No existe registro del control sobre el cumplimiento del Manual de Funciones.</p> <p>Existe registro desactualizado de personal con los cuenta la empresa.</p> <p>No existe registro sobre capacitación al personal.</p> <p>No existe registro para el desempeño de las actividades.</p>				

	CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	RNC 4/7
	AUDITORÍA DE CALIDAD REPORTE NO CONFORMIDADES	

REPORTE DE NO CONFORMIDAD MENOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	6.2.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Apoyo		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
No existe procedimiento para asignar a un trabajador recién contratado al departamento de Construcción				


REPORTE DE NO CONFORMIDAD MENOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	-----	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Política de Calidad		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
La política de calidad de la empresa se encuentra desactualizada.				

REPORTE DE NO CONFORMIDAD MAYOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	7.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Gerenciales		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
Incumplimiento al requisito de la norma (7.1); donde: No existe documento alguno que indique el Flujo del Proceso de Construcción				

	CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	RNC 5/7
	AUDITORÍA DE CALIDAD REPORTE NO CONFORMIDADES	


REPORTE DE NO CONFORMIDAD MAYOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	7.3.4	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Claves		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>La empresa identifica los cambios del diseño, sin embargo:</p> <p>No existe registro de dicha modificación.</p> <p>Quejas por parte de clientes.</p> <p>Confusión de cambios en los diseños ya aprobados.</p>				

REPORTE DE NO CONFORMIDAD MAYOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	7.4.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Clave		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>La empresa mantiene un Sistema de selección, evaluación/estimación, del desempeño; manual de proveedores de la organización, sin embargo:</p> <p>No ejecuta el sistema</p> <p>No existe registro de evaluación a proveedores.</p> <p>No existe auditorías relacionadas a comprobar que el proveedor mantenga niveles de calidad.</p>				

	CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		RNC 6/7
	AUDITORÍA DE CALIDAD REPORTE NO CONFORMIDADES		

REPORTE DE NO CONFORMIDAD MAYOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	7.4.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Procesos Claves		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>La empresa no acostumbra a realizar auditorías de segunda parte a proveedores, por tanto:</p> <p>No existen registros de proveedores aprobados.</p> <p>Materiales de construcción de baja calidad.</p> <p>Retraso en la entrega de Órdenes de Pedido.</p>				



REPORTE DE NO CONFORMIDAD MAYOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	7.5.2	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Claves		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>La empresa ha incumplido con el requisito de la norma (7.5.2), no se verifica que el personal cumpla con los requisitos que de acuerdo a sus exigencias así lo requiera.</p> <p>No existe registro alguno sobre plan de estudios y análisis de las capacidades de los procesos.</p>				


	CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	RNC 7/7
	AUDITORÍA DE CALIDAD REPORTE NO CONFORMIDADES	


REPORTE DE NO CONFORMIDAD MAYOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	6.2.1	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Procesos de Apoyo		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>Los colaboradores de la empresa reciben capacitación solo en el área construcciones, el personal administrativo se capacita por su propia cuenta.</p> <p>Atención al cliente deficiente.</p> <p>Poca formación de personal administrativo.</p>				

REPORTE DE NO CONFORMIDAD MAYOR				
Oportunidad de Mejora #:	Requisito SGC	-----	Folio N°	01
Función/Área/Proceso:	Requisitos del cliente		Planta:	#1
Detalles de la Observación				
<p>La empresa no da cumplimiento a los plazos de entrega del producto, estipulados en el contrato con el cliente</p> <p>Falta de una planificación adecuada de trabajo.</p> <p>La empresa carece de personal eléctrico; razón por la cual en los acabados se toma demasiado tiempo para terminar las unidades habitacionales.</p>				


PROPUESTA DEL PLAN DE ACCIÓN


	<p>PLAN DE ACCIÓN</p>	
<p>EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES</p> <p>ELABORADO POR: LIDA NATALY BERRONES CHANGA</p>		


		EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código:7.2.2
		AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
1	<p>La empresa revisa los contratos de clientes, sin embargo:</p> <p>Lo revisa 1 sola vez cada ocho días, y cuando el caso lo amerita.</p> <p>Morosidad en entrega la obra en el plazo establecido.</p>	Ing. Olga Uvidia	1 mes	<p>Realizar verificación si la obra se está ejecutando correctamente con el fin de ir identificando las novedades o imprevistos y comunicar a los clientes.</p> <p>Verificar dos veces por semana que la ejecución de la misma se esté realizando en cuanto al contrato estipulado.</p> <p>Verificar dos veces en la semana respecto al tiempo de pago de acuerdo al contrato estipulado.</p>
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.


	EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 6.1	
	AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:	
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	La empresa identifica y se puede acceder de manera fácil a las fuentes de información, sin embargo: Equipo informático deficiente (virus, falta de mantenimiento). Falta de actualización de tecnología informática. No existe gestión de formación al personal.	Ing. María Vallejo	1 mes	Realizar mantenimiento preventivo, disminuyendo tiempo muerto, tiempo de parada de equipo, menor costo de reparaciones. Capacitar al personal administrativo.
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.


	EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 5.5.1	
	AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:	
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	La empresa no ha asignado a algún miembro de la administración misma quien, independientemente de sus otras responsabilidades, deba contar con autoridad y responsabilidades que incluyen, aseguramiento de que los procesos necesarios para el sistema de administración de calidad los cuales: No se ha establecido. No se ha implementado. Y no se mantienen	Ing. Jonathan Segura.	15 días	Realizar un análisis del personal por competencia para el sistema de gestión de la calidad. Realizar Selección del personal. Realizar la correspondiente Contratación del personal seleccionado. Verificar al personal contratado durante el ejercicio de su trabajo.
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.

	EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 7.3.4	
	AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:	
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	<p>La empresa identifica los cambios del diseño, sin embargo:</p> <p>No existe registro de dicha modificación.</p> <p>Existe molestias de los clientes.</p>	Ing. William Lema C.	2 meses	Realizar una lista de necesidades para el diseño del producto.
				Diseñar un Diagrama de flujos.
				Realizar un Plan de aseguramiento de la calidad del producto.
				Verificar y revisar el diseño para su realización.
				Archivar los planos destinados para su respectiva modificación, al igual que los planos modificados.
				Diseñar y desarrollar el proceso del producto.
				Seguimiento al proceso de diseño y desarrollo y al servicio que este genere.
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.


		EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 6.1
		AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:
Nº	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
1	<p>La empresa dispone de maquinaria y equipos con la tecnología precisa, excepto:</p> <p>Del tractor, una maquinaria que se alquila.</p> <p>No existe documento de alquiler de dicha maquinaria (tractor).</p>	Arq. William Buenaño Machado.	1 año	Gestionar presupuesto para la compra de maquinaria propia para la empresa, evitando pérdida de tiempo en los procesos de construcción.
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.


	EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 6.2	
	AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:	
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	<p>Los colaboradores de la empresa no cumplen con las especificaciones del Manual de Funciones.</p> <p>No existe registro del control sobre el cumplimiento del Manual de Funciones.</p> <p>Existe registro desactualizado de personal con los cuenta la empresa.</p> <p>No existe registro sobre capacitación al personal.</p>	Ing. Jonathan Segura	1 mes	<p>Realizar un proceso de Pre-selección de personal nuevo.</p> <p>Realizar una Evaluación del personal actual.</p> <p>Realizar el proceso de Selección al personal.</p> <p>Realizar el proceso de Inducción al personal.</p> <p>Realizar un Entrenamiento en el puesto de trabajo.</p> <p>Realizar una Evaluación de las competencias del personal.</p> <p>Crear conciencia en el personal para lograr los objetivos de calidad.</p>
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Giovanni Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.


		EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 6.2.1
		AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	No existe procedimiento para asignar a un trabajador recién contratado al departamento de Construcción.	Ing. Jonathan Segura	1 mes	Realizar una nueva Evaluación al personal contratado. Realizar el proceso de Inducción al personal. Realizar un Entrenamiento en el puesto de trabajo, ganando la integración en el puesto en el menor tiempo posible, en el cual debe conocer todo lo relacionado con la empresa.
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.


		EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 6.2.1
		AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:
Nº	OBSERVACIONES	RESPONSA BLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	<p>No existe un reconocimiento con algún tipo de incentivo a los colaboradores por parte de la empresa constructora “WBM”.</p> <p>Falta de políticas de incentivos.</p>	<p>Ing. Jonathan Segura.</p>	<p>15 días</p>	<p>Elaborar un Plan de Incentivos (aumento de salarios, gratificación por actuación individual y en equipo, participación de utilidades, etc); logrando más calidad, más cantidad, menor coste y mayor satisfacción; de este modo también se incrementa la producción siempre que no descienda la calidad, premiándole por ejemplo: al ahorro de material.</p> <p>Motivar al personal a ser más productivo posible.</p>
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.			REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.	APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.


		EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: -----
		AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	La política de calidad de la empresa se encuentra desactualizada.	Arq. William Buenaño Machado.	8 días	<p>Auditoría propone la siguiente política de calidad:</p> <p>WBM Arquitectura y Bienes Raíces, asume como política de Calidad, producir y resolver diversas necesidades de construcción en el área habitacional y comercial de calidad, que cumplan con los requerimientos y especificaciones de nuestros clientes a través de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2008; con seriedad, profesionalismo y prontitud, que permita el constante mejoramiento de los procesos, manteniendo una base de empleados plenamente capacitados, motivados y comprometidos con los objetivos de la empresa.</p>
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.			REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.	APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.

		EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código:-----
		AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	La Estructura Orgánica de la empresa se encuentra desactualizada.			Auditoría propone la Estructura Orgánica actualizada. (Ver Anexo N°)
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Giovanni Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.

		EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 7.1	
		AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:	
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO CUMPLIMIENTO	DE	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	Incumplimiento al requisito de la norma (7.1); donde: No existe documento alguno que indique el Flujo del Proceso de Construcción	Ing. Javier Oñate	15 dias		Realizar la lista preliminar de necesidades para realizar el producto. Diseñar un Diagrama de flujo de procesos. Realizar una lista de las características del producto. Elaborar un Plan para el aseguramiento de la calidad del producto.
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Giovanni Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.	

	EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 7.4.1	
	AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:	
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	<p>La empresa mantiene un Sistema de selección, evaluación/estimación, del desempeño; manual de proveedores de la organización, sin embargo:</p> <p>No ejecuta el sistema</p> <p>No existe registro de evaluación a proveedores.</p> <p>No existe auditorías relacionadas a comprobar que el proveedor mantenga niveles de calidad.</p>	Ing. Rosario Hernández.	1 mes	Elaboración de un Plan de evaluación, reevaluación y seguimiento de los proveedores
				Establecer contacto con el proveedor para acordar la fecha de evaluación, reevaluación y seguimiento del mismo.
				Asignar una calificación a cada proveedor.
				Realizar un informe de Evaluación de Proveedores e ingresar la información al Sistema de Proveedores
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.

	EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 7.5.2.	
	AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:	
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	<p>La empresa no ha cumplido con el requisito de la norma (7.5.2), no se verifica que el personal cumpla con los requisitos que de acuerdo a sus exigencias así lo requiera.</p> <p>No existe registro alguno sobre plan de estudios y análisis de las capacidades de los procesos.</p> <p>No existe delimitación de funciones.</p> <p>No existe procedimientos de realización del producto.</p>	<p>Ing. Javier Oñate, Ing. William Lema</p>	<p>1 mes</p>	<p>Realizar un diagrama de flujo de procesos.</p> <p>Realizar encuestas para la evaluación de satisfacción del cliente.</p> <p>Elaborar un Plan de estudios de capacidades del proceso.</p> <p>Revisar perfiles de los responsables de los procesos de producción.</p> <p>Realizar evaluaciones a los involucrados en los procesos.</p>
ELABORÓ: Ing. Lida Berrones.		REVISÓ: Ing. Geovanny Alarcón.		APROBÓ: Ing. Fernando Esparza.

		EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES		Código: 6.2.1
		AUDITORÍA DE CALIDAD PLAN DE ACCIÓN		Fecha:
N°	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA
	<p>Los colaboradores de la empresa reciben capacitación solo en el área construcciones, el personal administrativo se capacita por su propia cuenta.</p> <p>Atención al cliente deficiente.</p> <p>Poca formación de personal administrativo</p> <p>.No existe registro sobre capacitación al personal.</p> <p>No existe registro para el desempeño de las actividades.</p>	<p>Ing. Jonathan Segura</p>	<p>1 mes</p>	<p>Realizar un proceso de Pre-selección de personal nuevo.</p> <p>Realizar una Evaluación del personal actual.</p> <p>Realizar el proceso de Selección al personal.</p> <p>Realizar el proceso de Inducción al personal.</p> <p>Realizar un Entrenamiento en el puesto de trabajo.</p> <p>Realizar una Evaluación de las competencias del personal.</p> <p>Determinar las necesidades de formación.</p> <p>Crear conciencia en el personal para lograr los objetivos de calidad.</p>



REUNIÓN DE CIERRE

RC

1/2

CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE DE AUDITORIA	CÓDIGO: EDICIÓN: Junio 2014
Lugar y Fecha: Riobamba, 30 de Octubre del 2014		Hora: 10h00
Objetivo: Verificar el Proceso de Producción.		Alcance: Proceso de Producción.
Criterios: Normativa Interna y Norma ISO 9001:2008		Recursos: Materiales y Financieros.
Auditoría: SGC <input type="checkbox"/>		Reunión: Cierre <input checked="" type="checkbox"/>
Fecha de cierre de Auditoría		
ORDEN DEL DÍA		
Introducción.		
Presentación del equipo de auditoría.		
Firma de Acta de Cierre		
Introducción: <p style="text-align: justify;">En la ciudad de Riobamba siendo las 15h00 del día lunes 22 de Junio del 2015, reunidos en las respectivas instalaciones de la empresa, se lleva a cabo la Reunión de Cierre de la Auditoría de Calidad, realizada a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces”, con la finalidad de presentar las no conformidades y observaciones identificadas en la misma, dichas no conformidades y acciones correctivas y/o preventivas se detallan en el informe final.</p> <p>Por tanto, siendo exactamente las 15h30, se da por concluida la presente reunión de cierre.</p>		



REUNIÓN DE CIERRE

RC

2/2

Presentación del equipo auditor:

GRUPO AUDITOR

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	Ing. Giovanni Alarcón P.	Auditor Líder	
2	Ing. Leonardo Cabezas R.	Jefe de Equipo	
3	Srta. Lida Berrones Ch.	Auditor	

Firman:

Fecha de entrega de Informe: 22 de Junio del 2015.

Para constancia de la instalación de la auditoría Firman:

.....
Gerente General
Arq. William Buenaño Machado

.....
Auditor Líder
Ing. Giovanni Alarcón P.

EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES



AUDITORÍA DE CALIDAD-PRIMERA PARTE

CG 1/1

CARTA DE FINALIZACIÓN

Riobamba, 30 de octubre del 2014.

Arquitecto.

William Buenaño Machado.

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA “WBM”
ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES

Presente.

De mi consideración:

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a los veinte y tres días del mes de Junio del año dos mil quince, suscribe la Ing. Lida Berrones, en calidad de Auditor, en la Sala de reuniones de la empresa, con el objeto de dar constancia de la lectura del Informe de Auditoría de Calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013, que fue realizada en conformidad de la Normativa Interna y la Norma ISO 9001:2008.

A continuación se puntualiza las respectivas no conformidades y observaciones encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Por la atención a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Lida Berrones (Auditor)



INFORME DE AUDITORÍA

Antecedentes

La Auditoría de Calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, realizará por primera vez el equipo de auditoría Auditoría Solutions, el mismo que ayudara a verificar la eficiencia del sistema de Gestión de Calidad y su capacidad para cumplir con los requisitos del cliente.

Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces , será aplicada a los procesos de producción (construcción de unidades habitacionales), con el propósito de verificar la conformidad de los Requisitos del Cliente, Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y Requisitos Legales e identificar las no conformidades y oportunidades de mejora.

Objetivos de la Auditoría

Objetivo general

Desarrollar una Auditoría de Calidad a la Empresa Constructora WBM Arquitectura y Bienes Raíces, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2013, a fin de establecer la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivos Específicos

Determinar los aspectos teóricos de la Auditoría de Calidad, a través de investigaciones en libros, manuales, páginas web, para contar con una base de conceptos sólidos que permitan desarrollar la investigación sobre la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces.

Planificar y ejecutar la auditoría de calidad mediante un análisis de la base científica – metodológica que permita el uso y aplicación de técnicas y herramientas para el levantamiento de información confiable, oportuna y veraz que sirva de soporte para el presente examen de auditoría de calidad.

Analizar los resultados de la auditoría de calidad y proponer medidas correctivas que permitan mejorar los procesos relacionados con la prestación del servicio.

Alcance

La Auditoría de Calidad se realizará a la Empresa Constructora WBM Arquitectura y Bienes Raíces, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período, la misma que estará dividida en tres partes: **a) Requisitos del Cliente; b) Requisitos de la Norma** hará énfasis al Mapa de Procesos, tomando en cuenta todos los procesos estratégicos, claves y de apoyo; y **c) Requisitos Legales** ya que estos requisitos no pueden estar aislados del proceso de producción, todos se complementan:

Observaciones, No Conformidad Menor y No Conformidad Mayor

OBS 1:

La empresa revisa los contratos de clientes, sin embargo:
Morosidad en entrega la obra en el plazo establecido

RM 1:

Realizar verificación si la obra se está ejecutando correctamente con el fin de ir identificando las novedades o imprevistos y comunicar a los clientes.

Verificar dos veces por semana que la ejecución de la misma se esté realizando en cuanto al contrato estipulado.

Verificar dos veces en la semana respecto al tiempo de pago de acuerdo al contrato estipulado.

OBS 2:

Equipo informático deficiente (virus, falta de mantenimiento).

Falta de actualización de tecnología informática.

No existe gestión de formación al personal.

RM 2:

Realizar mantenimiento preventivo, disminuyendo tiempo muerto, tiempo de parada de equipo, menor costo de reparaciones.

Capacitar al personal administrativo.

OBS 3:

Existen registros del personal con los que cuenta la empresa, sin embargo;
Se encuentra desactualizado.

RM 3:

Actualizar el registro de personal, con el fin de conocer su asistencia, puntualidad, vacaciones, permisos, ascensos entre otros, por tal motivo tiene que ser actualizada permanentemente.

OBS 4:

La empresa no ha asignado a algún miembro de la administración misma quien, independientemente de sus otras responsabilidades, deba contar con autoridad y responsabilidades que incluyen, aseguramiento de que los procesos necesarios para el sistema de administración de calidad los cuales:

No se ha implementado

No se ha establecido.

No se ha implementado.

RM 4:

Realizar un análisis del personal por competencia para el sistema de gestión de la calidad.

Realizar Selección del personal.

Realizar la correspondiente Contratación del personal seleccionado.

Verificar al personal contratado durante el ejercicio de su trabajo.

OBS 5:

La empresa identifica los cambios del diseño, sin embargo:

No existe registro de dicha modificación.

Existe molestias de los clientes.

RM 5:

Realizar una lista de necesidades para el diseño del producto.

Diseñar un Diagrama de flujos.

Realizar un Plan de aseguramiento de la calidad del producto.

Verificar y revisar el diseño para su realización.

Archivar los planos destinados para su respectiva modificación, al igual que los planos modificados.

Diseñar y desarrollar el proceso del producto.

Seguimiento al proceso de diseño y desarrollo y al servicio que este genere.

OBS 6:

No existe procedimiento para asignar a un trabajador recién contratado al departamento de Construcción.

RM 6:

Realizar una nueva Evaluación al personal contratado.

Realizar el proceso de Inducción al personal.

Realizar un Entrenamiento en el puesto de trabajo, ganando la integración en el puesto en el menor tiempo posible, en el cual debe conocer todo lo relacionado con la empresa.

Conclusión

Al culminar el presente estudio de investigación, se puede llegar a la conclusión:

Una vez evaluados los Requisitos tanto del Cliente, de la Norma ISO 9001:2008 y la Normativa Legal se ha determinado que el Sistema de Gestión de Calidad no es eficaz ya que se encontró que los documentos Manual de Calidad, Manual de Funciones están desactualizados y no existe un documento en el que se pueda realizar un análisis de la Satisfacción del Cliente, lo que pone en riesgo el Sistema de Gestión de Calidad, se sugiere acatar todas las recomendaciones en la brevedad posible para evitar futuros riesgos, especialmente actualizar y aprobar el Manual de Calidad, Manual de Funciones y crear un Procedimiento para el análisis de los cliente sobre parámetros de satisfacer las Necesidades, expectativas del Cliente.

Riobamba, 30 de octubre del 2014.



.....
Lida Berrones
AUDITOR
A & S AUDITORES SOLUTIONS



.....
Arq. William Buenaño Machado
GERENTE GENERAL
CONSTRUCTORA "WBM"
ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como parte final de este trabajo de investigación realizado a la empresa CONSTRUCTORA “WBM” ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES; serán presentadas las conclusiones a las cuales se ha llegado luego del análisis y diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad y de la Normativa Interna de la empresa y las recomendaciones para la aplicación de los procesos de auditoría de calidad.

Es importante señalar que el éxito de la empresa dependerá de la decisión que tenga el nivel estratégico para la aplicación de las recomendaciones planteadas en la presente propuesta.

CONCLUSIONES

- Se desarrolló la Auditoría de Calidad – Primera Parte a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, dicho estudio permitió verificar el cumplimiento de las expectativas de los clientes y la satisfacción que adquieren de la prestación del producto de calidad recibido.
- Se desarrolló un marco teórico conceptual, que sirvió como mecanismo principal para conocer la aplicación de los procesos y su gestión dentro de la empresa.
- Se aplicó la metodología de investigación que permitió, llevar a cabo la ejecución exitosa de este trabajo de tesis.
- Se aplicaron evaluaciones al cumplimiento de requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008; así como también a la Normativa Interna de la empresa; motivo por el que la ejecución de la presente tesis plantea un informe de auditoría de calidad esencial para lograr que los procesos que tiene la empresa sean llevados a cabo y que sus metas sean alcanzables; así como también una adecuada relación y consistencia de las estrategias con los objetivos de la empresa necesarios para el logro de un efectivo control de la misma.
- Finalmente, se presentó un informe de Auditoría, en el mismo se dio a conocer las no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora y sus respectivas conclusiones y recomendaciones; dicho informe además servirá para lograr un correcto desenvolvimiento dando paso a un mejor control de calidad y mayor eficiencia en sus actividades cotidianas.

RECOMENDACIONES

- Elaborar la documentación pertinente para la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad, y dar conformidad a la gestión del mismo, de igual manera si la Dirección muestra su compromiso con este proyecto será más fácil la aceptación del mismo por parte del resto de los integrantes de la empresa.
- Implementar auditorías de calidad internas como herramienta que apoya directamente el mejoramiento continuo de los procesos internos y la satisfacción de los clientes de la organización.
- A los directivos de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, el tomar consideración las responsabilidades de identificar los mecanismos necesarios para sus colaboradores para facilitar un mejor control y analizar la asignación de funciones para cada proceso que resultaría más conveniente para el progreso de la misma.
- Efectuar una retroalimentación constante en la mejora de los procesos de la organización, ya que esto permitirá identificar de mejor manera cada uno de sus procesos, necesarios para monitorear y controlar el rendimiento, cumplimiento de los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008, permitiendo a la vez efectuar los correctivos que se requieran para alcanzar los objetivos expresados en el Manual de Calidad de la empresa.
- A los directivos de la empresa se tome en cuenta cada una de las recomendaciones aquí identificadas con el fin de mejorar su gestión y así evitar errores en el progreso o corregirlos a tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Bureau Veritas Formación, (2010). El Auditor de Calidad. 3ª ed. Madrid: Fundación Confemetal.
- Mills D., (2000). Manual de Auditoría de la Calidad. 2ª ed. Madrid: Ediciones Gestión 2000.
- Dávalos Arcentales N., (1990). Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría. 3ª ed. Quito. Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Quevedo Ramírez, José S., (2005). Auditoría de Estados Financieros. 2ª ed. México. ISEF.
- Meigs W., (1975). Principios de Auditoria. 1ª ed. México: Diana
- Mantilla S., (2009). Auditoría de Control Interno. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Camisón C. et al., (2007). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación.
- De la Peña Gutiérrez A., (2009). Auditoría un enfoque práctico. Madrid: Learning Paraninfo.
- Taylor D., (1987). Auditoría: Integración de conceptos y procedimientos. México: Noriega Editores.
- Fontalvo T., Vergara J., (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. 2ª ed. Medellín: Ecoe Ediciones.
- Quevedo Ramírez, J., (2005). Auditoría de Estados Financieros. México. ISEF.

LINCOGRAFIA

Organización Internacional de Estandarización, Norma Internacional de Estandarización 9001:2008, Sistema de Gestión de la calidad – Requisitos. pdf. Recuperado de <http://www.iso.org>.

Organización Internacional de Estandarización, 9000:2005. Sistema de Gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.pdf. Recuperado de [http:// www.iso.org](http://www.iso.org).

Conformidades en auditoría de calidad. Recuperado de http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=783d8fbd-12df-43f3-b12c-b1c5ca5ce5d7&groupId=10128

Conformidades en auditoría de calidad. Recuperado de <http://www.hederaconsultores.com/docs/noconformidadesfrecuentes.pdf>

Índices en auditoría. Recuperado de <http://misanotacionescontables.blogspot.com/2009/03/indices-y-marcas-de-los-papeles-de.html>

Papeles de trabajo en auditoría de calidad. Recuperado de http://www.asezac.gob.mx/pages/transparencia/fracc_i/ManualGeneralDeAuditoria.pdf

Índices de auditoría. Recuperado de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/657.45-H557d/657.45-H557d-CAPITULO%20IV.4.pdf>

Procedimientos de auditoría. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_mex_anexo11.pdf procedimientos de auditoria

Enfoque de procesos. Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/administracion.modulo/NIVEL-04/Procesos.pdf>

Norma Internacional de Estandarización. Recuperado de http://www.iso.org/iso/private_standards-ES.pdf

ISO 9001:2008. Recuperado de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

La calidad en los servicios. Recuperado de http://www.managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001-2008.pdf

La calidad. Recuperado de <http://www.analizacalidad.com/docftp/fi193auto8.pdf>

Importancia de la calidad. Recuperado de <http://www.analizacalidad.com/docftp/fi198auditorias.pdf>

Herramientas para evaluar calidad. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2664/1/82T00137.pdf>

Seguimiento del programa de auditoria de calidad según la norma ISO. Recuperado de <http://www.itp.gob.pe/normatividad/demos/doc/Normas%20Internacionales/Union%20Europea/ISO/DirectriceAuditoria.pdf>

Lista de verificación. Recuperado de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/wp-content/uploads/2012/01/Lista-de-Verificacion-Depto-Compras.pdf>

Recolección de evidencias. Recuperado de http://gestionsgc.files.wordpress.com/2009/09/procedimiento_auditoria_interna_calidad-libro.pdf

La evidencia en auditoria de calidad. Recuperado de <http://blogauditoria.files.wordpress.com/2009/11/evidencia.pdf>

Anexo 1. Cuestionario

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

Investigador: Lida Berrones.

Encuesta dirigida: Personal Administrativo y de Apoyo.

Objetivo: Recopilar información que ayude a la ejecución del presente trabajo de estudio, al proceso de construcción de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, de la Provincia de Chimborazo del cantón Riobamba, Período 2013, dicho investigación contribuirá identificar las no conformidades y las oportunidades de mejora que posee dicha empresa.

Indicaciones generales: La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar la calidad con las que se realiza las unidades habitacionales, la información que se obtenga de esta encuesta servirá de mucho éxito para la realización de la presente investigación.

Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una “X” en el casillero correspondiente SI o No.

Cuestionario:

¿Conoce usted lo que es una auditoria de calidad?

SI

NO

¿Está usted comprometido con el Sistema de Gestión de Calidad?

SI

NO

¿Se ha dado a conocer a los involucrados de la empresa la política y objetivos de la calidad?

SI

NO

¿Se ha difundido en la empresa la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes?

SI

NO

¿Disfruta totalmente de su trabajo?

SI

NO

¿Se reconoce algún tipo de incentivo por parte de la empresa constructora “WBM” (comisión, felicitación, placa, otros), cuando aporta valor agregado a su trabajo?

SI

NO

Cree usted que se pueda realizar una auditoría de calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces; que nos permitirá cumplir con las expectativas del cliente y su satisfacción con la producción de las unidades habitacionales de calidad?

SI

NO

¿El personal se encuentra capacitado para realizar la función asignada?

SI

NO

¿Qué importancia tiene un mapa de procesos dentro de su empresa?

SI

NO

¿Provee la voz del cliente para alcanzar la satisfacción?

SI

NO

¿Cree usted que una auditoría de Calidad permitirá identificar las no conformidades y oportunidades de mejora que tiene la empresa en la que actualmente se encuentra laborando?

SI

NO

Anexo 2. Entrevista

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

Investigador: Lida Berrones.

Encuesta dirigida: Gerente General.

Objetivo: Recopilar información que ayude a la ejecución del presente trabajo de estudio, al proceso de construcción de la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces, de la Provincia de Chimborazo del cantón Riobamba, Período 2013, dicha investigación contribuirá identificar las no conformidades y las oportunidades de mejora que posee dicha empresa.

Indicaciones generales: La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar la calidad con las que se realiza las unidades habitacionales, la información que se obtenga de esta encuesta servirá de mucho éxito para la realización de la presente investigación.

Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una “X” en el casillero correspondiente SI o No.

Cuestionario:

¿Está usted comprometido con el Sistema de Gestión de Calidad?

.....
.....
.....

Dispone y se ha dado a conocer a los involucrados de la empresa la política y objetivos de la calidad?

.....
.....
.....

¿Dispone de los documentos necesarios para la planificación, operación y control eficaz de los procesos?

.....
.....
.....

Mantiene la empresa debidamente establecido el Manual de Calidad?

.....
.....
.....

¿Se reconoce algún tipo de incentivo por parte de la empresa constructora “WBM” (comisión, felicitación, placa, otros), cuando aporta valor agregado al trabajo los colaboradores?

.....
.....
.....

¿Cree usted que se pueda realizar una auditoría de calidad a la empresa Constructora “WBM” Arquitectura y Bienes Raíces; que nos permitirá cumplir con las expectativas del cliente y su satisfacción con la producción de las unidades habitacionales de calidad?

.....
.....
.....

¿Se comunica a todos los colaboradores sobre la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?

.....
.....
.....

¿Qué importancia tiene un mapa de procesos dentro de su empresa?

.....
.....
.....

¿Provee la voz del cliente para alcanzar la satisfacción?

.....
.....
.....

¿Conoce usted lo que es una auditoría de calidad?

.....
.....
.....

¿Alguna vez, se realizó una auditoría de calidad en su empresa?


.....
.....
.....

Gracias por su colaboración...!

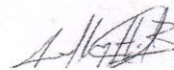
Anexo 3. Manual de calidad

MANUAL DE CALIDAD
ISO: 9001:2008

CONSTRUCTORA "WBM"
ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES

	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Portada Revisión: 01 Página 01 de 19
---	--	---

Revisado y Aprobado por:



William Buenaño Machado

Gerente

Riobamba, 04 de julio del
2015

Ed N°	Fecha	Modificaciones
01	04/07/2015	Edición original

1. ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA
Portada	Portada del Manual de Calidad	01	04/07/2015
01	Índice General	01	04/07/2015
02	Presentación de la empresa.	01	04/07/2015
03	Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad	01	04/07/2015
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	01	04/07/2015
	4.1. Requisitos generales.	01	04/07/2015
	4.2 Requisitos de la documentación	01	04/07/2015
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	01	04/07/2015
	5.1. Compromiso de la Dirección.	01	04/07/2015
	5.2. Enfoque al cliente	01	04/07/2015
	5.3. Política de la calidad	01	04/07/2015
	5.4. Planificación	01	04/07/2015
	5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	01	04/07/2015
	5.6. Revisión por la Dirección.	01	04/07/2015
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.	01	04/07/2015
	6.1. Provisión de recursos	01	04/07/2015
	6.2. Recursos humanos	01	04/07/2015
	6.3. Infraestructura	01	04/07/2015
	6.4. Ambiente de trabajo.	01	04/07/2015
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO	01	04/07/2015
	7.1. Planificación de la realización del producto/ Prestación del servicio.	01	04/07/2015
	7.2. Procesos relacionados con el cliente	01	04/07/2015
	7.3. Diseño y desarrollo	01	04/07/2015
	7.4. Compras	01	04/07/2015

	7.5. Producción y prestación del servicio	01	04/07/2015
	7.6. Control de dispositivos de seguimiento y medición	01	04/07/2015
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	01	04/07/2015
	8.1. Generalidades	01	04/07/2015
	8.2. Seguimiento y medición	01	04/07/2015
	8.3. Control del producto / servicio no conforme.		04/07/2015
	8.4. Análisis de datos	01	04/07/2015
	8.5. Mejor	01	04/07/2015

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, es una empresa dedicada a la siguiente actividad:

- Construcción de unidades habitacionales.

Los datos de contacto de nuestra organización son los siguientes:

Razón social: CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES.

Dirección: Sector norte de la ciudad de Riobamba, sector Las Acacias, salida a Quito, donde se encuentra ubicado el proyecto inmobiliario "Ciudad Balboa".

Teléfono/Fax: 32678-900

2.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de sus clientes y que aumente la satisfacción de los mismos, ha decidido implantar un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La forma de dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 se recoge en el presente documento, al que denominamos Manual de Calidad, y en todos aquellos documentos que se referencien en éste.

El **alcance** de nuestro sistema de gestión de la calidad es el siguiente:

CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001-2008 y que alcanza a la Gestión del Diseño y Ejecución de Obras de Arquitectura e Ingeniería.

El SGC se encuentra implementado, es mantenido y mejorado continuamente para incrementar su eficiencia.

CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, posee la capacidad necesaria de recursos e información para llevar a cabo sus obras como así también para efectuar el seguimiento, medición y análisis de los procesos que se realizan en esta empresa. Se compromete a implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REQUISITOS GENERALES

CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES. tiene implantado un Sistema de gestión de la Calidad acorde a la Norma ISO 9001:2008. El Sistema de Gestión la Calidad nace de la política de calidad definida por la Dirección de la organización y comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar que los servicios de transporte y almacenaje de mercancías satisfacen las expectativas de los clientes además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a la actividad. Con el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, la organización pretende, por un lado, consolidar los procesos que componen la actividad de la organización y, por el otro, mejorar la eficacia de cada uno de dichos procesos. En otras palabras, ganar seguridad y aumentar la rentabilidad del tiempo y del dinero.

PROCESOS DE LA EMPRESA E INTERRELACIÓN DE LOS MISMOS

CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, ha identificado los procesos esenciales para su Sistema de Gestión de Calidad y la interrelación entre los mismos, los cuales se describen a través de sus mapas de proceso:

4.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD> REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES. se encuentra reflejado en:

- la política de la calidad y los objetivos de la calidad
- el Manual de la Calidad
- los procedimientos
- las instrucciones, y
- en los registros.

4.2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD> REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

Manual de Calidad

CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, establece y mantiene el presente Manual de la Calidad, cuyo contenido es el siguiente:

- El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y exclusiones.

- Referencia a los Procedimientos generales e instructivos de trabajo.
- Referencia a los Registros.
- Descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

4.3.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD> REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

Gestión y Control de los Documentos

CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, ha establecido un procedimiento documentado (R-PG-4.2.3-01) que define lo siguiente:

- Aprobación de los documentos antes de su emisión.
- Estructura, identificación y contenido de los documentos.
- Emisión, revisión, actualización y nueva aprobación de los documentos cuando sea necesario.
- Identificación de los cambios y del estado de revisión actual.
- Versiones actualizadas en los distintos puntos de uso.
- Legibilidad y accesibilidad de los documentos.
- Identificación de los documentos externos y control de su distribución.
- Previsión del uso no intencionado de documentos obsoletos, identificándolos de manera adecuada.

4.3.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD> REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

Gestión y Control de los Registros

CONSTRUCTORA "WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES, establece y mantiene los registros del SGC como la evidencia objetiva necesaria para el cumplimiento de los distintos procedimientos generales, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento documentado (R-PG-4.2.3-01), en el que se indica lo siguiente:

Los registros permanecen legibles e identificables, se protegen y se controlan y están dispuestos en un lugar adecuado para su posterior recuperación.

Cicerón: "La evidencia es la más decisiva demostración".

5.1 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Gerente de la empresa Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces. ponen de manifiesto su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, efectuando mejoras continuas en dicho sistema, comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos explícitos e implícitos del Cliente, la seguridad y salud

ocupacional de todos los que componemos la empresa, como así también los legales y reglamentarios.

Establece así su política y objetivos de la calidad, efectuando revisiones periódicas al SGC, y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el funcionamiento del mismo.

Rabindranath Tagore: "No es tarea fácil dirigir a hombres, empujarlos, en cambio, es muy sencillo".

5.2 ENFOQUE EN EL CLIENTE

El Gerente de la empresa Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, a través del Jefe de Financiero, acuerdan los requisitos explicitados y no explicitados por el Cliente y cumple a su vez con los requisitos legales y reglamentarios, asegurándose previamente de que la empresa posee la capacidad técnica y económica necesaria para cumplimentarlos.

El Jefe de Financiero detecta oportunidades del mercado para conseguir nuevos clientes y mantiene contactos periódicos con los clientes actuales con el fin de detectar nuevas necesidades. A su vez realiza un seguimiento sobre las obras entregadas para asegurarse la satisfacción y la validación por parte del Cliente.

La evidencia de estas actividades son los resultados de las encuestas de expectativas y satisfacción del cliente.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de calidad de la empresa constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, tiene como fin, única y exclusivamente, lograr la plena satisfacción de nuestros clientes al ver cumplidas sus expectativas servicio tras servicio.

La política de calidad es comunicada a todos los miembros de la organización y revisada periódicamente, al menos durante el proceso de revisión del sistema por la dirección.

Esto lo hemos conseguido y lo seguiremos consiguiendo aplicando nuestra filosofía, basada en los siguientes puntos:

- WBM Arquitectura y Bines Raíces, comercializa productos y servicios orientados a la construcción, con un sistema de gestión de calidad eficaz que permite el constante mejoramiento de los procesos, manteniendo una base de empleados plenamente capacitados, motivados y comprometidos con los objetivos de la empresa.

- La búsqueda de la mejora continua y el desarrollo de la empresa deberá basarse en el fortalecimiento de los valores de calidad como: servicio, eficacia, y en el fomento de valores como: la responsabilidad social, la innovación y la comunicación, entre todos quienes son parte de la organización; contribuyendo de esta manera a mantener el prestigio del buen nombre y calidad de la empresa.

5.4.1 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN > PLANIFICACIÓN

Objetivos de la Calidad

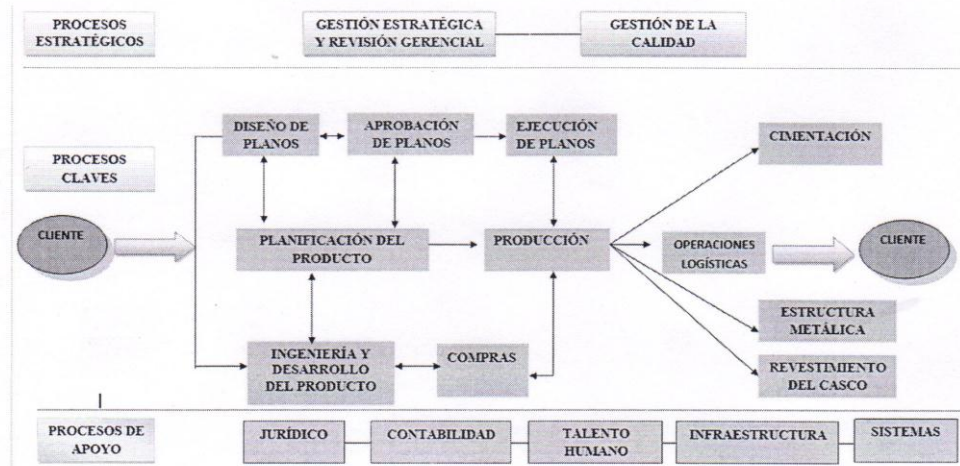
El Gerente de la empresa Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, se asegura que los objetivos de la Calidad se establezcan en todos los procesos comprendidos en su Sistema de Gestión de Calidad, siendo éstos mensurables y acordes a los requerimientos propios de sus servicios y a la política de la calidad de la empresa. Los objetivos de la calidad están documentados, son coherentes con política, medibles y se encuentran establecidos en niveles relevantes de la organización.

5.4.2 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN > PLANIFICACIÓN

5.4.3 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Gerente y los colaboradores de la empresa Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, planifican su Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los puntos 2.1 y 2.2 del presente Manual de la Calidad y a los objetivos establecidos.

En el siguiente gráfico se detallan los procesos llevados a cabo y su interacción en el ámbito del sistema de gestión de la calidad.



PROCESO PRINCIPAL		
PROCESO	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA
P- 05 Relación con los Clientes.	Necesidades de clientes	Datos de entrada para P-06, si fuese necesario. Contrato o presupuesto aceptado para la realización de trabajos según P-08.
P-06 Diseño	Datos de entrada de P-05 Relación con los clientes.	Diseño para incluir en presupuesto de P-05 y P-08.
P-08 Construcción	Diseño de P-06 y P-05	Servicios prestados por el cliente.
P-07 Compras	Necesidades de recursos para los procesos del sistema	Recursos disponibles para el desempeño de los procesos del sistema.
P-09 Equipos de seguimiento y medición.	Necesidades de equipos de seguimiento y medición para los procesos P-06 y P-08.	Equipos en correcto estado, verificados o/y calibrados para uso.
PROCESOS DE GESTIÓN		
PROCESO	ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTO DE SALIDA
Política de calidad	Desempeño de procesos y características de clientes	Directrices para objetivos y procesos.
Objetivos de calidad	Política de calidad	Mejoras en los servicios y en la eficiencia de procesos.
Revisión por la dirección	Política y objetivos. Todos los procesos del sistema.	Informe de revisión.
Recursos humanos	Personal de "WBM".	Personal competente para la realización de los procesos.
Infraestructura	Equipos y productos a emplear.	Infraestructuras y equipos de apoyo en correcto estado para su uso en los distintos procesos.
Satisfacción del cliente	Clientes de P-05	Acciones de mejora.
Auditorías internas	Todos los procesos	Revisión por la dirección
No conformidades	Todos los procesos	Revisión por la dirección
Acciones	Todos los procesos	Revisión por la dirección

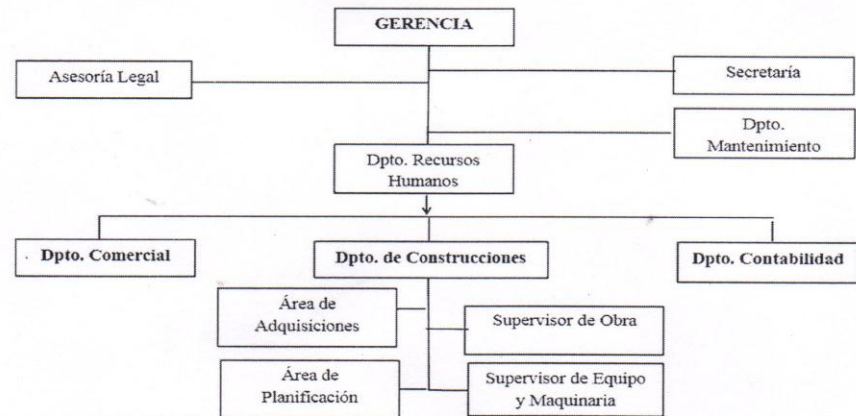
correctivas/preventivas		
Control de documentos y registros	Todos los procesos	Documentación del sistema aprobada, distribuida, conservada y mantenida.

5.4.4 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidad y Autoridad

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, define su estructura en el organigrama funcional de la empresa (R-5.5.1-01), que es comunicado a todo su personal. Cabe recordar que el mismo es de carácter general, ya que para cada obra se define uno en particular que es considerado como un registro de la calidad.

Estructura Orgánica de la empresa Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces



5.4.5 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Gerente, ha designado al **Responsable de producción** como **Representante de la Calidad** en materia de Calidad.

Queda como registro de su designación, el comunicado enviado por Recursos Humanos a todo el personal.

El representante tiene las siguientes atribuciones:

- Establecer, implementar y mantener el SGC de la empresa.
- Informar a los involucrados sobre el desempeño del SGC.

- Promover la mejora continua del SGC y el cumplimiento de los objetivos fijados por el gerente y sus involucrados.
- Planificar y realizar las auditorías internas del SGC.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.4.6 COMUNICACIÓN INTERNA

Los involucrados han definido un sistema de comunicación con su personal, con el objeto de mantenerlo informado respecto del cumplimiento de los objetivos de la calidad, de los logros obtenidos y de las mejoras del SGC.

Los medios a utilizados son los siguientes:

Existen tabloncillos informativos en la que se publica la política y objetivos de calidad.

5.5. REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

5.5.1. GENERALIDADES

Los involucrados de la empresa Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, revisan el estado del Sistema de Gestión de Calidad al menos una vez al año a fin de asegurarse su conveniencia, adecuación y eficacia continua, que se encuentra definida en el proceso P-02.

Además, cuando se considere necesario, el Representante de la Dirección y los auditores internos pueden hacerlo de manera extraordinaria.

Albert Einstein: "Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo".

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, proporciona a su personal, con el objetivo de llegar a las metas impuestas, lo siguiente:

- o Formación continua.
- o Definición de sus responsabilidades.
- o Participación activa en la definición de los objetivos.
- o Facilita la comunicación abierta en todos los ámbitos de la empresa.
- o Atención de sus necesidades.
- o Promoción del trabajo en equipo.
- o Comunicación de sugerencias y opiniones.

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, ha establecido un procedimiento documentado (P-03) en donde asegura que el personal ingresante que pertenece a la empresa o no (subcontratistas), ha cumplimentado todas las condiciones legales y laborales correspondientes.

6.2.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, posee la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad con los requisitos de nuestros servicios, incluyendo:.

- Los edificios y espacios de trabajo
- Los equipos para los procesos (hardware y software).
- Los servicios de apoyo (transporte, comunicación, etc.)

El ambiente de trabajo de la empresa está de acuerdo a los siguientes ítems:

- Interacción social.
- Confort del lugar del trabajo.
- Evaluación de riesgos en cada obra con el fin de prevenir su ocurrencia.
- Atención a la formación preventiva en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Establecimiento de controles operativos en las actividades que puedan generar riesgos laborales.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, considera necesario para ejecutar sus obras, efectuar la planificación de las mismas, de manera que se lleven a cabo en tiempo y forma, en conformidad con los objetivos de calidad de la empresa.

La planificación de la realización de la obra se realiza de acuerdo al procedimiento documentado R-PG-7.1-01.

En dicho procedimiento se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- o Los requisitos del producto.

- o Actividades de verificación, validación, seguimiento y ensayo.
- o Aspectos a tener en cuenta para llevarla a cabo.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Conforme a lo establecido en el R-PG-7.2.2.-01, Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, determina los requisitos especificados y no especificados por el Cliente, y los requisitos legales y reglamentarios, necesarios de cumplir para la utilización del producto.

Mediante la Encuesta de Conocimiento de las Expectativas del Cliente (P-05), Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, identifica los requisitos iniciales y especificados por Cliente relacionados con el producto.

La identificación de los requisitos no establecidos por el Cliente se efectúa mediante la experiencia e idoneidad de los recursos humanos de la empresa en la ejecución de las obras.

Jean Rozwadowski: "Debemos prometer solo lo que podemos entregar y entregar más de lo que prometemos".

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, siguiendo lo establecido en el procedimiento documentado, efectúa la revisión de sus contratos.

De esta manera, Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, no sólo asegura que posee la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos especificados, sino que resuelve todas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados anteriormente.

Dicho procedimiento contiene lo siguiente:

- o Identificación y definición de los requisitos relacionados con el producto, de los requisitos no relacionados con el producto y de los requisitos legales y reglamentarios.
- o Revisión de los requisitos del contrato y/o los pliegos de licitación.
- o Análisis de la capacidad empresarial para el cumplimiento de las condiciones contractuales.

Registro de revisión y/o modificación de la documentación necesaria para la ejecución de la obra.

Todas modificaciones que se produzcan en el contrato son comunicadas, según corresponda, a cada responsable al cual va dirigido el presente procedimiento.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

El Jefe de Producción de Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, se asegura de que sus clientes estén informados sobre el producto, evacuando diferentes consultas que le puedan ser efectuadas, aclarando aspectos sobre las cotizaciones, los contratos, los pedidos, modificaciones y trabajos adicionales.

La empresa ha previsto un procedimiento documentado R-PG-7.2.3-01 donde describe dicho proceso.

Otro medio de comunicación con la sociedad en general es la página de Facebook: Constructora Buenaño Ciudad Balboa.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, realiza las obras para terceros con diseño de sus comitentes. Para las obras propias y aquellas en que el Cliente solicita la ejecución de una obra con diseño incluido, Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces. Implementa un procedimiento documentado (P-07), en el cual se describe la metodología establecida para la gestión del diseño.

7.4. COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, con el objeto de asegurar que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra que en cada caso se especifican, implementa un procedimiento documentado P-, en el cual se describe la metodología establecida para la adquisición de los productos y servicios críticos solicitados desde las diferentes áreas de la empresa.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, establece y asegura que la información de las compras es transmitida al proveedor de manera eficaz y eficiente cumpliendo con todos los requisitos.

La empresa, considera la siguiente información de compras necesaria de transmitir al proveedor aprobado:

- o Descripción de las características, marca y cantidad del producto.
- o Fecha de necesidad en obra.
- o Obra que la necesita.
- o Forma y plazo de pago.
- o Lugar de entrega.
- o Precio del producto.

Dicha información se expresa en la Nota de compra que es considerada como un registro de la calidad.

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, ha desarrollado un procedimiento documentado para la recepción, inspección, disposición, identificación y trazabilidad de los materiales en la obra, con el objeto de asegurar que los insumos responden a los requisitos especificados en la compra.

Es política de la empresa, realizar el pago a sus proveedores en tiempo y en forma, por lo que ha definido un procedimiento documentado, en donde se asegura la gestión de los mismos.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO.

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, realiza un control en el proceso de ejecución de obra de acuerdo al procedimiento documentado P-06, con el objeto de asegurar la calidad del mismo, evitando los desvíos y no conformidades que pudieren surgir durante su realización.

Dicho procedimiento contiene la siguiente información:

- o Descripción de las características del proceso y del producto.
- o Referencia y disponibilidad de procedimientos o instrucciones de trabajo necesarias.
- o Utilización de los dispositivos de control apropiados.
- o Identificación de puntos críticos para el control de los procesos.
- o Condición de liberación del producto de una etapa a otra.
- o Identificación de problemas posteriores a la entrega de la obra al cliente.

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, en pos de efectuar la mejora continua de sus procesos, lleva un Control de Ejecución de Obra, en donde la aprobación de una etapa significa el paso a las subsiguientes.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, cuando no puede medir y probar el trabajo terminado sin destruirlo o dañarlo antes de entregarlo al cliente valida los procesos de ejecución.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, efectúa la identificación de sus productos (unidades habitacionales).

Todos los insumos (excepto los áridos, ya que son de identificados visualmente) toman la identificación dada por el proveedor.

En cuanto a los productos en proceso, se efectúa su estado de seguimiento y medición con el Control de Ejecución de Obra.

Se establece la trazabilidad de nuestros productos, cuando es un requisito del cliente, a través de la información dada por el Plan de Avance, las Notas de Pedido y de Compras, los Certificados de trabajo de los subcontratistas y otros documentos que se consideren necesarios.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Cuando el Cliente suministra productos (materiales de construcción, accesorios, artefactos, planos, etc), Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, mantiene los mismos bajo control, los verifica y los protege manteniéndolos hasta su utilización o devolución.

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, lleva a cabo los controles necesarios como si los productos ingresados por el cliente fueran adquiridos por la empresa, ya que es su política mantener la calidad del producto final. Debido a ello se sigue el procedimiento documentado P-001.

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, considera a los planos de obra como Propiedad Intelectual del cliente, y se compromete a no difundirlos en otro tipo de obra.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, considera que los insumos, cualesquiera fuera su procedencia y naturaleza, son identificados, manipulados, almacenados, embalados y protegidos, según corresponda.

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, establece que las mediciones se hacen de acuerdo a las especificaciones indicadas en los planos, respetando las tolerancias indicadas. Los instrumentos a utilizar en las mediciones y / o comparaciones son los siguientes: instrumentos de topografía (estación total, teodolito y nivel óptico), escuadra metálica, plomada, cinta métrica y nivel de mano.

El proceso de medición se efectúa de acuerdo a las técnicas de uso conocidas.

Se establece un procedimiento documentado para el control de los dispositivos de medición y seguimiento (**P-08**), que contiene la siguiente información:

- o Verificación de calibración de los instrumentos de medición.
- o Ajuste o reajuste de los instrumentos de topografía.

- o Identificación mediante legajos del estado de calibración (solo los instrumentos de topografía).
- o Condiciones de protección contra daños de mantenimiento, manipulación y almacenamiento.
- o Condiciones y métodos de control y utilización de los instrumentos de medición de obra: cinta métrica y nivel de mano, tanto para personal de la empresa como para los subcontratistas.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, mediante métodos eficaces y eficientes identifica las áreas en donde se debe mejorar su desempeño en pos de la satisfacción del cliente.

La información para el análisis, se extrae de la Encuesta de Satisfacción del Cliente. Su información se encuentra documentada en el procedimiento **P-10- Satisfacción del cliente**.

$$\text{Satisfacción del Cliente} = \frac{\text{Valor Percibido}}{\text{Expectativas}}$$

Séneca: "Háblame para que yo te conozca".

8.2. AUDITORIA INTERNA

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, ha establecido y mantiene un procedimiento documentado **P-12** para planificar, implementar y registrar auditorías internas de la Calidad, a fin de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001-2008.

Las Auditorías Internas se programan teniendo en cuenta la naturaleza e importancia del sector a auditar, y su ejecución está a cargo de personal independiente de la Gerencia o Área a controlar. Los resultados de las Auditorías se registran y se transmiten al responsable de la Gerencia o Área auditada, a fin de que éste adopte las acciones correctivas y preventivas que correspondan, verificando a posteriori la efectividad de las mismas.

Los informes de las Auditorías Internas y sus recomendaciones son puestos en conocimiento de los colaboradores.

El responsable de la programación, preparación, ejecución, análisis y comunicación del cronograma de Auditorías Internas es el **Representante de la Dirección**.

8.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, efectúa el Control de Ejecución de la Obra con el objetivo de establecer un marco para la mejora continua. Con ello garantiza la capacidad de sus procesos para alcanzar los resultados planificados, detectando la necesidad de aplicar acciones correctivas cuando pueda ser afectada la conformidad del producto. Dicha información se extrae del registro de productos no conformes P-12 Seguimiento de procesos

8.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

Mediante el Control de Ejecución de la Obra, Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, efectúa su seguimiento y medición, habiendo fijado los puntos de control de acuerdo a lo indicado en el procedimiento documentado **P-08**.

Mediante el Registro de Control de Ejecución de Obra, la empresa garantiza el seguimiento y aprobación de todos los productos durante su etapa de fabricación.

8.3. CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, ha establecido y mantiene un procedimiento documentado **P-13** que asegura que el producto que no cumple con los requisitos especificados, no sea utilizado inadvertidamente.

Dicho procedimiento contiene la siguiente información:

- o Identificación, evaluación, segregación, disposición y registro de los productos no conformes.
- o Personas autorizadas para definir las acciones a tomar con los productos no conformes.
- o Acciones para prevenir su uso antes de la entrega al cliente.

8.4 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, determina, recopila y analiza los datos apropiados para garantizar y demostrar la idoneidad y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, así como para identificar las acciones de su Mejora Continua.

Se tiene como fuente de información a los siguientes ítems:

- o Encuesta de expectativas del cliente.
- o Encuesta de satisfacción del cliente.
- o Control estadístico de la ejecución de obra.
- o Resumen de los productos no conformes.
- o Análisis de cada proceso de apoyo.
- o Acciones correctivas y preventivas.
- o Auditorías internas y externas.

- o Revisión de los requisitos legales aplicables.
 - o Análisis de accidentes e incidentes.
 - o Funcionamiento de controles operativos
- Estos ítems proporcionan información acerca de:
- o La satisfacción del cliente.
 - o La conformidad con los requisitos del producto.
 - o Las características y tendencias de los procesos de la empresa.
 - o La seguridad y salud del personal.
 - o El desempeño del sistema de gestión de la calidad.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, establece, según la política de la calidad, que su SGC es mejorado de manera continua con el objetivo de lograr un desarrollo sustentable en cuanto a la calidad de sus productos y procesos, como así también la prevención de los riesgos laborales de su personal, proveedores, contratistas, visitas y la comunidad toda.

8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, toma acciones para eliminar las causas de una no conformidad, requiriendo de un análisis y estudio detallado de los motivos que la generaron, para evitar su repetición. Para ello, ha establecido y mantiene un procedimiento documentado **P-14**.

8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS


Constructora "WBM" Arquitectura y Bienes Raíces, con el fin de prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales, aplica las acciones preventivas correspondientes en cada caso.

Para la aplicación, el seguimiento y la verificación de estas acciones ha establecido un procedimiento documentado, que incluye:

- o La determinación de las no conformidades potenciales y sus causas.
- o La Evaluación de la necesidad de actuación para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
- o La determinación, implementación y registro de las acciones necesarias.
- o La revisión de las acciones tomadas.
- o Registro de los controles necesarios para evaluar la eficacia de las acciones preventivas.

Francis Bacon: "El requisito del éxito es la prontitud en las decisiones"

Anexo 4. Check List

	CONSTRUCTORA WBM" ARQUITECTURA Y BIENES RAÍCES	
	AUDITORÍA DE CALIDAD	
	CHECK-LIST	

Nº	PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	Requisitos Generales			
4.1	¿La empresa ha establecido y documentado un sistema de administración de calidad de acuerdo con los requerimientos de ISO 9001:2008?	x		
	¿Se identifica los procesos necesarios y su aplicación a lo largo de la organización?	x		No existe registro.
	¿Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para soportar la operación y monitoreo de los procesos para el sistema de administración de calidad de mismo?	x		
	Requisitos de la Documentación			
4.2	¿Mantiene la empresa un Manual de Calidad?	x		
	¿El manual de calidad incluye el alcance de sistema, los procedimientos documentados de administración de calidad, incluyendo detalles y justificaciones para alguna exclusión?	x		Se encuentra incompleto.

	¿Controla los documentos requeridos por el sistema de administración de calidad?	X		
	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad			
5.4.2	Asegura que: la planeación del sistema de administración de calidad es realizada a fin de cumplir con los requerimientos generales del sistema de administración de calidad, así como los objetivos de calidad?	X		Se encuentra desactualizado, por falta de personal responsable y capacitado para el mismo.
	La alta administración de la organización asegura que: se mantiene la integridad del sistema de administración cuando se planean e implementan cambios al sistema mismo?	X		
5.5.1	Responsabilidades, Autoridad y Comunicación			
	Asegura que la autoridad y responsabilidades son definidas y comunicadas dentro de la organización?	≠		Manual de Funciones
	Ha asignado a algún miembro de la administración misma quien, independientemente de sus otras responsabilidades, deba contar con autoridad y responsabilidades que incluyen, aseguramiento de que los procesos necesarios para el sistema de administración de calidad son establecido, implementados y se mantienen?		X	Manual de Funciones
5.6.3	Resultados de la revisión			
	Los resultados de revisiones directivas de la organización incluyen decisiones y acciones	X		Plano Estructural/

	relativas a: el mejoramiento de la efectividad del sistema de administración de calidad y sus procesos?			
	Los resultados de revisiones directivas de la organización incluyen decisiones y acciones relativas a: el mejoramiento de los productos en relación a los requerimientos de los clientes?	x		Planos aprobados.
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO			
7.1	Planificación de la realización del producto			
	¿Dispone la organización de una planificación de procesos de producción teniendo en cuenta los requisitos del cliente?	x		Planos Aprobados
	¿Existe un documento que indique el Flujo del Proceso de Construcción?		x	No existe documento
	¿Se encuentran identificados los subprocesos del Proceso de Construcción?	x		Existe documento
	¿Existen documentos que indiquen las actividades a realizar en cada subproceso?	x		Se encuentra documentado.
	¿Se controla y valida el producto en cada uno de los subprocesos hasta obtener el producto terminado?	x		Aprobaciones de Proceso (Formato).
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el cliente			
	¿Tiene la empresa definido los requisitos del producto?	x		Requisitos para construcción.

	¿Se ha realizado estudios de factibilidad?	x		
	¿Existe registros de las revisiones de especificaciones de los productos?	x		Sistema de Reclamaciones
	¿Cuando se cambian los requisitos del producto, ¿se modifica la documentación pertinente y se notifica al personal adecuado?	x		
	¿Cuándo los clientes no ofrecen una declaración documentada de los requerimientos, ¿la organización confirma los requerimientos de los clientes antes de su aceptación?	x		No existe documento de liberación de platas, pruebas de calificación diseño y pruebas
7.2.2	Procesos relacionados con el cliente			
	¿Se revisan los contratos de clientes? ¿Con que frecuencia?	x		1 vez cada 8 días.
	¿La empresa establece e implanta pautas para la comunicación con el cliente?		x	Vía telefónica, correo electrónico, cuando el caso amerita.
	¿Existe comunicación en temas como: información sobre el producto, consultas, quejas, atención de ofertas o pedidos....., incluyendo modificaciones?	x		
	¿Existe una vía de comunicación fluida con los clientes en relación con las características del producto, las peticiones de ofertas realizadas y las posibles modificaciones?		x	No existe registro.
7.3	Diseño y desarrollo			
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo			
	¿Se evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos? ¿Cómo?	x		Requisitos funcionales y legales.

	¿Se identifican los problemas y se proponen acciones necesarias?	x		Planes aprobados y no Aprobados.
	¿Se identifican y se registran los cambios del diseño?	x		No se lleva ningún registro.
7.4	Compras			
7.4.1	Proceso de Compras			
	¿Existe documento alguno acerca de la inspección de recibo de la organización?	x		Tactos, Orden de Pedido.
	¿Maneja algún Sistema de selección, evaluación/estimación, del desempeño; manual de proveedores de la organización?	x		No se ejecuta.
	¿Se realizaron auditorías de segunda parte a proveedores y conducidas por la organización y se mantienen registros a proveedores aprobados?		x	No existe registros.
7.4.2	Información de las compras			
	¿Cuenta con un documento de Órdenes de compra?	x		Órdenes de Compra
	¿Las revisiones de contratos/órdenes de compra se extienden hacia los proveedores?	x		
	¿Mantienen el recibo de los Planes de inspección?	x		Órdenes de Compra
7.4.3	Verificación de los productos comprados			
	¿Se comprueba que el material recibido cumpla con las especificaciones técnicas en el	x		

	pedido?			
7.5	Producción y prestación del servicio			
7.5.2	Validación de procesos de la producción y prestación del servicio			
	Se verifica las especificaciones de los equipos e instalaciones sujetos a los procesos de construcción?	X		
	Se verifica los requisitos que deben cumplir el personal acerca de su cualificación y exigencias que lo requieran?		X	No siempre lo realiza la persona designada para tal función.
8.2	Seguimiento y medición			
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos			
	¿Los métodos de monitoreo y medición de los procesos de la organización demuestran la capacidad de los procesos mismos de lograr los resultados planeados?	✓		
	¿Cuándo los resultados planeados no se logren por los procesos de la organización, ¿la organización toma acciones correctivas para asegurar conformidad de los productos?	X		
6	GESTIÓN DE RECURSOS			
6.1	Gestión de recursos			
	¿Se identifica y se puede acceder de manera fácil a las fuentes de información?		X	No existe archivo oportuno.
	¿Se asegura que la información se encuentre protegida y confiable?	X		Archivo desordenado.

	¿Se planifica futuras necesidades de los recursos?	x		El principal recurso a adquirir maquinaria de tecnología.
	¿Dispone la empresa con maquinaria y equipos con la tecnología precisa?		x	
	¿Dispone la empresa de material de calidad como exige los requisitos del SGC?	+		Órdenes de Pedido.
	¿Dispone la empresa de los repuestos precisos de maquinarias y equipos?	x		
	¿Mantiene la empresa una correcta comunicación con sus proveedores?	x		No existe documento claro.
6.2.1	Recursos Humanos			
	¿Se da el proceso de reclutamiento del personal?	✓		Perfiles de cada trabajador.
	¿Cumple con las especificaciones del Manual de Funciones de Talento Humano?	.	x	
	¿Existe un procedimiento para asignar a un trabajador al departamento de construcción cuando ingresa? ¿Cuál?	.	x	No existe procedimiento.
	¿Existe registros del personal con los que cuenta la empresa?	+		
	¿Existe una capacitación continua al personal de la empresa? ¿Existe el registro?	✓		Registro desactualizado.
	¿La empresa determina incentivos, premios a su personal destacado? ¿Existe el registro?	✓		No existe registro.
	¿La empresa determina amonestaciones o faltas a su personal que no realiza su trabajo de forma adecuada? ¿Existe el registro de dichas amonestaciones?		+	No existe registro.
	¿Conoce los procedimientos que aplican para su puesto?	✓		Mapa de Procesos.


	¿Están gestionadas las condiciones del ambiente de trabajo conforme a los requisitos del producto? (luz, N° horas trabajo, temperatura, humedad, etc.)	x		Usata previa, usata de campo.
	¿Utiliza instrucciones de trabajo para cumplir con sus labores? ¿Existe registros?	x		No existe documento.
	¿Maneja algún registro para realizar su trabajo?	.	x	
	¿Conoce cuáles son los requisitos del cliente? ¿Existe documentos?	+		
6.4	Ambiente de trabajo			
	¿La edificación se encuentra en el estado de conservación?	x		Usata de campo.
	¿Dispone la organización de la infraestructura necesaria? (equipos para procesos, servicios de apoyo, edificios, espacio de trabajo, etc.)	x		Usata previa. Fotografías.
	¿Cuenta con el proceso para el cumplimiento de regulaciones gubernamentales, de seguridad y ambientales?.	x		Autorización de Construcción - Planos Aprobados.
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.2	Enfoque al cliente			
	¿Los requerimientos de los clientes se determinan y cumplen con el objetivo de mejorar la satisfacción de los clientes mismos?	x		No existe documento
	¿Comunica la empresa los requisitos del cliente a los encargados a llevarlos a cabo?		x	

6	Gestión de recursos			
6.3	Infraestructura			
	¿La maquinaria, equipos, servicios, lugares de trabajo; se encuentra en el estado de conservación para cada uno de los procesos?		X	Existe maquinaria impropia.
	¿Dispone la organización de la infraestructura necesaria? (equipos para procesos, servicios de apoyo, edificios, espacio de trabajo, etc.)	X		
	¿Existe documentación del mantenimiento realizado para cada uno de los equipos y maquinarias?	X		No existe documento.
	¿Cuenta con el proceso para el cumplimiento de regulaciones gubernamentales, de seguridad y ambientales?	X		
8	Medición, Análisis y Mejora			
8.2.2	Auditoría Interna			
	La organización conduce auditorías internas y en intervalos planeados para determinar si el sistema de administración de calidad: cumple con las condiciones planeadas (7.1), contra requerimientos de ISO 9001:2008?		X	
	La organización ha planeado un programa de auditoría que considere el status e importancia		X	

	de los procesos y las áreas a ser auditadas, así como los resultados de auditorías previas?			
	La organización asegura objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías en la selección de auditores y en la conducción de auditorías internas mismas?	X		
8.3	Control de producto no conforme			
	La organización asegura que los productos que no cumplan con requerimientos estén identificados y controlados para prevenir algún uso o envío no esperado?	X		Planos revisados, modificados y aprobados.
	La organización define controles y responsabilidades y autoridad para el trato de producto no conforme con algún procedimiento documentado?	.	X	
	La organización trata el producto no conforme con una o mas de las siguientes opciones: ¿Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada? ¿Autorizando su uso, liberación o aceptación por concesión por alguna autoridad relevante, y cuando aplique por los clientes?	X		
	¿La organización mantiene registros de naturaleza de las no conformidades y acciones subsecuentes tomadas, incluyendo concesiones ofrecidas (4.2.4 y 6.2.3)		X	
	¿Cuándo el producto no conforme es corregido ¿la organización lo verifica para demostrar conformidad contra requerimientos?		X	

8.5.2	Acciones correctivas			
	¿La organización toma acciones para eliminar causas de no conformidades a fin de prevenir su recurrencia?	X		No existe documentación.
	¿Las acciones correctivas de la organización son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas?		X	
	¿La organización ha establecido un procedimiento documentado que defina los requerimientos para: Revisión de no conformidades, la determinación e implementación de acciones necesarias y la revisión de acciones correctivas tomadas?		X	

Anexo 5. Contratos

 Ciudad
Balboa

CONVENIO DE RESERVA

En la ciudad de Riobamba, a los 27 días del mes de Julio del dos mil tres, convienen en celebrar el siguiente contrato:

a) Por una parte, el Sr. *William Hernán Buenaño Machado* por sus propios y personales derechos y los que representa como apoderado de su esposa la Sra. *Anunciata Uvidia Humanante*, a quienes en adelante se podrá denominar simplemente como los Promotores-Vendedores.

b) Por otra parte, la Sra. *Belen de las Mercedes Zarreno Mayorga*, mayor de edad de nacionalidad ecuatoriana, viuda, a quien en adelante se le podrá denominar como FUTURO ADQUIRIENTE.


Quienes deciden suscribir el presente contrato al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES.-

a). Mediante escritura pública celebrada en Riobamba, capital de la provincia de Chimborazo, república del Ecuador, el día Viernes doce de Marzo del año dos mil diez ante el Dr. Jacinto Mera Vela Notario Público Sexto de este Cantón comparecen: Banco solidario Sociedad Anónima, representado por su Gerente General, Señor Michel Burbano Valenzuela, por sus derechos que representa, con domicilio en la ciudad de Quito, libre y voluntariamente, con conocimiento de objeto, naturaleza y efectos del acto, legalmente capaz para contratar y obligarse, transfiriendo mediante escritura Pública de cancelación de hipoteca, cesión de derechos fiduciarios de beneficio a título de compraventa del Fideicomiso Mercantil El Carmen y una terminación, liquidación, y restitución del fideicomiso Mercantil El Carmen.

b). **Cesión de derechos Fiduciarios a título de compraventa del fideicomiso mercantil:** El Carmen Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte, El Señor Michel Burbano Valenzuela en su calidad ya mencionada, parte a la cual en lo posterior se lo denominara El Cedente; y por otra parte el señor William Hernán Buenaño Machado y la Sra. Olga Anunciata Uvidia Humanante, por sus propios y personales derechos y por la sociedad conyugal que tienen formada entre ellos, parte a la cual en lo posterior se denominara como Cesionario. Mediante Escritura Pública celebrada el veintisiete de Noviembre de dos mil tres, ante el Dr. Felipe Iturralde Dávalos Notario Vigésimo Quinto del Cantón Quito, Inscrita el diecisiete de diciembre de dos mil tres, la Compañía Riunnac S.A. debidamente representada por su presidente y Representante Legal. Sr. Hernán Clemente Gallegos banderas, en calidad de Constituyente constituyo el Fideicomiso Mercantil denominado El Carmen; Mediante Escritura Pública celebrada el veintiocho de Noviembre de dos mil tres, ante el Dr. Felipe Iturralde Dávalos Notario Vigésimo Quinto del Cantón Quito, legalmente inscrita en el registro de la Propiedad del Cantón Guano el diecisiete de Diciembre de dos mil tres, el CEDENTE, cede y transfiere el título de compraventa a favor del CECIONARIO, declara de modo expreso que en virtud de la cesión efectuada

Riobamba Centro: calle García Moreno y Argentinos esq.
Ciudad Balboa: calle Río Upano y Paseo Balboa (salida a Quito)
Teléfonos: 2954679 / 2 607709 / 0998799090 / 0985885842
ciudadbalboa@gmail.com



en su favor, asume todos los derechos y obligaciones inherentes a la calidad de Beneficiario se la realiza a título de compraventa mediante convenio privado de Compraventa de derechos fiduciarios suscrito entre las partes con fecha dieciocho de Agosto de dos mil nueve y sus posteriores reformas referidas. Que la sesión de derechos Fiduciarios de beneficio efectuada a su favor es íntegra en proporción al porcentaje de derechos cedidos a su favor, debiendo el CESIONARIO cumplir todos los derechos y obligaciones derivados de tal calidad. El funcionario asume responsabilidades tributarias y Municipales Futuras.

c). **RESTITUCION FIDUCIARIA CON ANTECEDENTES EXPUESTOS EL FIDEICOMISO** Mercantil El Carmen transfiere a favor de BENEFICIARIO el inmueble denominado El Carmen, Cuyos linderos y dimensiones son las siguientes; Norte propiedades de Aurelio Torres, y los herederos de Marcial Vilema; Sur urbanizaciones desarrolladas por Mutualista Chimborazo, y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda; Este Camino Publico; Oeste La Quebrada de la Abras.

d). **LIQUIDACION DEL FIDEICOMISO** En virtud de lo expuesto el Fideicomiso procede a la liquidación del contrato del fideicomiso Mercantil el Carmen. Como parte del proceso de liquidación del Fideicomiso El FIDUCIARIO entrego al BEEFICIARIO la rendición final de cuentas de su gestión el veintisiete de Noviembre de dos mil ocho que mediante suscripción del presente contrato se ratifica su aceptación en su totalidad sin objeción alguna. Por su naturaleza la cuantía objeto de este contrato es indeterminado.

e). **APROBACION DE LA URBANIZACION CIUDAD BALBOA.** Mediante ordenanza fue aprobado la Ordenanza de Ordenamiento Territorial del Cantón Guano para las Parroquias El rosario, el Carmen..., donde se encuentra ubicada lo que se denomina proyecto Ciudad Balboa Etapa 1, la manzana "N", lotes 29, donde se está construyendo el "Conjunto Habitacional Zara", ubicado en la prolongación de la calle Río Upano (Longitudinal 1) y la transversal 3, de acuerdo a los planos adjuntos.

SEGUNDA: OBJETO.- Con estos antecedentes, las partes acuerdan, libre y voluntariamente celebrar y suscribir el presente convenio de reserva, por el cual el Sr. *William Conán Buenavista Machado y Sra.* reservan para la venta a la Sra. *Belen de las Mercedes Parreno Mayorga*, en calidad de **FUTURO ADQUIRIENTE**, La casa número 2, ubicada en el Conjunto Habitacional Zara,, con un área de construcción de aproximadamente 150,00 m2. mas terraza en la tercera planta, más dos estacionamientos, de acuerdo a los planos que se adjuntan como documentos habilitantes, la casa tiene los siguientes ambientes: Planta Baja sala, comedor, cocina, 1/2 baño, bodega, lavandería y patio, Segunda Planta: 3 dormitorios, 2 baños, sala de televisión, Tercera Planta: Dormitorio, sala de estar y terraza con asadero, la casa será entregada bajo la modalidad llave en mano, la misma que ha sido conocida por la Futuro Adquiriente, manifestando su acuerdo.

TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO.- El precio del inmueble que se reserva en virtud de la suscripción de este convenio, es de USD \$ 70.000,00 (SETENTA MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), cantidad que la Futura Adquiriente lo cancela de la siguiente manera: \$ 20.000,00 (veinte mil dólares), a la firma del presente documento, el 28 de Julio del 2015 la cantidad de \$ 10.000 (diez mil dólares), el 24 de Agosto la cantidad de \$ 20.000 (veinte mil dólares) y el saldo de \$ 20.000 (veinte mil dólares), la entrega de la casa y la

Riobamba Centro: calle García Moreno y Argentinos esq.
Ciudad Balboa: calle Río Upano y Paseo Balboa (salida a Quito)
Teléfonos: 2964679 / 2 607709 / 0998799090 / 0985885842
ciudadbalboa@gmail.com

escritura de compraventa del inmueble materia de la presente reserva, será realizada una vez recibida la autorización de la Municipalidad, cuyo plazo se define para el 30 de Agosto del 2015.

CUARTA: ORIGEN DE LOS FONDOS.- El Futuro Adquirente declara bajo juramento no estar incurso en ninguna de las prohibiciones determinadas en la ley de Mercado de Valores y demás normas aplicables y que los fondos con los que va a adquirir el bien determinado en este contrato, tienen un origen lícito y en especial no proviene de ninguna actividad relacionada con el cultivo, fabricación, almacenamiento, transporte o tráfico ilícito de sustancias estupefacientes o psicotrópicas.

QUINTA: GASTOS E IMPUESTOS.- Todos los gastos e impuestos que demanden la celebración de la escritura pública de compraventa y compraventa definitiva, con excepción de la plusvalía si la hubiere, serán de cuenta del Comprador.

SEXTA: ACEPTACIÓN.- El Futuro Adquirente declara que acepta en su totalidad el contenido del presente instrumento por estar hecho en beneficio de sus intereses.

SEPTIMA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes aceptan todas y cada una de las cláusulas constantes en el presente convenio de reserva, y, para todos los efectos legales que se deriven de este contrato, las partes contratantes

Señalan como su domicilio la ciudad de Riobamba y se sujetan a los señores jueces de lo Civil de esta ciudad y al Juicio Ejecutivo o Verbal Sumario a elección del actor, caso de ser necesario, los contratantes con conocimiento del efecto, naturaleza y resultados de este acto, expresan que se afirman y ratifican en su aceptación, por lo que firman en unidad de acto.

Para constancia de lo aquí estipulado, las partes suscriben el presente contrato en dos originales de igual tenor y valor.

VENEDORES


William Coronado Buenaño Machado
C.I. # 060203141-1

ADQUIRIENTE


Belén de las Mercedes Larrea Mayorga
C.I. # 060327473-9

Riobamba Centro: calle García Moreno y Argentinos esq.
Ciudad Balboa: calle Río Upano y Paseo Balboa (salida a Quito)
Teléfonos: 2964679 / 2 607709 / 0998799090 / 0985885842
ciudadbalboa@gmail.com





Factura: 005-002-000016156

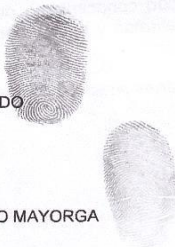


20150601002D07305

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20150601002D07305


Ante mí, NOTARIO(A) PATTY SORAYA DILLON ROMERO de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) WILLIAM HERNAN BUENAÑO MACHADO CASADO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en RIOBAMBA, portador(a) de CÉDULA 0602031411, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, BELEN DE LAS MERCEDES PARRENO MAYORGA VIUDO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en RIOBAMBA, portador(a) de CÉDULA 0603274739, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva copia. RIOBAMBA, a 28 DE JULIO DEL 2015.


WILLIAM HERNAN BUENAÑO MACHADO
CÉDULA: 0602031411




BELEN DE LAS MERCEDES PARRENO MAYORGA
CÉDULA: 0603274739




NOTARIO(A) PATTY SORAYA DILLON ROMERO
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTON RIOBAMBA



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACION Y CEDULACION

CEDULA No. 060203141-1

CIUDADANIA
 BUENANO MACHADO
 WILLIAM HERNAN

LUGAR DE NACIMIENTO
 CHIMBORAZO
 GUANO

SAN ISIDRO DE PATATE
 FECHA DE NACIMIENTO 1967-01-28
 NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO M

ESTADO CIVIL Casado
 OLGA ANUNCIATA
 UYDIA HUMANAUTE

INSTRUCCION SUPERIOR V4343V3242

PROFESION / OCUPACION
 ARQUITECTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
 BUENANO RICARDO VIRGILIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
 MACHADO DELIA ESTHER

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION
 RIOBAMBA
 2011-09-09

FECHA DE EXPIRACION
 2021-09-09

DIRECCION GENERAL ZONA DE OTORGADO



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL CNE

007 CERTIFICADO DE VOTACION

ELICIONES SECCIONALES 23 FEB-2014

007 - 0090 0602031411

NUMERO DE CERTIFICADO CEDULA

BUENANO MACHADO WILLIAM HERNAN

CHIMBORAZO CIRCUNSCRIPCION 2

PROVINCIA RIBAMBA VELASCO 0

CAHTON PARRROQUIA 0 ZONA

FRASENTAJE DE LA JUNTA

ESPACIO EN BLANCO

[Handwritten signature]

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Nº. 060327473-9

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
PARRENO MAYORGA
BELEN DE LAS MERCEDES
LUGAR DE NACIMIENTO
CHIMBORAZO
RIOBAMBA
LIZARZABURU
FECHA DE NACIMIENTO 1985-05-05
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL VIUDA
CARLOS ROBERTO
SILVA JARA




INSTRUCCIÓN SUPERIOR
PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ING. ADM. TURISTICAS 1133313322

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PARRENO SERGIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
MAYORGA MERCEDES AMELIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
RIOBAMBA
2012-10-16

FECHA DE EXPIRACIÓN
2022-10-16

00857596

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
FIRMA DEL CEDULADO



REPÚBLICA DEL ECUADOR
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES SECCIONALES 23-FEB-2014

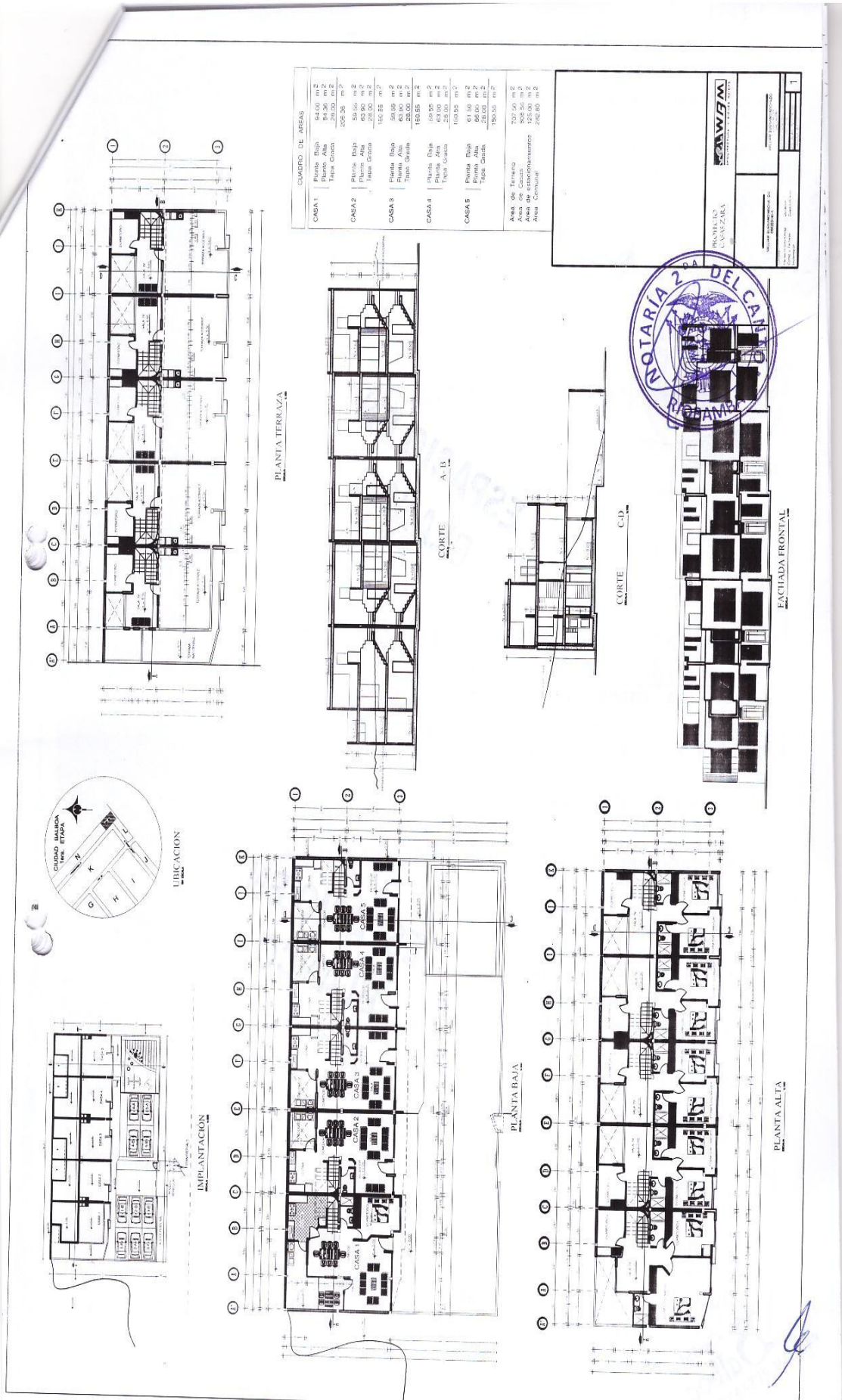
054

054 - 0283 0603274739


NUMERO DE CERTIFICADO CÉDULA
PARRENO MAYORGA BELEN DE LAS
MERCEDES

CHIMBORAZO	CIRCUNSCRIPCIÓN	1
PROVINCIA	LIZARZABURU	
RIOBAMBA	PARRÓQUIA	0
CANTÓN	ZONA	

[Signature]
PRESIDENTE DE LA JUNTA



Anexo 6. Facturas



MEGAPROFER S.A.
PROVEEDOR REGISTRADO
R.U.C. 1891723756001

MATRIZ AMBATO: VIA A RIOBAMBA KM. 6 1/2 BELÉN - PANAMERICANA SUR SN • PRG. (03) 240844 / 240 50 • FAX EXT. 102, 130 Y 158
 SUCURSAL QUITO: AV. OCCIDENTAL SECTOR SAN CARLOS, JOSE SANCHOZ 081519 Y AV. OCCIDENTAL • TELF.: (02) 285 500
 SUCURSAL PUÑO: LA LIBERTAD CALLE ORELLANA S/N Y CASABUENA S/N • TELF.: (03) 285 500
 SUCURSAL GUAYACIL: MAPASINDIE ESTE CALLE 15 Y CUARTO CALLEJÓN • TELF.: (04) 510 585 / 5120 656
 SUCURSAL PORTO VEJO: CALLE VIA A PORTO VEJO S/N FRENTE AL COMANDO DE POLICIA • TELEFONO (05) 252281
 SUCURSAL CUENCA: AV. UNIDAD NACIONAL Y CUBA • TELF.: (07) 2815 419 / (07) 4990 689

SIST. AUTORIZACION SRI 1112503181
FACTURA
 No. 002-001-00 **0437123**
 FECHA DE AUTORIZACION: 26 / Marzo / 2013

B: 01 MATRIZ

COD. CLIENTE: C14258 RAZON SOCIAL: BUENARO MACHADO WILIAM HERNAN NOMBRE COMERCIAL: WBM ARQUITECTURA Y BIENES CIUDAD: RIOBAMBA, CENTRO DIRECCION: GARCIA MORENO 26-08 Y ARGENTINA	R.U.C.: 0602031411001 SECTOR: CENTRO REFERENCIA: CENTRO	F/ DE EMISION: 2013/07/01 TELF.: 2603891 VENDEADOR: MM COND. DE PAGO: C2 GUIA REMIS. N°: 302273
--	---	---

N° PEDIDO: 503934
08:37:41 AM
RF. 3528

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UND. MED.	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	TOTAL
C3206	D04167 DISCO NORTON CORTE METAL 7" X 1/16" PL	25,00	UNID	1.2124	0,00	30,3100
E7008.P.	C04452 CABLE INDECO CAT 3 NP 3 PARES	305,00	METRO	0.3795	24,00	87,9600
B6106	C01243 CABLE CABLEC CAT 3 NP 6 PARES 6CD05	305,00	METRO	1.2106	54,00	169,8500
B4104	C02985 CABLE COAXIAL RG-59U BLACK	610,00	METRO	0.0995	19,59	48,8000
A6005	E05195 ELECTRODO AGA E 6011 C-13 - 1/8	1,00	CAJA	66.1400	0,00	66,1400
A6004	S18143 SK SIKA TOP 77 4 KG (16)	3,00	UNID	35.2126	27,08	77,0300
A2107	E03066 CALEFON INSTAMATIC 26LT JUMBO 60-179 (S/GARANT)	2,00	UNID	172.3200	0,00	344,6400
SUBTOTAL						923,70
FLETE						
DESCUENTO						
VALOR NETO						824,73
TARIFA 12%						824,73
TARIFA 0%						
SEGURO						
I.V.A.						98,97
TOTAL						923,70

ESTIMADO CLIENTE: Solicitamos a usted, que exija el respectivo recibo de cobro para las recaudaciones que nuestros ejecutivos de ventas realizan, caso contrario no nos responsabilizamos por recaudaciones sin documentos.

LA GERENCIA

EMPAQUADO POR

REVISADO POR

De acuerdo al artículo 50 de la Ley de Régimen Tributario Interno, se establece que:
 Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor a cinco días de haber recibido el comprobante de venta.

CONTRIBUYENTE ESPECIAL SEGUN RESOLUCION No. 1304 DE 07 - 10 - 2008

La cancelación de esta factura será válida únicamente mediante cheque cruzado a la orden de MEGAPROFER S.A.

FECHAS DE PAGO:

ELABORADO POR

RECIBIDO POR	
NOMBRE: _____	SDFFY
C.I.: _____	FECHA: _____
FIRMA Y SELLO _____	

GUIA DE REMISION

Fecha de iniciación del traslado: Fecha de terminación del traslado: MOTIVO DEL TRASLADO: Venta <input checked="" type="checkbox"/> Traslado entre Establecimientos <input type="checkbox"/> Consignación <input type="checkbox"/> Devolución <input type="checkbox"/> Fecha de Emisión:	Puntos de Partida: Destinatario: Ambato R.U.C.: BUENARO MACHADO WILIAM HERNAN 0602031411001 Punto de Llegada: RIOBAMBA, CENTRO Transportado por: MEGA PROFER 1891723756001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL SEGUN RESOLUCION No. 1304 DE 07 - 10 - 2008
--	--

Firma Autorizada MEGAPROFER S.A.

Despachado por:

Recibí Conforme - CLIENTE

Anexo 7. Orden de Pedido



ORDEN DE PEDIDO

Nº 000000522

OBRA QUE SOLICITA: Balboa

Fecha de pedido: 20 de julio de 2013 Fecha de entrega:

Item	UNIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACION
<u>10</u>	<u>libras</u>	<u>alambre para Teja</u>	
<u>2</u>	<u>caxton</u>	<u>clavos rugos de 1 1/2</u>	
<u>1</u>		<u>disco de diamante para moladora pequena</u>	

Pedido por: Nancy Barrios Recibido por: Reinald Barrios Entregado a:



INTACO ECUADOR S. A.
RUC 0990015449001

MATRIZ GUAYAQUIL: Km. 5.5 Vía a Daule, Mapasingue Oeste, PBX: (593-4) 225-6333 / 600-5470
SUCURSAL QUITO: Antonio Basantes E6-106 y Av. Eloy Alfaro, PBX: (593-2) 248-1551 / 600-6500
PLANTA GUAYAQUIL: Km. 16.5 Vía a Daule, Lot. Pascuales 4-4-5 mz.59, séc. A, PBX: (593-4) 600-5468

CONTRIBUYENTE ESPECIAL
Según resolución No. 6925 del 4 de Julio de 1995

35.04
PF 3559

FACTURA No. 008-004-000071224

Datos del Cliente

BUENANO MACHADO WILLIAM HERNAN
GARCIA MORENO 2608 Y ARGENTINOS
R.U.C.: 0602031411001 Código: 12486
Ciudad: RIOBAMBA Telef: 5933 - 2603891

Datos de Venta Página 1 de 1

Lugar y fecha emisión: GUAYAQUIL, 24 de Julio de 2013 17:51:47
Orden de Compra:
No. de Pedido: S1 - 13019012
Transportista: TRANSPORTES EDREVAL S.A.
Bodega de Despacho: PRODUCTO TERMINADO 16 1/2
Vendedor: OSORIO PICHUCHO DIEGO ALEXIS
Condición de Pago: 30 DIAS
Vencimiento: 23/08/2013

Dirección de Entrega

BUENANO MACHADO WILLIAM HERNAN
GARCIA MORENO 2608 Y ARGENTINOS
Ciudad: RIOBAMBA Código: 12486
Telef: 5933 - 2603891

CÓDIGO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	T/L	U.M.	PESO NETO (KG)	PRECIO UNITARIO	% DESC.	VALOR NETO
P0112	240	BONDEX STANDARD CERAMICA 25KG	S	UN	6,000	4.1100		986.40
P0213	240	BONDEX PLUS CERAMICA 25KG	S	UN	6,000	6.7000		1,608.00
P0614	80	BONDEX PREMIUM PORCE. 25KG.	S	UN	2,000	10.3500		828.00
P0909	20	BLANCO GROUTEX PF S/A 2KG	S	UN	40	1.7400		34.80
P0920	20	NEGRO GROUTEX PF S/A 2KG	S	UN	40	2.3400		46.80
TOTAL PESO NETO KG >>					14,080			
TOTAL PESO BRUTO KG >>					14,219			

Bco PROHERRERA S.P.A. 016017A
cch. # 338. 9 3 889.44 =

FAVOR EMITIR COMPROBANTE DE RETENCIÓN HASTA 5 DÍAS DE RECIBIR LA PRESENTE FACTURA

Observación:	Guías de Remisión 008-004-000090987	Subtotal: 3,504.00
	Motivo: MAIL	Descuento:
<p>IMPORTANTE: Agradecemos cancelar con cheque cruzado a nombre de INTACO ECUADOR S.A. Caso Contrario INTACO no se responsabiliza ni reconoce el cobro de esta FACTURA. Se recibirán reclamos hasta 30 días luego de emitida la factura para lo cual deberá adjuntarse el original de la FACTURA.</p> <p>Debo y Pagaré a INTACO ECUADOR S.A. incondicionalmente y sin protesto el total de esta factura a la fecha de vencimiento y en caso de mora, me comprometo a pagar sobre el total de la deuda el máximo de intereses bancarios vigentes en el mercado más los costos judiciales incluido honorarios del abogado de INTACO ECUADOR S.A. Renuncio al domicilio y me someto a los jueces de la provincia del Guayas cantón Guayaquil.</p>	Recibí Conforme: Firma y sello	Valor Neto: 3,504.00
	Nombre: Nancy Buenaño	Base 0%:
	CI: 060188135-7	Base 12%: 3,504.00
		IVA 12%: 420.48
		Total: 3,924.48

No. Autorización 111219358
VALIDEZ DESDE 21/01/2013 A 21/01/2014

Original - Adquiriente