



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

**“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BP DATA-  
COMMUNICATIONS S.A.S, DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO,  
CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2022”**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**VIVIANA ARACELY CHAVEZ LLANOS**

Riobamba – Ecuador

2023



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

**“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BP DATA-  
COMMUNICATIONS S.A.S, DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO,  
CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2022”**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA: VIVIANA ARACELY CHAVEZ LLANOS**

**DIRECTOR: ING. CÉSAR ALFREDO VILLA MAURA**

Riobamba – Ecuador

2023

**©2023, Viviana Aracely Chavez Llanos**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Viviana Aracely Chavez Llanos, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular ; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 17 de noviembre de 2023



---

**Viviana Aracely Chavez Llanos**

**C.I: 020180022-4**

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, “**AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S, DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2022**”, realizado por la señorita: **VIVIANA ARACELY CHAVEZ LLANOS**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia  
**PRESIDENTE DEL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2023-11-17

Ing. César Alfredo Villa Maura  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2023-11-17

Ing. Eduardo Andrés Yambay  
Hernández  
**ASESOR DEL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2023-11-17

## **DEDICATORIA**

Al culminar esta esta etapa de mi vida quiero agradecer a Dios por la sabiduría y amor que de brinda día a día para poder cumplir esta meta tan anhelada. A mi padre Luis Pilco que a pesar de que no es mi sangre me ama, gracias a su esfuerzo y apoyo se pudo cumplir lo deseado, a mi madre Bertha Llanos por ser amor y esa fuerza que nos ayuda a seguir cumpliendo sueños un Dios le pague papás, a mis hermanas/os Adriana, Mishel, Nayeli, Shirley, Yandri, Erik que durante este proceso fueron de mi gran ayuda muchas gracias hermanos, a mi hija Danaé quien fue mi inspiración todos los días para seguir y salir adelante te amo mi pequeñita lo logramos. Finalmente, también lo dedico a mis compañeros que fueron parte del proceso en especial a Mariana Coronel mi mejor amiga y aunque nos costó lágrimas, risas, iras, lo cumplimos gracias amiga por estar siempre a mi lado durante este camino.

Viviana

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por nunca dejarme sola, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme ser parte de esta ilustre institución, a los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría por la amistad, paciencia, consejos y sobre todo por los conocimientos que han servido de base para mi formación profesional. Al Ing. Cesar Villa y al Ing. Eduardo Yambay por su paciencia y guía con sus conocimientos que fueron de ayuda para la culminación del presente trabajo de integración curricular.

Viviana

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPITULO I

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

### CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	Antecedentes de investigación .....	7
2.2.	Referencias Teóricas .....	9
2.2.1.	<i>Calidad</i> .....	9
2.2.2.	Evolución de la Calidad.....	9
2.2.2.1.	<i>Inspeccion de calidad.-</i> .....	10
2.2.2.2.	<i>Control de calidad. –</i> .....	10
2.2.2.3.	<i>Aseguramiento de la calidad</i> .....	10
2.2.2.4.	<i>Gestión de la Calidad</i> .....	10

2.2.3.	<b>Objetivos de la Calidad</b> .....	11
2.2.4.	<b>Políticas de la Calidad</b> .....	11
2.2.5.	<b>Calidad de Servicio</b> .....	12
2.2.6.	<b>Sistema de Gestión de Calidad</b> .....	13
2.2.6.1.	<i>Ventajas del sistema de gestión de calidad</i> .....	13
2.2.6.2.	<i>Importancia del sistema de gestión de calidad</i> .....	13
2.2.7.	<b>Modelos de Gestión</b> .....	14
2.2.7.1.	<i>Modelo Gestión de la Calidad Total (TQM)</i> .....	14
2.2.7.2.	<i>Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)</i> .....	14
2.2.7.3.	<i>Modelo de Gestión de Calidad Iberoamericano</i> .....	15
2.2.7.4.	<i>Modelo de Gestión Malcolm Baldrige</i> .....	15
2.2.8.	<b>Principios Fundamentales de los Modelos de Gestión</b> .....	15
2.2.9.	<b>Evolución de las Normas ISO</b> .....	16
2.2.10.	<b>Norma ISO 9001: 2015</b> .....	17
2.2.10.1.	<i>Objetivos de la Norma ISO 9001: 2015</i> .....	18
2.2.10.2.	<i>Beneficios de la Norma ISO 9001: 2015</i> .....	18
2.2.11.	<b>Ventajas de la Norma ISO 9001: 2015</b> .....	19
2.2.11.1.	<i>Ventajas internas</i> .....	19
2.2.11.2.	<i>Ventajas externas</i> .....	19
2.2.12.	<b>Ciclo de mejora PHVA</b> .....	19
2.2.12.1.	<i>Planificar</i> .....	20
2.2.12.2.	<i>Hacer</i> .....	20
2.2.12.3.	<i>Verificar</i> .....	20
2.2.12.4.	<i>Actuar</i> .....	20
2.2.13.	<b>Certificación según las normas ISO 9001:2015</b> .....	20
2.2.14.	<b>Mapa de procesos</b> .....	21
2.2.15.	<b>Auditoría</b> .....	22
2.2.15.1.	<i>Objetivos</i> .....	23
2.2.15.2.	<i>Funciones</i> .....	23
2.2.15.3.	<i>Beneficios</i> .....	24
2.2.15.4.	<i>Tipos de Auditorías</i> .....	24
2.2.16.	<b>Auditoría de Calidad</b> .....	25
2.2.16.1.	<i>Alcance de Auditoría de Calidad</i> .....	26
2.2.16.2.	<i>Objetivos de la Auditoría de Calidad</i> .....	26
2.2.17.	<b>Principios de la Auditoría de Calidad</b> .....	27
2.2.17.1.	<i>Integridad</i> .....	27
2.2.17.2.	<i>Presentación Imparcial</i> .....	27

2.2.17.3.	<i>Cuidado Profesional</i> .....	27
2.2.17.4.	<i>Confidencialidad</i> .....	28
2.2.17.5.	<i>Independencia</i> .....	28
2.2.17.6.	<i>Enfoque basado en la evidencia</i> .....	28
2.2.18.	<b><i>Ventajas de la Auditoría de Calidad</i></b> .....	28
2.2.19.	<b><i>Fases de la Auditoría de la Calidad</i></b> .....	28
2.2.19.1.	<i>Fase I Planeación</i> .....	29
2.2.19.2.	<i>Fase II Ejecución</i> .....	30
2.2.19.3.	<i>Fase III Comunicación de Resultados</i> .....	31
2.2.19.4.	<i>Fase IV Seguimiento</i> .....	31
2.2.20.	<b><i>Herramientas de auditoría</i></b> .....	31
2.2.20.1.	<i>Lista de verificación de una auditoría de calidad (Check list)</i> .....	32
2.2.20.2.	<i>El muestreo de Auditoría</i> .....	34
2.2.20.3.	<i>Revisión documental</i> .....	34
2.2.20.4.	<i>Entrevista</i> .....	35
2.2.20.5.	<i>Observación</i> .....	35

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	36
3.1.	<b>Enfoque de investigación</b> .....	36
3.2.	<b>Nivel de investigación</b> .....	36
3.2.1.	<i>Exploratorio</i> .....	36
3.2.2.	<i>Descriptiva</i> .....	37
3.3.	<b>Diseño de investigación</b> .....	37
3.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i> .....	37
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i> .....	37
3.4.	<b>Tipo de estudio</b> .....	38
3.4.1.	<i>Documental</i> .....	38
3.4.2.	<i>De campo</i> .....	38
3.5.	<b>Población y Muestra</b> .....	38
3.5.1.	<i>Población</i> .....	38
3.5.2.	<i>Muestra</i> .....	39
3.6.	<b>Métodos</b> .....	39
3.6.1.	<i>Método deductivo</i> .....	39
3.6.2.	<i>Método inductivo</i> .....	40
3.7.	<b>Técnicas</b> .....	40

3.7.1.	<i>Observación directa</i> .....	40
3.7.2.	<i>Encuesta</i> .....	40
3.8.	<b>Instrumentos</b> .....	41
3.8.1.	<i>Cuestionario de encuesta</i> .....	41

#### **CAPÍTULO IV**

4.	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	42
4.1.	<b>Análisis de Resultados</b> .....	42
4.1.1.	<i>Resultado de la encuesta</i> .....	42

#### **CAPITULO V**

5.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	51
5.1.	<b>Propuesta</b> .....	51
5.1.1.	<b>Titulo</b> .....	51
5.2.	<b>Contenido de propuesta</b> .....	51

<b>CONCLUSIONES</b> .....	139
---------------------------	-----

<b>RECOMENDACIONES</b> .....	140
------------------------------	-----

#### **BIBLIOGRAFÍA**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b> Porcentaje de hogares con acceso a internet por área en el Ecuador (2019-2022)....	3
<b>Tabla 2-1:</b> Estrategias para implementar las políticas de calidad .....	12
<b>Tabla 2-2:</b> Principios fundamentales de los modelos de gestión.....	15
<b>Tabla 2-3:</b> Evolución de la norma ISO .....	17
<b>Tabla 2-4:</b> Tipos de Auditoría .....	24
<b>Tabla 2-5:</b> Fase I Planificación.....	29
<b>Tabla 2-6:</b> Fase II Ejecución .....	30
<b>Tabla 2-7:</b> Fase III Comunicación de Resultado.....	31
<b>Tabla 2-8:</b> Formato Check list.....	33
<b>Tabla 4-1:</b> Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad .....	42
<b>Tabla 4-2:</b> La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad .....	43
<b>Tabla 4-3:</b> Usted conoce si la empresa cuenta con un manual de calidad.....	44
<b>Tabla 4-4:</b> Usted cree que es necesario que la empresa cuente con un manual de calidad.....	45
<b>Tabla 4-5:</b> Por parte de la empresa ha recibido usted la socialización de procedimientos empresariales .....	46
<b>Tabla 4-6:</b> Con qué frecuencia mide la satisfacción del cliente .....	47
<b>Tabla 4-7:</b> Tiene definido procesos para la queja de los clientes .....	48
<b>Tabla 4-8:</b> Ha realizado encuestas para medir la satisfacción de los clientes .....	49
<b>Tabla 4-9:</b> Conoce la existencia de documentos como planificación estratégica y procesos de gestión de calidad.....	50
<b>Tabla 5-1:</b> Planes de internet BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S.....	58

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2-1:</b>	Ciclo de mejora PHVA .....	19
<b>Ilustración 2-2:</b>	Certificación según la ISO 9001:2015 .....	21
<b>Ilustración 2-3:</b>	Mapa de procesos .....	22
<b>Ilustración 4-1:</b>	Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad ..	42
<b>Ilustración 4-2:</b>	La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad .....	43
<b>Ilustración 4-3:</b>	Usted conoce si la empresa cuenta con un manual de calidad.....	44
<b>Ilustración 4-4:</b>	Usted cree que es necesario que la empresa cuente con un manual de calidad .....	45
<b>Ilustración 4-5:</b>	Por parte de la empresa ha recibido usted la socialización de procedimientos empresariales .....	46
<b>Ilustración 4-6:</b>	Con qué frecuencia mide la satisfacción del cliente .....	47
<b>Ilustración 4-7:</b>	Tiene definido procesos para la queja de los clientes .....	48
<b>Ilustración 4-1:</b>	Ha realizado encuestas para medir la satisfacción de los clientes .....	49
<b>Ilustración 4-9:</b>	Conoce la existencia de documentos como planificación estratégica y procesos de gestión de calidad .....	50
<b>Ilustración 5-1:</b>	Propuesta .....	51
<b>Ilustración 3:5</b>	Macro ubicación Geográfica de BP DATA-COMUNICATIONS S.A. <b>SIGE 3/6</b> .....	56
<b>Ilustración 5-3:</b>	Macro ubicación Geográfica de BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S .....	56
<b>Ilustración 5-4:</b>	Micro ubicación Geográfica de BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S.....	56
<b>Ilustración 5-5:</b>	Organigrama Estructural de BP DATA-COMUNICATIONS .....	57

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S

**ANEXO B:** MODELO DE CONTRATO

**ANEXO C:** MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR

## RESUMEN

El propósito de Auditoría de Calidad a la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba periodo 2022, basándose en la Norma ISO 9001: 2015, debido que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad en su planificación estratégica con el objetivo de medir la eficiencia y eficacia aplicando la evaluación de los procesos que la empresa desarrolla. Para el trabajo realizado se utilizó diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, donde el primer punto se realizó una reunión donde se pudo tener un acercamiento con el gerente de la empresa y darle a conocer las actividades que se encuentran programadas, para la aplicó la evaluación de la norma ISO 9001: 2015 el cual determino los procesos que se realizan dentro de la empresa, el mismo que nos ayudó a identificar las no conformidades teniendo como resultados de cumplimiento de 16% y de 84% de incumplimiento, con estos resultados se planteó acciones correctivas por cada falencia que se encontró en la auditoría al igual que se tuvo un acercamiento con el personal de la empresa dándoles a conocer los resultados obtenidos y mencionar cuál importante es la implementación de un sistema de gestión de calidad, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos de calidad que la empresa debe tener. Finalmente, se concluyó dando a conocer las autoridades de la empresa los resultados y las acciones que debe desarrollar como capacitaciones al personal con la finalidad de mejorar los procesos de atención al cliente y evitar inconvenientes con el consumidor.

**Palabras clave:** <PROCESOS>, <CALIDAD>, < AUDITORIA DE CALIDAD>. < MEJORA CONTINUA>, <NO CONFORMIDADES>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

1986-DBRA-UPT-2023



## ABSTRACT

The purpose of the Quality Audit to the company BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S in Chimborazo province, Riobamba city, period 2022 was based on ISO 9001: 2015, because the company does not have a quality management system in its strategic planning in order to measure the efficiency and effectiveness by applying the evaluation of the processes that the company develops. For this research work, different methods, techniques and research tools were used, where the first point was a meeting to have an approach with the manager of the company and let him know the activities that are scheduled. The evaluation of the ISO 9001: 2015 standard was applied, which determined the processes carried out within the company and helped to identify nonconformities, with results of 16% compliance and 84% noncompliance. With these results, corrective actions were proposed for each deficiency found in the audit, as well as an approach with the company's personnel, informing them of the results obtained and mentioning how important the implementation of a quality management system is, in order to improve the efficiency and effectiveness of each quality processes that the company must have. Finally, it was concluded by informing the company's authorities the results and the actions to be taken, such as staff training to improve customer service processes and avoid inconveniences with consumers.

**Keywords:** <PROCESSES>, <QUALITY>, <QUALITY AUDIT>. <CONTINUOUS IMPROVEMENT>, <NON-CONFORMITIES>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



Lic. Silvia Narcisa Cazar Costales  
C.I: 0604082255

## INTRODUCCIÓN

La auditoría de calidad es un proceso de gestión que utilizan las ordenaciones en la valoración de la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de calidad, permitiendo realizar las mejoras en los objetivos, políticas y estándares de calidad de la empresa. En la actualidad es de suma importancia la calidad de los productos y servicios que la empresa otorga, con el fin de obtener mayor rendimiento en sus actividades para esto debe incluirse la calidad en los servicios y productos que ofrece la empresa.

La regla que se encarga de la estandarización del sistema de calidad de las organizaciones es la ISO 9001:2015, toda empresa que cuente con una certificación de la ISO 9001:2015 tiene mayor eficacia en realizar negocios y obtener inversionistas, también se puede conseguir mayor oportunidad por el hecho de aplicar un excelente sistema de gestión de acuerdo con la normativa, la empresa que tiene aplicada la norma de calidad son aquellas que cometen menos errores y son más sencillos de detectarlos.

Si una institución desea lograr sus metas, en primer lugar, se debe cumplir medidas de calidad, en todos los procesos y actividades que establezca la entidad, por lo que es recomendable realizar una auditoría de calidad, la mismo que consiste en evaluar a la empresa DATA.COMUNICATIONS S.A.S.

La prestación de servicios de internet es fundamental en el mundo entero, es por eso que las entidades que brindan este servicio se manejen dentro de los estándares de calidad, para que el servicio sea más característico que otras entidades que se encuentran en este sector y así poder satisfacer eficientemente las necesidades que el consumidor requiere, aplicando los principios de gestión de calidad.

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

En el Capítulo I, se puede encontrar el problema de investigación, los objetivos tanto General como Específicos y la respectiva justificación.

El Capítulo II, se encuentra toda la base teórica, la misma que sustenta el presente trabajo de investigación este se compone de los antecedentes investigativos y la base teórica. Los antecedentes investigativos lo podemos encontrar en las conclusiones de trabajos similares que han realizados otros investigadores, mientras que la base teórica lo encontraremos en revistas, libros, artículos científicos que sean afines a la investigación realizada, además se tomará referencias teóricas.

En el Capítulo III, se detalla el marco metodológico, el mismo que expone los métodos, técnicas e instrumentos que se necesitan para ejecutar la investigación, todo esto con el fin de recolectar información y datos reales para el desarrollo correcto del trabajo realizado.

El Capítulo VI, se desarrolla el marco de análisis y la interpretación de resultados.

El Capítulo V, se presentó el marco propositivo, donde se expone las conclusiones, recomendaciones de la presente investigación, también se adjunta glosario, bibliografía y anexos.

## CAPITULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Actualmente vivimos dentro de un mundo globalizado donde se ha modificado la forma en que interactúan los países y los sujetos, para (Becerra, 2022) "el consumo de internet en los últimos años a nivel mundial se ha ido incrementando, en el año 2019 fue de un 54%, para el año 2020 aumento el a un 59% y para el 2021 se amplió a un 63% esto se debe a que el mundo sufrió una pandemia," lo que generó un gran impacto en el aspecto económico, político, social y tecnológico a nivel internacional aumentando la comunicación entre personas uniendo sus mercados, culturas y conocimientos; siendo de gran ayuda para la sociedad ya que por este medio las personas pueden mantenerse informadas y conectadas con cualquier parte del mundo. La importancia de las empresas que prestan servicios de internet nace del desarrollo de nuevas tecnologías y digitalización en el mundo, como menciona (Suominen, 2019, p.5). En América Latina y el Caribe en el año 2019 el uso de internet fue de un 66,7% pero entre el año 2020 y 2021 a causa de la pandemia su incremento fue de un 77% , el acceso de internet esto fue de gran ayuda en el estudio y el comercio electrónico para que las grandes, medias o pequeñas empresas alcancen a diversos productos, servicios y mercados, de esta manera también se extiende posibilidades de acceder al internet, información mejorando su bienestar a los consumidores de las diferentes áreas.

Dentro de los últimos años en el Ecuador el acceso de internet se ha incrementado, tanto en el área rural como en el área urbano esto se debe a las necesidades que atravesaron los ciudadanos desde la llegada de la pandemia, el aumento de empresas de internet fue de gran ayuda en ese tiempo de dificultad que atravesaba nuestro país, porque era necesario el trabajar y estudiar desde casa. Se presenta los datos estadísticos del incremento de internet que se han generado en los últimos años.

**Tabla 1-1:** Porcentaje de hogares con acceso a internet por área en el Ecuador (2019-2022)

Área	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Nacional	45,5%	53,2%	57,6%	60,4%
Urbana	56,1%	61,7%	64,2%	70,1%
Rural	21,6%	34,7%	36,3%	38,0%

Fuente: INEC, 2022.

Realizado por: Chávez, V. 2023.

En la ciudad de Riobamba en la actualidad cuenta con 20 empresas que brindan servicio de internet como son: Netlife, Claro, Movistar, Cnt, Fibratelecom, Speedy, Xtrim, Telecom, Fasnet, Punto net, Fibra max, Telconet, Inter Tec, Skyline, Redtel, Rionet, Celeryti, iPlanet, TVCable y por último tenemos BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S lleva en el mercado desde el año 2018, esta empresa se constituye a partir de un grupo de profesionales altamente calificados con una experiencia en el área de Sistemas, Electrónica, Redes y Telecomunicaciones, día a día la empresa se actualiza y se adapta a nuevas tecnologías, con la finalidad de brindar a sus clientes tanto del área rural y urbano un servicio de internet de calidad.

Después de la reunión con el gerente y los empleados de la empresa se determinó varios problemas.

- No se han realizado auditorías de calidad en años anteriores en la empresa.
- La empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad definido.
- La empresa no cuenta con un manual de procedimientos para atención al cliente.
- El plan estratégico con el que cuenta la empresa no es adecuado ya que no cuenta con objetivos, políticas ni planificaciones lo que justifica que los trabajadores desconozcan el direccionamiento de la empresa.

La investigación que se realizará servirá de ayuda para la empresa y con los resultados alcanzados de la auditoría la alta gerencia tomará las decisiones pertinentes con la finalidad de mejorar los aspectos negativos que hay dentro de la misma.

## **1.2. Delimitación del Problema**

**Objeto:** Auditoría de Calidad

**Campo:** Auditoría

**Espacio:** BP Data-Communications S.A.S

**Espacial:** Riobamba, Provincia de Chimborazo

**Temporal:** Periodo 2022

## **1.3. Formulación del problema general de la investigación**

¿De qué manera Auditoría de Calidad a la Empresa BP Data-Communications S.A.S de la Provincia de Chimborazo, Ciudad De Riobamba, periodo 2022, ayudará a la empresa a obtener una mejora de los servicios que brinda?

#### **1.4. Sistematización del problema**

¿Qué beneficios proporciona una auditoría de calidad a las empresas?

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

¿De qué manera influye un sistema de gestión de calidad en la empresa de servicio?

¿La aplicación de un plan estratégico permitirá conocer el grado de cumplimiento de metas y objetivos?

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. *Objetivo General***

Realizar una Auditoría de Calidad, a la empresa BP Data-Comunications S.A.S de la Provincia de Chimborazo, Ciudad De Riobamba, periodo 2022, mediante la Norma ISO 9001: 2015 para medir el cumplimiento de los objetivos de manera eficiente y eficaz.

##### **1.5.2. *Objetivos Específicos***

- Sustentar el marco teórico mediante revisión bibliográfica y análisis referente a las variables de estudio, que ayude en el desarrollo del presente trabajo de titulación.
- Aplicar los diferentes métodos y técnicas de auditoría que permita recopilar datos para detectar posibles áreas de mejora.
- Realizar el informe de auditoría que detalle las no conformidades detectadas con sus correspondientes acciones correctivas con el fin de obtener un mejoramiento en la empresa.

#### **1.6. Justificación**

##### **1.6.1. *Justificación Teórica***

Para la investigación se utilizó fuentes bibliográficas de diferentes autores y especialistas, revistas, contenidos de libros, artículos científicos, investigaciones existentes referentes a la auditoría de calidad orientada a un rumbo claro y preciso el cual es beneficioso para las empresas que desean implementar o evaluar sus servicios o productos de calidad

### **1.6.2. *Justificación Metodológica***

La investigación es relevante desde la parte metodológica ya que se utilizará los diferentes métodos, técnicas, instrumentos y herramientas de investigación, apropiadas para recabar información consistente, relevante, oportuna y pertinente, que brinden una visión más profunda y real del tema a ser investigado que servirá como una guía para que los resultados sean lo más claro y reales posibles.

### **1.6.3. *Justificación Práctica***

En el presente trabajo de investigación se procedió a realizar una auditoría de calidad lo que consistió en una evaluación a la empresa BP Data-Communications S.A.S de la Provincia de Chimborazo, Ciudad De Riobamba, periodo 2022, el cual se incluyó las fases de auditoría de calidad partiendo del diagnóstico y conocimiento preliminar, continuando con la planificación específica, la ejecución, la comunicación de resultados y por último el seguimiento mediante una evaluación al cumplimiento de las acciones correctivas; este examen ayudo a reconocer los defectos, oportunidades, recomendaciones, proponiendo acciones correctivas y preventivas.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de investigación

Para este trabajo de investigación se tomó en cuenta trabajos similares elaborados por diferentes instituciones científicas y académicas.

Soledispa, F., Vásquez, C., & Bailón, W. (2022). “Auditoria de Calidad y mejoramiento continuo de procesos en pequeñas y medianas empresas del sector pesquero, Manta, Montecristi y Jaramijó-Ecuador. Revista Dominio Las Ciencias, pp 718-729

- La auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado con el fin de obtener evidencias para evaluarlas objetivamente, y establecer el grado de cumplimiento crítico. Para ello las empresas pequeñas y medianas deben orientar a mantener un aceptable nivel de competitividad en un sistema de calidad integral, con personal bien capacitado y motivado, identificado plenamente con la misión, visión y valores de la empresa. La auditoría ayuda al logro de los objetivos de las pymes, direccionado a la toma de decisiones y el manejo de recursos humano, financiero.

Para Baque, K.(2022) “ Auditoria de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la Sociedad Civil y Comercial Systemarket, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2019”. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

- En el presente trabajo de investigación se utilizó una metodología de investigación y diferentes técnicas como entrevistas, cuestionarios y encuestas las mismas que contribuyeron a la obtención de un panorama general de la empresa, sirviendo de base para el desarrollo del examen y la posterior determinación de resultados.
- En los resultados de esta Auditoria de calidad en base a la norma ISO 9001: 2015 a la empresa “SYSTEMasrket”. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, se cumplió con la emisión del informe de auditoría, el cual guarda toda la información que resulto de la auditoría, como falencias y hallazgos, así como sus conclusiones y recomendaciones, los mismos que sirven al nivel directivo como una herramienta de gestión para la mejor toma de decisiones de la empresa.

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

- La idea por defender de este trabajo de investigación es que al realizarse la auditoria de calidad se alcanzara un mejor desempeño en el sistema de producción de la entidad.
- En la empresa existen productos con defectos de fabricación debido a que la utilización de la materia prima y los materiales no son de alta calidad y la maquinaria de producción no cuenta con un mantenimiento continuo y preventivo.
- No cuenta con un mecanismo de control para la evaluación del personal que está relacionado con el área de ventas a los clientes.

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

- A través de la Auditoría de Calidad se realiza un análisis con la finalidad de conocer el grado de idoneidad de los diferentes productos elaborados, señalando que en la actualidad la calidad es una condición que se debe tomar en cuenta para el mejoramiento de las actividades, procesos que se desempeñen.
- En el trabajo de investigación citado se aplica la Norma ISO 9001:2015, aquella que aplica sistemas de gestión de calidad, lo que permite conocer los requerimientos que deben cumplir las entidades para lograr en su totalidad la calidad en servicios y productos que proveen a sus clientes.

Finalmente, Bermeo & Vallejo. (2017). “Auditoría de Calidad a la Empresa “MOCEPROSA S.A en base a la Norma ISO 9001:2015 de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, periodo 2015”. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, presenta:

- En el trabajo de titulación se construyó el marco teórico el mismo que se fundamenta en conceptos de “auditoría”, “auditoría de calidad” y normas ISO específicamente la norma ISO 9001:2015 la cual permitió sustentar cada fase de la auditoría realizada dentro de la empresa MOCEPROSA S.A desde la planificación hasta la elaboración del informe.
- En el presente trabajo de titulación se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa por medio de la lista de verificación (Check List) donde se evaluó el Sistema de Gestión de

Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a través del trabajo de campo y de la observación directa se pudo percibir el cumplimiento de los procesos establecidos en el mapa de procesos de la empresa.

## **2.2. Referencias Teóricas**

### **2.2.1. Calidad**

La calidad es la oportunidad para impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión entre productos o servicio y cliente, siendo una oportunidad de los cambios que se presentan dentro del mercado y del entorno dinámico que demanda, hoy en día estrategias y acciones precisas, con el menor riesgo posible. (Palma, Barrios, & Martínez, 2018, pág. 191)

“La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas” (Sánchez, 2019, pág. 15)

La calidad es el objetivo de las actividades que se realizan en las empresas, formando un conjunto de características de un producto o servicio, el resultado global será percibido por los consumidores siendo ellos los que determinan si cumple y satisfacen sus necesidades.

### **2.2.2. Evolución de la calidad**

El concepto de calidad ha evolucionado hasta la actualidad, al principio la calidad consistía en detectar los productos o servicios deficientes y apartarlos de las líneas de producción antes de que estos lleguen al consumidor final. En los últimos años, las teorías y principios relacionados con la calidad fueron cambiando de inicio a fin el proceso de manufactura del producto o la prestación de diferentes servicios, permitiendo gestionar todos los procesos de una empresa que apuesta por la particularidad e innovación, mediante el desarrollo y la búsqueda de la mejora continua a largo plazo. (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021).

Trabancal, M., (2019) nos da ha conocer como ha evolucionado la calidad en cuatro etapas que se presentan a continuación:

#### 2.2.2.1. *Inspección de calidad.* -

Esta fue la técnica durante la Revolución Industrial, basada en el desglose de cada trabajo en actividades, es decir que los empleados podían realizar cualquier tipo de tarea. Las actividades de inspección eran asignadas a un grupo de empleados (inspectores), aquellos que no estaban relacionados con la producción. (2019, pág. 10)

#### 2.2.2.2. *Control de calidad*

Consistía en la producción en masa, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía centrada en la competencia y en la necesidad de reducir precios lo que implicaba la reducción de costos en materiales y de proceso. En esta etapa también nos hace referencia que fue necesario introducir una serie de técnicas y el incremento de tecnología para mejorar la calidad de los productos. (2019, pág. 11)

#### 2.2.2.3. *Aseguramiento de la calidad*

En esta etapa era necesario de asegurar los productos que se presentaban en el mercado, los cuales debían cumplir con los altos estándares de seguridad. Se reconoció que la calidad podía quedar garantizada en el lugar de fabricación mediante la aplicación de un sistema de calidad que permita satisfacer las necesidades del cliente final. (2019, pág. 13)

Se desarrollaron un conjunto de técnicas para que la organización genere confianza en sus clientes mediante el establecimiento de los manuales de calidad, el desarrollo del control de los procesos y la introducción de la auditoría interna y externa del sistema de calidad.

#### 2.2.2.4. *Gestión de la calidad*

Trabancal, D., (2019) “La implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en los diferentes niveles y actividades de la organización.” (pág. 14) Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son tres:

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

A principios del siglo XX en las organizaciones se empezó a utilizar la calidad a medida del avance de la industrialización, la distribución y la simplificación del trabajo; con el tiempo dichas organizaciones se vieron obligadas a especificar y establecer características al momento de producir y prestar un servicio, es decir, que en esta época fue necesario implementar un control de calidad y los conceptos de estandarización e inspección.

### **2.2.3. *Objetivos de la calidad***

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

- Coherencia con la política de la calidad. La política de la organización debe establecer las líneas de actuación básicas sobre las que se deben establecer los objetivos concretos. (2019, pág. 1)
- Mensurabilidad. Los objetivos de la calidad deben estar asociados a indicadores que permitan su medición. La definición de estos indicadores también se encuentra descrita en el apartado 9.1.3 Análisis y evaluación de la norma ISO 9001. (2019, pág. 1)
- Requisitos aplicables. Los cambios propuestos para la mejora deben tener como punto de partida el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma de referencia, la legislación aplicable y la propia organización. (2019, pág. 1)
- Aumento de la satisfacción del cliente y cumplimiento de requisitos. Los objetivos planteados deben tratar siempre de mejorar la percepción de nuestra organización por parte del cliente y cumplir estrictamente los requisitos. (2019, pág. 1)
- Seguimiento. Deben establecerse controles intermedios para realizar el seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos. Para un objetivo anual es habitual que dichos controles se realicen con carácter trimestral. (2019, pág. 1)
- Comunicación. Estos objetivos y los logros alcanzados deben ser comunicados en la organización para sensibilizar al personal. (2019, pág. 2)
- Actualización. Los objetivos de la calidad son retos flexibles que han de modificarse, si es necesario, para adaptarlos a la coyuntura de la organización. (2019, pág. 2)

### **2.2.4. *Políticas de la calidad***

Los gerentes son los encargados de definir las políticas de calidad e implementar normas y estándares de calidad.

En la **tabla 1-2** abarca estrategias con la finalidad que las políticas de calidad se cumplan.

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

<b>Potenciar el recurso humano</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incitar el trabajo en equipo</li><li>• Educación respecto a temas de mejora de la calidad en productos y servicios</li></ul>
<b>Desarrollar un sistema de comunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El personal debe conocer cuáles son los objetivos, planes metas y políticas que establece la gerencia.</li><li>• Cada área de la empresa debe conocer las necesidades de las otras con la finalidad que puedan ayudarse.</li></ul>
<b>Implementación de un control estadístico en los procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar un control para comprender el funcionamiento de los procedimientos y corregir las desviaciones.</li></ul>
<b>Establecer sistemas de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los sistemas se ayudan del manual de la calidad, procedimientos, técnicas, entre otros.</li></ul>
<b>Realizar auditorías que permitan:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tener en cuenta el alcance de las auditorías.</li><li>• Evaluación, seguimiento y control de los sistemas de gestión de calidad.</li></ul>

**Fuente:** (Jabaloyes Vivas et al., 2020).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

### **2.2.5. Calidad de servicio**

Para (Jabaloyes, Carot, & Carrión, 2020) hace referencia a tres aspectos que son:

- La posibilidad de respuesta en caso de fallo.
- La información en relación con las características y condiciones de uso o servicio para aprovechar al máximo las posibilidades del producto, y
- Atención prestada al cliente. (2020, pág. 7)

La calidad de servicio es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión. (Cardozo, 2021)

La calidad de servicio es un modelo para el diseño de estrategias enfocadas en cumplir con las expectativas y comprender la satisfacción del cliente en el servicio. Un buen ambiente organizacional ofrece un clima favorable para conservar una cultura de calidad enfocada en las metas y objetivos adecuados a su entorno.

### **2.2.6. Sistema de gestión de calidad**

Un sistema de gestión de calidad se basa en preparar un escrito donde se detalla todo lo que se planifica y se hace, también se debe establecer una estructura donde se pueda verificar y comprobar lo que se hace. “Las normas internacionales ISO 9000 nacen con el propósito de dar solución a todos los problemas de la calidad en las empresas” (Alcalde, 2019, pág. 110)

Un sistema de gestión de la calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios, para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas. (2019, pág. 111)

El sistema de gestión de calidad se enfoca en un conjunto de políticas, procesos, y procedimientos utilizados por una organización para que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad y así se logre satisfacer todas las necesidades y expectativas de sus consumidores.

#### **2.2.6.1. Ventajas del sistema de gestión de calidad**

Las ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad son las siguientes:

- Oportunidades mayores de negocio.
- Oportunidad de competir con organizaciones más grandes.
- Aumento de la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Mejorar su relación con los proveedores.
- El personal se identifica con la calidad en la empresa.
- Se reducen los gastos por desperdicio o reproceso en la producción
- Mejoras continuas de su calidad y eficiencia. (2019, pág. 112)

#### **2.2.6.2. Importancia del sistema de gestión de calidad**

El sistema de gestión de calidad es importante porque gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. Posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo, el sistema de gestión de

calidad proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios. (INATEC, 2014, pág. 8)

Es importante la implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de una empresa, porque responde a la producción de bienes o servicio destacados y más completos que los que son ofertados por la competencia al poner en marcha esta práctica comprenden ejecución de distintas estrategias. (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021)

Es importante aplicar un sistema de gestión de calidad porque ayuda en el mejoramiento de los productos y servicios que se introducen en el mercado, diferenciándose de la competencia porque los productos y servicios son de calidad, el objetivo es satisfacer las diferentes necesidades que tienen los consumidores.

### **2.2.7. Modelos de gestión**

#### *2.2.7.1. Modelo Gestión de la Calidad Total (TQM)*

La gestión de la calidad total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión desarrollada en la industria japonesa en las décadas de 1950 y 1960 por el experto de en control de calidad W. Edwards Deming impulsor japonés de los círculos de calidad. TQM crea calidad en todos los procesos desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios dentro de la organización. Se denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella. (Cliandina, 2016)

#### *2.2.7.2. Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)*

Este modelo fue creado en 1992 por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad con el objetivo de impulsar el mejoramiento de la calidad, el modelo europeo se caracteriza por que un equipo líder actúa sobre agentes facilitadores para generar procesos cuyos resultados se reflejan en las personas de la organización, en los clientes y en la sociedad en general. El liderazgo se ejerce sobre una colectividad con el fin de motivarla y ayudarla a trabajar con entusiasmo para alcanzar objetivos, el proceso se basa en las actividades que se desarrollan para los objetivos propuestos y por último los resultados son los logros alcanzados. (López, 2022)

### 2.2.7.3. *Modelo de Gestión de Calidad Iberoamericano*

Fue creado en el año de 1999 por la fundación iberoamericano para la Gestión de la Calidad, se describe conceptos como lograra resultados equilibrados esto depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés relevante para la organización, el añadir valor a los clientes ya que es el árbitro de la calidad del producto y del servicio así como la fidelidad del mismo; gestionar procesos de manera sistemática, las decisiones relativas a las operaciones en vigor y mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable, por último se enfoca en asumir la responsabilidad de un futuro sostenible se basa en servir a los intereses a largo plazo de la organización. (IBER QUALITAS, s. f)

### 2.2.7.4. *Modelo de Gestión Malcolm Baldrige*

Apareció en Estados Unidos en 1987 es una herramienta que sirve para evaluar y mejorar el desempeño de las organizaciones en los factores críticos que involucra el éxito de la organización, este modelo es una guía para empresas que ayudan a formar un marco integrado para la excelencia en el desempeño. Los criterios para evaluar el desempeño se dividen en siete categorías como: liderazgo, planificación estratégica, enfoque al cliente y de mercado, información y análisis, el enfoque de los recursos humanos, gestión de procesos y por último los resultados del negocio. (Aguasvivas, 2018)

### 2.2.8. *Principios fundamentales de los modelos de gestión*

Según (Lucero, 2020) menciona los principios de los modelos de gestión mencionados anteriormente conjuntamente con la ISO 9001: 2015

**Tabla 2-2:** Principios fundamentales de los modelos de gestión

<b>Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Modelo TQM</b>	<b>Modelo EFQM</b>	<b>Modelo Iberoamericano</b>	<b>Modelo Malcolm Baldrige</b>
Enfoque al cliente	Orientación estratégica a la creación de valor	Orientación en los resultados	Orientación en los resultados	Enfoque en los resultados y en la creación de valor
Liderazgo	Orientación al cliente	Orientación hacia el cliente	Orientación hacia el cliente	Excelencia enfocada hacia el cliente
Compromiso con las personas	Liderazgo y compromiso de la dirección	Liderazgo y coherencia con los objetivos	Liderazgo y coherencia con objetivos	Visión y liderazgo
Mejora continua	Visión global y	Dirección por	Dirección por	Dirección por hechos

	horizontal de la organización	procesos hechos	procesos y hechos	
Toma de decisiones basadas en hechos	Orientación a las personas y al desarrollo de competencias	Desarrollo del personal	Desarrollo e implicación del personal	Valoración de los empleados y de los asociados
Relaciones con proveedores y partes interesadas	Orientación al aprendizaje y a la innovación	Aprendizaje, Innovación y mejora continua	Aprendizaje, innovación y mejora continua	Aprendizaje organizacional y personal
	Orientación ética y social	Desarrollo de alianzas y asociados	Desarrollo de alianzas y asociaciones	Desarrollo de las asociaciones
		Responsabilidad social	Responsabilidad social	Responsabilidad social y buen hacer ciudadano
				Agilidad y respuestas rápidas
				Enfoque en el futuro
				Perspectiva en el sistema

**Fuente:** (Lucero, 2020).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

### 2.2.9. Evolución de las Normas ISO

La primera versión de las ISO 9000 estaba orientada al producto, origen de las normas se remonta en el año de 1976 donde se establece el Comité Técnico ISO/TC para que se normalice los aspectos asociados con los sistemas de calidad. En el año de 1987 y 1994 eran estándares para sistemas de aseguramiento de la calidad, en el año 2000 se plantea una guía para el sistema de gestión de calidad, la versión de la ISO 9001 del año 2000 el cambio fue desde el punto de vista de calidad, hacia un sistema de gestión de calidad. La versión vigente de la norma ISO 9001 es la publicada en el 2015 nominada como ISO 9001:2015 en la que se plantea un modelo de sistema de gestión de calidad que busca un impacto y resultados en clientes y las demás partes interesadas, incorpora la consideración del riesgo en el cumplimiento de los objetivos de la calidad de toda organización que la aplique. (Medici, 2020)

Las Normas ISO, han presentado varias actualizaciones como son:

**Tabla 2-3:** Evolución de la norma ISO

ISO 9000:1987	ISO 9000:1994	ISO 9000:2000	ISO 9000:2008	ISO 9000:2015
Veinte elementos a considerados en el diseño del sistema de calidad.	Sin cambios fundamentales. Similar estructura, pero los veinte requisitos mejor definidos.	Integración de los veinte puntos de las versiones anteriores de la norma en cinco puntos.	Se mantiene la estructura anterior	Requisitos del Sistema de gestión de la calidad agrupados en puntos siguiendo el ciclo PHVA
Cinco normas: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004. Propone sistema burocrático con documentación exagerada	Se mantiene la serie de cinco normas pero se incluye una variante de la ISO9004, la ISO9004.2 para empresas de servicios. Mejor definición de requisitos para facilitar documentación	Tres normas básicas: ISO9000, ISO9001, ISO9004. Los requisitos del sistema de gestión propuesto se orientan a satisfacer las necesidades de los clientes	Mejora la versión anterior de la norma ISO9001, dando más claridad y facilidad de uso y mejorar la compatibilidad con ISO 14001	Menos burocracia. Se elimina la obligatoriedad de algunos documentos
Menos burocracia. Se elimina la obligatoriedad de documentos	Énfasis en aseguramiento de la calidad	Referencia a un sistema de calidad basado en procesos. Necesidad de seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas. Responsabilidad de la alta dirección por la dirección y control de la organización, incluyendo la calidad.	Se mantiene el enfoque de procesos y la aplicación de los ocho principios de gestión de la calidad. Enfoque en el cliente. Flexibilización de la documentación.	Mayor énfasis en el logro de los resultados deseados. Mayor énfasis en la protección del medio ambiente y desempeño ambiental. Mayor enfoque a procesos

Fuente: (Medici, 2020).

Realizado por: Chávez, V. 2023.

### 2.2.10. Norma ISO 9001: 2015

La gestión de calidad no es un elemento rígido, por esta razón se necesita una constante renovación y así se logra satisfacer las necesidades de las organizaciones y sus clientes. (Burckhardt, Gisbert, & Pérez, 2016, pág. 11).

En la versión 2015 de la norma ISO 9001 se establece una estructura de alto nivel, alineando las diversas formas de sistemas de gestión y aseguramiento que todos los sistemas sean compatibles creando una unidad en cuanto a vocabulario y requisitos. (pág. 11)

En la versión 2015, se incorpora el ciclo Planificar- Hacer- Verificar- Actuar (PHVA) este ciclo permite a que una organización asegure sus procesos deben contar con recursos y se gestionen de forma adecuada, de manera global se debe tomar en cuenta los posibles riesgos, previniendo resultados negativos y aprovechando oportunidades. (De Piero, Desancio, & Mansilla, 2018, pág. 31)

#### 2.2.10.1. *Objetivos de la Norma ISO 9001: 2015*

Para (Barragan, 2016; citado en Gorotiza & Romero, 2021) menciona que estas normas se llevan a cabo cuando se busca alcanzar objetivos como:

- Conseguir la satisfacción del cliente respecto a los productos o servicios que ofrece la organización.
- Desarrollar el valor agregado y la calidad en los procesos y productos o servicios.
- Elevar la eficiencia de las actividades.

Esta norma define requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad que cualquier organización, con la ayuda de esta norma conoce los requerimientos de los clientes y sabe cómo aplicarla para cumplir con los objetivos de la misma.

#### 2.2.10.2. *Beneficios de la Norma ISO 9001: 2015*

Según (Vélez, 2018) nos menciona varios beneficios que nos brinda la Norma ISO 9001: 2015

- Ayuda a la mejora continua de la calidad de los productos y servicio que ofrece.
- Mejora en la atención amable y oportuna a sus usuarios
- Aseguramiento del cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- Integración del trabajo, en armonía y enfocada a procesos.
- Delimitación de funciones y competencias del personal
- Mayor satisfacción y mejor opinión del cliente
- Aumento de la productividad y eficiencia
- Reducción de costos
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.

- Ventaja competitiva y un aumento en las oportunidades de ventas.

### 2.2.11. Ventajas de la Norma ISO 9001: 2015

Según (Gorotiza & Romero, 2021) esta norma tiene grandes ventajas, son necesarias identificar y diferenciarlas, de esta manera se le da el valor adecuado a los beneficios que nos brinda la empresa. Las ventajas se pueden dividir en dos categorías: internas y externas las mismas que serán detalladas a continuación:

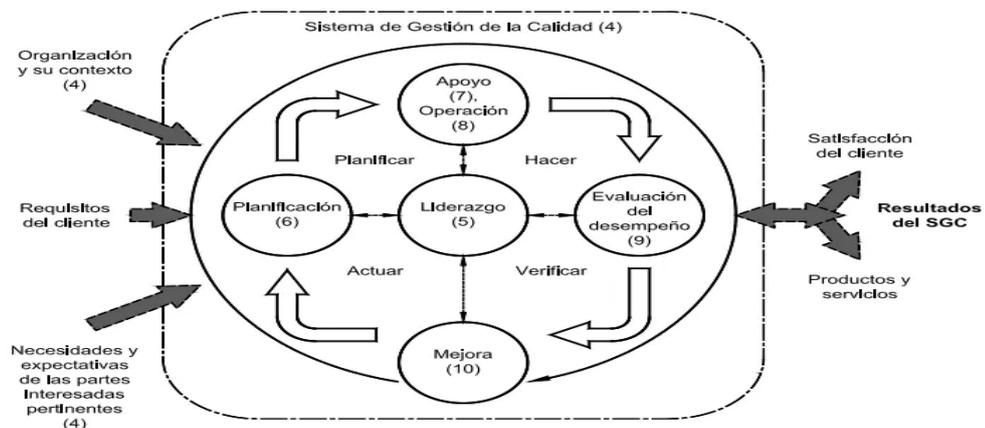
#### 2.2.11.1. Ventajas internas

- Mejor estructura en las diferentes operaciones
- Mejor comunicación y calidad de la información
- Definición clara de las responsabilidades dentro de la organización.
- Conocimiento de las causas reales del problema.

#### 2.2.11.2. Ventajas externas

- Localización de nuevos mercados
- Mejor imagen exterior
- Reducción de las auditorias
- Satisfacción de los requerimientos del consumidor

### 2.2.12. Ciclo de mejora PHVA



**Ilustración 2-1:** Ciclo de mejora PHVA

**Fuente:** (Betancourt, 2018).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

#### 2.2.12.1. *Planificar*

Se encarga de planear las actividades y la visión de la meta que tiene la organización en donde quiere estar por un tiempo determinado. Ya establecido los objetivos, se debe realizar un diagnóstico para saber de la situación en la que se encuentra la organización, después se desarrolla una posible solución es decir se establece un plan de trabajo que sería de ayuda para mejorar los problemas. (Castillo, 2019)

#### 2.2.12.2. *Hacer*

Para Castillo, (2019) menciona que “Implanta, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. Se desarrolla el plan de trabajo el cual se establecido en la fase de Planificar junto con algún control para vigilar que esté llevando a cabo según lo señalado.” (pág. 6)

#### 2.2.12.3. *Verificar*

Para esta fase se comparan los resultados planeados con los obtenidos realmente, de acuerdo con los indicadores de medición porque no se puede medir y no se puede mejorar en forma sistemática. Por último, se comprueba si las actividades fueron determinadas de manera correcta y si los resultados que se obtuvieron cumplieron con los objetivos. (pág. 6)

#### 2.2.12.4. *Actuar*

Se concluye el ciclo de la calidad al momento en que se verifica los resultados y se logró con lo planeado entonces se debe documentar los cambios que hubo dentro de la organización, pero si al verificar no se ha logrado lo esperado hay que actuar de manera urgente para corregir lo planeado y establecer un nuevo plan de trabajo repitiendo el ciclo nuevamente. (pág. 7)

### **2.2.13. *Certificación según las normas ISO 9001:2015***

Consiste en la emisión de documentos que atestigüen que un producto, proceso o servicio se ajusta a normas determinadas, la certificación con la Norma ISO 9001:2015 se lleva a cabo cuando el sistema de la calidad está eficazmente implantado y se ha confirmado su adecuación mediante revisiones o auditorías previas a la certificación.

La certificación significa la verificación por parte de un organismo competente imparcial e independiente. Este, certifica que el producto / servicio guarda conformidad con ciertas normas

o especificaciones. Se trata, entonces, de un procedimiento mediante el cual una tercera parte da “fe” de que un producto, un proceso o un servicio, adecuadamente identificado. De que cumple con los requisitos especificados. (Aiteco, 2018)



**Ilustración 2-2:** Certificación según la ISO 9001:2015

**Fuente:** (Aiteco, 2018).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

#### 2.2.14. *Mapa de procesos*

Según la (ISO 9001:2015, s.f) es un modelo es una herramienta que permite visualizar fácilmente cuáles son y como se relaciona los diferentes procesos de la organización, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee dentro de su estructura. A través de la tarea de definir y mapear procesos, se lograrán soluciones o problemas habituales que surgen en las organizaciones como los siguientes:

- Funcionamiento complejo
- Costes elevados
- Duplicidad de las actividades
- Tareas que se realizan y estas aportan un pequeño valor a la organización



**Ilustración 2-3:** Mapa de procesos

**Fuente:** (ISO G9001:2015, s.f).

**Elaborado por:** Chávez, V. 2023.

### 2.2.15. Auditoría

Según (Pérez Guananga, 2019) La auditoría, en general, es un examen sistemático de registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas. (pág. 28)

Es un proceso que establece una serie de parámetros que hacen que se convierta en una herramienta esencial para todas las organizaciones, mediante la colección de evidencia les permite determinar, la confiabilidad y calidad de la ejecución de actividades realizadas por la organización y procedimientos establecidos, la toma de decisiones. (Grimaldo,2014; citado en Remache, Aguirre, Bastidas, & Bricio, 2020, pág.118)

Es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre las diferentes actividades y otros acontecimientos relacionados dentro de la organización con la finalidad de determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso. (Tapia, Mendoza, & Castillo, 2019, pág. 23)

La auditoría es un examen especial que se les realiza a las organizaciones, donde se constatará si los procesos tanto interno como externos se están ejecutando de acuerdo con la planificación, es decir si se están cumpliendo a lo programado con la gerencia, y es fundamental que se realicen auditorías constantes para que de esta manera se recolecte ideas y estrategias que ayuden con la mejora continua de la organización.

#### 2.2.15.1. *Objetivos*

El cumplimiento de los objetivos de la auditoría ayuda a definir la eficiencia y la eficacia del sistema de control interno de la organización, también apoyará a tener un oportuno control de los procesos financieros y administrativos. (Factufácil, s.f.)

Para lograr la ejecución de las tareas de Auditoría se mencionan los siguientes objetivos

- Identificar la situación actual y exacta de la organización de manera general o en algún aspecto en concreto.
- Otorgar credibilidad y confianza a la organización
- Descubrir fraudes que ocasionen problemas a la organización
- Garantizar si el sistema de trabajo de la organización es eficiente y eficaz
- Reunir la máxima información posible que nos permita tomar mejores decisiones que nos ayudarán a mejorar el rendimiento y también la productividad de la organización.
- Establecer recomendaciones que apoyen a la adopción de acciones correctivas para tener un apropiado control de las diferentes operaciones.

#### 2.2.15.2. *Funciones*

Para Falconí, Altamirano, & Avellán. (2018) “las funciones de la Auditoría se establecen dentro de la organización con la finalidad de examinar y evaluar las actividades de la organización”. (pág. 66)

- Verificación del cumplimiento de todas las normas establecidas.
- Comprobación de los procedimientos del control interno.
- Analizar si las actividades que desempeña el personal están definidas en el manual de funciones de la organización.
- Reforzamiento los distintos planes y programas de la organización.
- Adecuación de los principios de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos.

- Identificación de las debilidades en la adaptación de procedimientos de control interno, y establecer medidas correctivas oportunas. (Falconí, Altamirano, & Avellán, 2018)

### 2.2.15.3. Beneficios

Realizar una auditoría es de mucha importancia para un oportuno control de actividades y procedimientos, Falconí, Altamirano, & Avellán, (2018) enlistan los siguientes beneficios:

- La auditoría determina si los diferentes sistemas y procedimientos son eficientes para alcanzar los objetivos y verificar el cumplimiento de las políticas establecidas.
- La auditoría hace sugerencias para mejorar políticas, procedimientos, sistemas, normas entre otras.
- La auditoría proporciona un conducto de proveer un mayor grado de representación de autoridad y si es necesario, un medio para proveer la descentralización de los procesos. (pág. 66)

### 2.2.15.4. Tipos de Auditorias

En la opinión de Tapia, Mendoza, & Castillo, (2019) mencionan que “la auditoría es una herramienta de control interno e inspección que ayuda a la creación de una cultura organizacional las cuales nos permiten descubrir todas las fallas en las diferentes estructuras que existe en la organización” (pág. 26).

En la **Tabla 4-2:** se presenta algunos tipos de auditoría.

**Tabla 2-4:** Tipos de Auditoría

<b>Auditoria de Estados Financieros</b>	El auditor emite un criterio que da a conocer si los estados financieros han sido preparados en los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable.
<b>Auditoría Fiscal</b>	Verifica si es correcto y preciso el pago de los impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes
<b>Auditoría Interna</b>	Ayuda con el cumplimiento de objetivos, para mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
<b>Auditoría Externa</b>	Es una evaluación a la información financiera correspondiente a un periodo que evalúa el cumplimiento de las disposiciones.
<b>Auditoria Operacional</b>	Es la estimación individual de las operaciones de la organización

	de una forma analítica, objetiva y sistemática para determinar si se lleva a cabo las políticas y procedimientos.
<b>Auditoría Administrativa</b>	Es una evaluación completa y detallada de la estructura organizativa de la entidad, de sus medios de operación y ocupación, que dé a sus recursos humanos y materiales
<b>Auditoría Integral</b>	Se enfoca en cumplir objetivos de la empresa y la conexión con su contexto, con la finalidad de sugerir alternativas para lograr metas aprovechar recursos.
<b>Auditoría Gubernamental</b>	Es una valoración de los recursos públicos tanto económicos, humanos y materiales con la intención de examinar la eficiencia y eficacia de la administración pública.
<b>Auditoría Informática</b>	Es la evaluación de los sistemas, controles y procedimientos de informática del equipo de computación de la organización, los cuales participan en el procesamiento de información.
<b>Auditoría de Calidad</b>	Es un componente fundamental para la obtención de las normas ISO 9001, siendo una parte importante del sistema de Administración de calidad de una organización.
<b>Auditoría de Marketing</b>	Es un examen completo del entorno de marketing, objetivo estrategias y actividades comerciales de la organización ayuda a determinar amenazas y oportunidades para mejorar sus actuaciones en materia de marketing.
<b>Auditoría Ambiental</b>	Realiza un auditor independiente donde define el grado de eficiencia empresarial, indicando en el informe de auditoría los elementos degradantes del medio ambiente.
<b>Auditoría de Legalidad</b>	La finalidad es revisar organización en el desarrollo de sus actividades se observa el cumplimiento de las diferentes disposiciones legales.
<b>Auditoría Forense</b>	Esta auditoría se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero.

**Fuente:** (Tapia, Mendoza, & Castillo, 2019).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

### **2.2.16. Auditoría de Calidad**

Se define como proceso sistemático, independiente, y documentado que obtiene evidencias de auditoría y evalúa de manera objetiva, determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. Se trata de una evaluación que tiene como finalidad establecer si las actividades y

resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones establecidas que se llevan a cabo además se comprueba si son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos. (AEC, s.f.)

La auditoría de calidad es aquella en la que se evalúa la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización, además la auditoría de calidad es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en el seno de la organización, proporciona evidencias basadas en hechos lo cual permite a sus responsables de los diferentes departamentos tomar decisiones. (Guevara, 2014, pág. 23)

El objetivo de la auditoría de calidad es comprobar si el sistema de gestión de calidad que esta implementado logra alcanzar los estándares establecidos, las organizaciones deben enfocarse en el mejoramiento de sus productos y servicios para lograr satisfacer las necesidades de sus consumidores.

#### 2.2.16.1. *Alcance de Auditoría de Calidad*

Para (Escolme,s.f.) “El alcance de auditoría de calidad es un proceso que constituye una herramienta de control que informa el cumplimiento del programa de calidad”

- Determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones establecidas. (pág. 2)
- Comparar si las disposiciones que se llevan a cabo son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos. (pág. 2)
- Proporcionar a los directores la información que, al ser independiente, está libre de los perjuicios de los otros departamentos que informan sobre sí mismo. (pág. 2)
- Determinar la eficacia del sistema y si es posible mejorarlo. (pág. 2)
- El alcance vendrá determinado por el cliente, quien solicita la auditoría y requiere a los auditores para su realización. (pág. 2)
- El cliente interno y externo deben recibir un buen servicio sea de calidad, eficiente oportuno, a costos razonables, apropiado a las necesidades de la unidad auditada. (pág. 2)

#### 2.2.16.2. *Objetivos de la Auditoría de Calidad*

El objetivo principal de la auditoría de calidad es determinar la eficiencia y efectividad de las disposiciones de calidad de una organización mediante la recolección y uso de evidencia lo cual permite tomar decisiones basadas en hechos y no en hipótesis. (Guevara Tapia, 2014, pág.12; citado en Vega, 2021)

- Es importante que una auditoría de calidad debe:
- Establecer de manera clara los objetivos y su alcance
- Auditar cada uno de los requisitos definidos.
- Evaluar los hallazgos en base a evidencia objetiva.
- Concentrar sus esfuerzos en tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora a cada uno de los hallazgos. (pág. 85)
- Dar seguimiento a las acciones planteadas para mitigar los hallazgos, con el fin de determinar los resultados obtenidos. (pág. 86)

### **2.2.17. Principios de la Auditoría de Calidad**

La auditoría se define por diferentes principios, para que esta evaluación sea una herramienta veraz y de apoyo para la toma de decisiones dentro de las organizaciones, (Manrique, s.f.) nos presenta los siguientes principios:

#### **2.2.17.1. Integridad**

“El personal que es encargado de gestionar el programa de auditoría debe desempeñar el trabajo con honestidad, responsabilidad y de manera imparcial.” (pág. 1)

#### **2.2.17.2. Presentación Imparcial**

“Tiene como obligación anunciar con veracidad y exactitud esto es al momento de presentar el informe con medidas de correctivas, conclusiones de las actividades de la auditoría la comunicación debe ser exacta, veraz, objetiva, clara y completa.” (pág. 1)

#### **2.2.17.3. Cuidado Profesional**

“El auditor debe realizar su trabajo con cuidado profesional es decir debe tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones que se encuentre la auditoría.” (pág. 1)

#### *2.2.17.4. Confidencialidad*

“La información de la auditoría no debe ser usada de manera inapropiada para beneficio personal del auditor.” (pág. 1)

#### *2.2.17.5. Independencia*

Los auditores deben ser independientes manteniendo la objetividad a lo largo del proceso de la auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría están basados en la evidencia de la auditoría. (pág. 2)

#### *2.2.17.6. Enfoque basado en la evidencia*

La evidencia del auditor debe ser verificable. Se sostiene en muestras de la información puesto a que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo determinado de tiempo y con recursos necesarios. (pág. 2)

Los principios presentados ayudan a proporcionar las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, para que estas adecuadas y suficientes; estos principios nos proporcionan materiales eficientes para realizar los controles de gestión ya que facilita a la para conocer sus deficiencias y así pueda realizar mejoras.

#### **2.2.18. Ventajas de la Auditoría de Calidad**

- Ayuda a reducir errores, inconvenientes, mejora la eficiencia de la empresa.
- Trabaja en subir los niveles de calidad reconocibles en el mercado de su negocio y la competencia.
- Ofrece cambios por fuera de la organización a través de sus clientes con una imagen de calidad y de empresa exitosa.
- Identifica deficiencias en los procesos definidos de la organización para realizar actividades que se han planificado, se observan los procedimientos e instrucciones definidas.
- Reduce los costos, proponiendo recomendaciones para optimizar las prácticas de gestión de calidad.

#### **2.2.19. Fases de la Auditoría de la Calidad.**

El auditor encargado de cumplir con las diferentes fases que cuenta una Auditoría de Calidad.

### 2.2.19.1. Fase I Planeación

El auditor identifica las áreas importantes y los problemas potenciales del examen, evalúa el nivel de riesgo y programa la obtención de la evidencia necesaria para examinar los componentes de la entidad auditada. El auditor planifica para la forma de obtener datos e informar acerca de la gestión de la empresa, la naturaleza y alcance de la planificación. (Contraloría General del Estado, s.f).

A continuación, se presenta el formato de la Fase I que corresponde a la Planificación de la auditoría:

**Tabla 2-5:** Fase I Planificación

<b>Contrato N°: 001-001</b>		<b>Nombre de la Organización:</b>			
<b>Auditor Líder:</b>		<b>Tipo de Auditoría:</b>			
<b>Fecha de Inicio de Auditoría fase 1 o seguimiento 1:</b>		No aplica		<b>Fecha de Fin de Auditoría fase 1 o seguimiento 1:</b>	
				No aplica	
<b>Fecha de Inicio de Auditoría fase 2 o seguimiento 2:</b>		14/06/2023		<b>Fecha de Fin de Auditoría fase 2 o seguimiento 2:</b>	
				23/06/2023	
<b>Auditoría a ser realizada según la(s) siguientes(s) norma(s)</b>			ISO 9001:2015		
<b>Criterio de auditoría:</b>					
<b>Alcance a certificar (sitio principal)</b>					
<b>Alcance sitio 1:</b>			No aplica		
<b>Alcance sitio 2:</b>			No aplica		
<b>Alcance sitio 3:</b>			No aplica		
<b>Especialista(s):</b>			No aplica		
<b>Observadores(s)</b>			No aplica		
<b>Objetivos de la auditoría</b>					
<b>Funciones y responsabilidades del equipo auditor</b>					
<b>Fase I: Planificación</b>					
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>	<b>Actividad</b>	<b>Proceso</b>	<b>Audidores iniciales</b>
5/6/23	9:00 – 10:00		Reunión de apertura	No aplica	VACL
6/6/23	9:00 – 10:00		Auditoría		VACL

Fuente: (Audelo, 2022).

Realizado por: Chávez, V. 2023.

### 2.2.19.2. Fase II Ejecución

Los responsables de esta fase deben establecer los objetivos, la extensión del programa de auditoría, responsabilidades, recursos y los procedimientos; es importante resaltar que para la auditoría de calidad se debe aplicar el PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). (Proceso de Auditoría, s.f)

A continuación, se presenta el formato de la Fase II que corresponde a la Ejecución de la auditoría:

**Tabla 2-6:** Fase II Ejecución

<b>Fase II: Ejecución</b>					
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>	<b>Actividad</b>	<b>Proceso</b>	<b>Audidores iniciales</b>
14/6/23	9:00 – 15:00	Oficina	Elabore el Check List al sistema de gestión de calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015	4. Contexto de la organización 5.Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 8. Operación 9. Evaluación del desempeño 10. Mejora	<b>VACL</b>
19/6/23	9:00 – 12:00	Oficina	Aplique la evaluación del sistema de gestión de calidad		<b>VACL</b>
20/6/23	9:00 – 12:00	Oficina	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de la Norma ISO 9001: 2015		<b>VACL</b>
21/6/23	9:00 – 12:00	Oficina	Realice notas de hallazgos		<b>VACL</b>
22/6/23	9:00 – 12:00	Oficina	Prepare la solicitud de acciones preventivas y correctivas		<b>VACL</b>

**Fuente:** (Audelo, 2022).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

### 2.2.19.3. Fase III Comunicación de Resultados

Esta etapa consiste en establecer una comprensión mutua entre las partes involucradas, el auditor debe asegurarse que no exista problemas de comunicación y que el mensaje sea llegado de forma correcta. El informe debe ser informado verbalmente y por escrito, sobre todo los resultados, las conclusiones y recomendaciones mencionadas se debe tomar en cuenta para el mejoramiento de las partes auditadas. (Mora, s.f)

**Tabla 2-7:** Fase III Comunicación de Resultado

Fase III: Comunicación de Resultados					
Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Proceso	Audidores iniciales
23/6/23	10:00- 12:00	Oficina	Notificar la lectura del informe	No aplica	VACL
26/6/23	10:00- 12:00	Oficina	Elaborar el informe de auditoría de calidad	No aplica	VACL

**Fuente:** (Audelo, 2022).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

### 2.2.19.4. Fase IV Seguimiento

Es un proceso donde los auditores internos evalúan la adecuación, efectividad y oportuna de las acciones adoptadas por la administración sobre las diversas observaciones y recomendaciones anunciadas, incluyendo las de auditores externos y otros. En este proceso incluye la determinación de la dirección general para que tome las acciones correctivas sobres las observaciones reportadas. (Austria, s.f)

### 2.2.20. Herramientas de auditoria

El auditor debe analizar críticamente la suficiencia y efectividad de las disposiciones de control de calidad. También debe identificar y anticipar las consecuencias de las debilidades de aquellas disposiciones y las implicaciones del no cumplimiento con las disposiciones. La auditoría es totalmente efectiva si se lleva a cabo por personal que no solamente entienda como ejecutar la auditoria sino también como se puede obtener mejores resultados de ella. Se obtiene mejores resultados por medio de un enfoque sistemático y completo a la auditoría y adoptando un estilo

de auditoría el cual permita una discusión abierta y amigable de la materia en cuestión. (Pérez, s.f.)

En el proceso de auditoría de calidad se considera necesariamente herramientas que permitan estructurar guías de observación, los cuestionarios y los formularios de entrevista, que orienten a optimizar el trabajo de investigación de manera adecuada y controlada. Las herramientas de auditoría utilizadas son:

- Lista de verificación de una auditoría de calidad (Check list)
- El muestreo
- Entrevista
- Observación
- Rastreo

#### 2.2.20.1. *Lista de verificación de una auditoría de calidad (Check list)*

(Checklist) también conocida como lista de verificación o comprobación sirve para constatar que se están realizando de manera correcta los diferentes procesos que se lleva a cabo dentro de una organización, por medio de diferentes ítems las cuales contiene de una a varias preguntas según sea el caso. Son considerados formatos con la intención de recolectar información ordenada y de forma sistemática; es usado en la realización de las actividades con un orden establecido es una herramienta básica donde se agregan los detalles mínimos y que son de gran relevancia de la investigación que se desea obtener durante la observación de procesos. (Ponce, 2015; citado en Morán & Ramos, 2018, pág. 22)

La lista de verificación Checklist es de ayuda para la realización de determinadas actividades. Se ha demostrado su eficacia tanto para garantizar el correcto cumplimiento de las funciones, como en la prevención de errores al sistematizar las acciones y constituir un recordatorio de las mismas, es decir que es útil para cualquier situación que emerge al proceso sistematizado para prever cualquier tipo de falta. (Muñoz & Bolaños, 2015; citado en Morán & Ramos, 2018, pág. 22)

El checklist nos hace referencia a una lista de verificación es decir es una herramienta de calidad en el cual consta de un cuestionario que sirve para supervisar el cumplimiento de las reglas o actividades que son implementadas con un fin o proposito determinado.

**Tabla 2-8:** Formato Check list

Requisito	Conformidad	N/A	No conformidad	Aplicación	Medio de verificación	Observaciones
<b>4. Contexto de la organización</b>						
4.1 Conocimiento y contexto de la organización						
4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas						
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad						
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos						
<b>5. Liderazgo</b>						
5.1 Generalidades						
5.2 Políticas de calidad						
5.3 Roles responsabilidades y autoridades						
<b>6. Planificación</b>						
6.1 Acciones para abordar el riesgo y oportunidades						
6.2 Objetivos de la calidad						
6.3 Planificación de los cambios						
<b>7. Apoyo</b>						
7.1 Recursos						
7.2 Competencia						
7.3 Toma de conciencia						
7.4 Comunicación						
7.5 Información documentada						
<b>8. Operación</b>						
8.1 Planificación y control operacional						
8.2 Requisitos para los productos y servicios						
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios						
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados						

externamente						
8.5 Producción						
8.6 Liberación de los productos y servicios						
8.7 Control de las salidas no conformes						
<b>9. Evaluación del desempeño</b>						
9.1 Seguimiento medición, análisis y evaluación						
9.2 Auditoría interna						
9.3 Revisión por la dirección						
<b>10. Mejora</b>						
10.1 Generalidades						
10.2 No conformidad y acción correctiva						
10.3 Mejora continua						

**Fuente:** (Audelo, 2022).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

#### 2.2.20.2. *El muestreo de Auditoría*

El muestreo examina todas partes del sistema, cuando se lleva a cabo esta revisión de documentos el encargado debe examinar todos los niveles de la documentación, desde el manual a los procedimientos y finalmente los registros. (pág. 154)

#### 2.2.20.3. *Revisión documental*

La revisión documental cubre un rango de posibilidades, empezando desde la evaluación de un manual de primer nivel hasta el análisis detallado de datos de un listado. El auditor encargado mantiene el control del proceso de muestreo; por lo tanto, no es permitido que el auditado escoja los registros para la evaluación. Los auditores examinan registros que determinan si el sistema funciona de una manera adecuada, además los auditores buscan patrones de no conformidad en los datos en la revisión de estos registros puede revelar fallas sistemáticas en la gestión. (págs. 154- 155)

#### 2.2.20.4. *Entrevista*

Nos ayuda a obtener información mediante un sistema de preguntas a través de la interrelación verbal entre dos o más personas. La entrevista tiene validez en la auditoría cuando forma parte de un proceso de investigación, el entrevistado podrá conocer con claridad y profundidad los objetivos de la investigación. (pág. 155)

- Procedimientos de la entrevista
- Crear un ambiente favorable
- Expresar los objetivos de la investigación y solicitar la colaboración a los entrevistados.
- Establecer una cita previa con el entrevistado.
- Dar a sensación de que la entrevista es una conversación y no un interrogatorio
- Escuchar con atención la respuesta.
- No discutir ni dar consejos al entrevistado.
- Dejar que el entrevistado conteste libremente las preguntas.
- Reformular las preguntas de ser necesario. (pág. 156)

#### 2.2.20.5. *Observación*

En este procedimiento se obtiene la evidencia a través de examinar en la práctica la aplicación de procedimientos. En la organización que está haciendo auditada se debe aplicar la observación directa, se utiliza como técnica ya que nos ayuda a obtener la información sobre los hechos que se investigan y comprueban los planteamientos preestablecidos. (pág. 164)

La observación es importante en áreas de producción y sitios de servicio en estas áreas los auditores encargados encontrarán mucha más evidencia física que documental.

Procedimientos para la observación

- Selección de los aspectos a observarse
- Observación de las actividades específicas preestablecidas.
- Anotar las observaciones en el sitio de trabajo.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de investigación

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

La investigación se realiza con un enfoque mixto, por una parte se aplica la investigación cualitativa es decir que se inicia recolectando información teórica como calidad, modelo de gestión de calidad, auditoría, auditoría de calidad, después se complementa con una investigación cuantitativa de campo, en la cual se lleva a cabo encuestas que nos permitan recolectar datos reales, se concluye con un análisis e interpretación de resultados y se verifica la situación actual en la que se encuentra la empresa.

#### 3.2. Nivel de investigación

“Según su naturaleza o profundidad, el nivel de una investigación se refiere al grado de conocimiento que posee el investigador en relación con el problema, hecho o fenómeno a estudiar. Cada nivel de investigación emplea estrategias adecuadas para llevar a cabo el desarrollo de la investigación. (Valderrama, 2017, pág 42; citado en Condori & Porfirio, 2020).

La investigación puede ser exploratoria y descriptiva.

##### 3.2.1. *Exploratorio*

La investigación exploratoria tiene como objetivo la aproximación a fenómenos novedosos, siendo su objetivo obtener información que permita comprenderlos mejor, aunque posteriormente esta no sea concluyente. Esta investigación lo que hace es que se interese por un tema que no haya sido estudiado antes, que permite conocer aspectos nuevos de conocimientos ya existentes. (Rus & López, 2020)

Para la investigación de acuerdo con lo citado anteriormente fue de nivel exploratorio, el cual permitió conocer los problemas que existen en la organización, también se elaboró un análisis con los diferentes puntos críticos que fueron identificados para buscar una solución efectiva que sirvió a la empresa para lograr la mejora continua.

### **3.2.2. *Descriptiva***

Para Ramos (2020), este tipo de alcance en la investigación, ya son conocidas las características del fenómeno de estudio y lo que aspira buscar, es la exposición y descripción de los aspectos presentes en un determinado grupo de personas. En el proceso de investigación descriptivo es cuantitativo y se aplica el análisis de datos estadísticos de tendencia central y dispersión.

Se utilizó el nivel de carácter descriptivo por que se desarrollan actividades de campo como la utilización de encuestas y entrevistas, su objetivo principal es recopilar datos estadísticos, procesos e informaciones sobre las características, propiedades o aspectos que permitirá la descripción del problema y a la vez plantea preguntas de investigación.

### **3.3. *Diseño de investigación***

#### **3.3.1. *Según la manipulación de la variable independiente***

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

Para esta investigación el diseño de estudio es de carácter no experimental, es decir que el investigador no puede manipular las variables de investigación, conoce la causa por la que sucede el fenómeno, asegura la objetividad y la veracidad de los diferentes resultados en el desarrollo de la auditoría de calidad.

#### **3.3.2. *Según las intervenciones en el trabajo de campo***

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

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

### **3.4. Tipo de estudio**

Para la presente investigación el tipo de estudio que se va a realizar es documental y de campo.

#### **3.4.1. Documental**

Para Ochoa & Yunkor (2021) “Cuando uno realiza un estudio donde requiere revisar documentos, lo que está haciendo es utilizar la técnica documental donde lee y obtiene información de los documentos que está revisando, como, expedientes judiciales, historias clínicas, informes técnicos, informes académicos”. (p. 17).

Para fundamentar la investigación, en el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta la investigación documental, es decir información de diferentes fuentes como lo son, artículos científicos, revistas, libros que fue de gran ayuda para comprender los problemas, además de sustentar el trabajo de investigación nos brindó posibles soluciones para los problemas existentes.

#### **3.4.2. De campo**

Es aquella que se realiza en el mismo lugar y en el tiempo donde ocurre el fenómeno. Su objetivo es levantar la información de forma ordenada y relacionada con el tema de interés; las técnicas utilizadas aquí podrían ser la entrevista, la encuesta o la observación. (Arias & Covinos, 2021, pág. 67).

El presente trabajo se desarrolló por investigación de campo ya que contribuyó en la ejecución de la auditoría de calidad; el cual nos permitió recopilar la información y datos necesarios mediante la encuesta y entrevista al personal de la organización lo que nos proporciona un alto grado de confiabilidad para poder emitir conclusiones y recomendaciones a la problemática encontrada.

### **3.5. Población y Muestra**

#### **3.5.1. Población**

Vargas (2014) define población como “conjunto total de objetos o personas que van a estudiarse es decir es la totalidad de elementos del estudio, es delimitado por el investigador según la definición que se formule en el estudio.

### **3.5.2. Muestra**

Para Cejas & Prato (2022) menciona que la muestra “es una parte de la población es decir un subgrupo que está comprendida entre un 10 y el 30% de la población a la que se tiene acceso y esta es seleccionada para el estudio de esa característica o condición.”

La población se conformó por el gerente y los empleados de la empresa, se aplicó la respectiva entrevista y encuesta la misma que nos ayuda a analizar el riesgo operativo y a través de ello se establecen los niveles de riesgo existente dentro de la organización. Debido a que la población investigada fue menor a 100 no se aplicó un muestreo estadístico y se tomó como población de estudio los 17 empleados, 3 de ellos son del área administrativo, 4 corresponden a ventas y 10 son técnicos.

## **3.6. Métodos**

(Valdés, 2019) “se procesan y se analizan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información”. (p. 13). Consiste en estudiar y observar hechos o experiencias con el fin de llegar a conclusiones que permitan desarrollar los fundamentos de una teoría.

### **3.6.1. Método deductivo**

Consiste en extraer razonamientos lógicos de enunciados dados, este método va de lo general a lo particular, es prospectivo y teórico, comprueba su validez basándose en datos numéricos precisos. (Barchini, 2006; citado en Ramón, 2018).

Se aplicó para realizar el estudio de las variables, se parte de lo general a lo específico, este método ayuda a desarrollar el planteamiento del problema donde se detalló las características del problema a nivel de la organización.

### **3.6.2. Método inductivo**

Con este método se logra observar, estudiar y conocer las diferentes características comunes o genéricas que se reflejan en un grupo de realidades para obtener una propuesta sobre el tema que se investiga. (Abreu, 2014; citado en Ramón, 2018)

Este método se utilizó para identificar los problemas internos en el tema de calidad, logrando identificar cómo afecta en el funcionamiento de la empresa, teniendo un claro panorama acerca de la organización.

### **3.7. Técnicas**

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

#### **3.7.1. Observación directa**

“El investigador obtiene la información directamente de la población o sujeto del estudio” (p. 87).

Esta técnica permite obtener información primaria, este es uno de los primeros pasos de la investigación, ya que sirve para verificar como se están llevando los procedimientos dentro de la organización.

#### **3.7.2. Encuesta**

Es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones, la encuesta puede tener resultados cuantitativos o cualitativos y se centra en preguntas preestablecidas con un orden lógico y un sistema de respuestas escalonado (p. 81).

Esta técnica sirve para recopilar información de la organización y de esta manera se conocen las deficiencias, errores, necesidades e inconvenientes que existe dentro de ella, esto nos ayudara a solucionar las problemáticas planteadas.

### **3.8. Instrumentos**

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

#### **3.8.1. *Cuestionario de encuesta***

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

Se aplicó dentro de un grupo específico de personas, el cuestionario contiene un conjunto de preguntas enfocadas en el tema de interés del estudio, su finalidad es obtener información oportuna que permita identificar las deficiencias que hay dentro de la organización y así proponer posibles soluciones.

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de Resultados

##### 4.1.1. Resultado de la encuesta

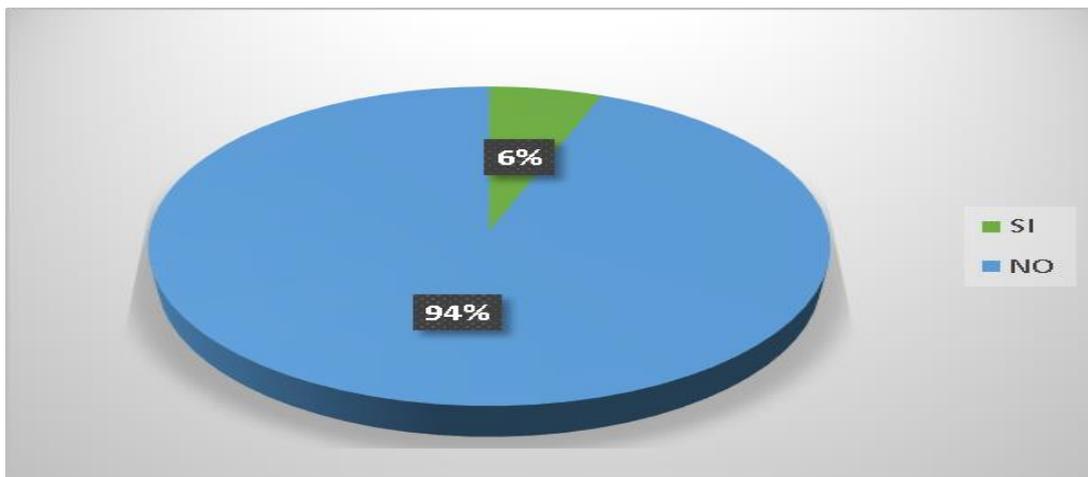
#### 1. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?

**Tabla 4-1:** Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	1	6%
NO	16	94%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S, (2023).

Realizado por: Chávez, V. 2023.



**Ilustración 4-1:** Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S, (2023).

Realizado por: Chávez, V. 2023.

#### Análisis e interpretación:

Se determinó que del 100% de las personas encuestadas el 94% no conoce si la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad, mientras que el 12% indicó que la empresa si cuenta con

este, en conclusión, se verifica que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad, de esta manera se identifica que áreas son las que necesitan mejorar.

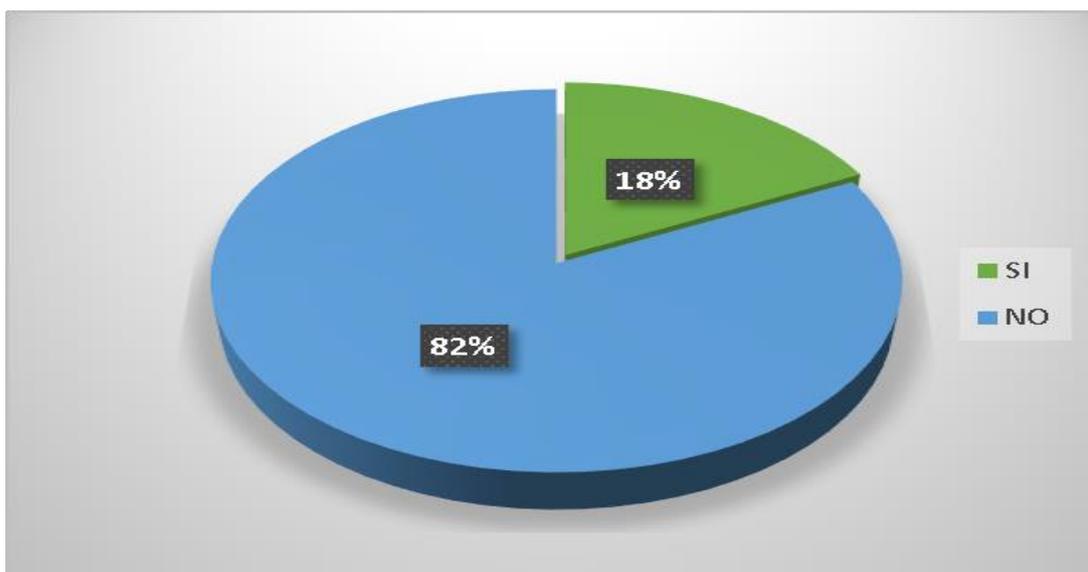
## 2. ¿La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad?

**Tabla 4-2:** La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	3	18%
NO	14	82%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.



**Ilustración 4-2:** La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 82% manifiesta desconoce si la empresa cuenta objetivos y políticas de calidad definidas, por otra parte, el 18% menciona que la empresa si cuenta con los mismos, esto genera que la empresa no pueda desarrollar sus actividades de una manera correcta.

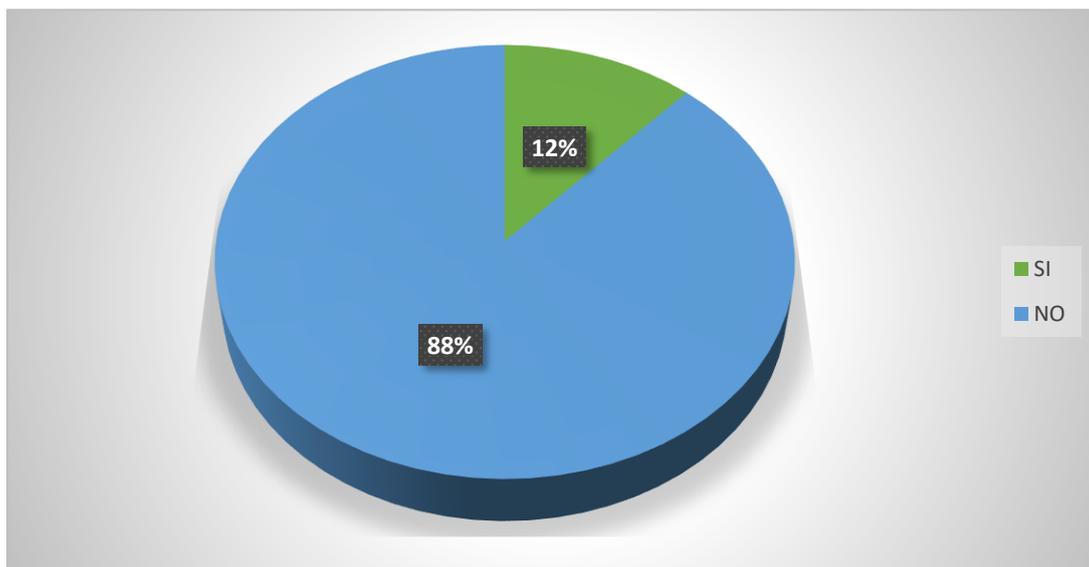
### 3. ¿Usted conoce si la empresa cuenta con un manual de calidad?

**Tabla 4-3:** Usted conoce si la empresa cuenta con un manual de calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	2	12%
NO	15	88%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.



**Ilustración 4-3:** Usted conoce si la empresa cuenta con un manual de calidad

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.

#### **Análisis e interpretación:**

El 88% de los encuestados respondió que la empresa no cuenta con un manual de calidad, mientras que el 12% respondió de una forma positiva. Lo que se concluye que la empresa no cuenta con un manual de calidad, por lo que es importante tener uno para que el personal tenga conocimiento de las políticas, objetivos y normas que deben cumplir.

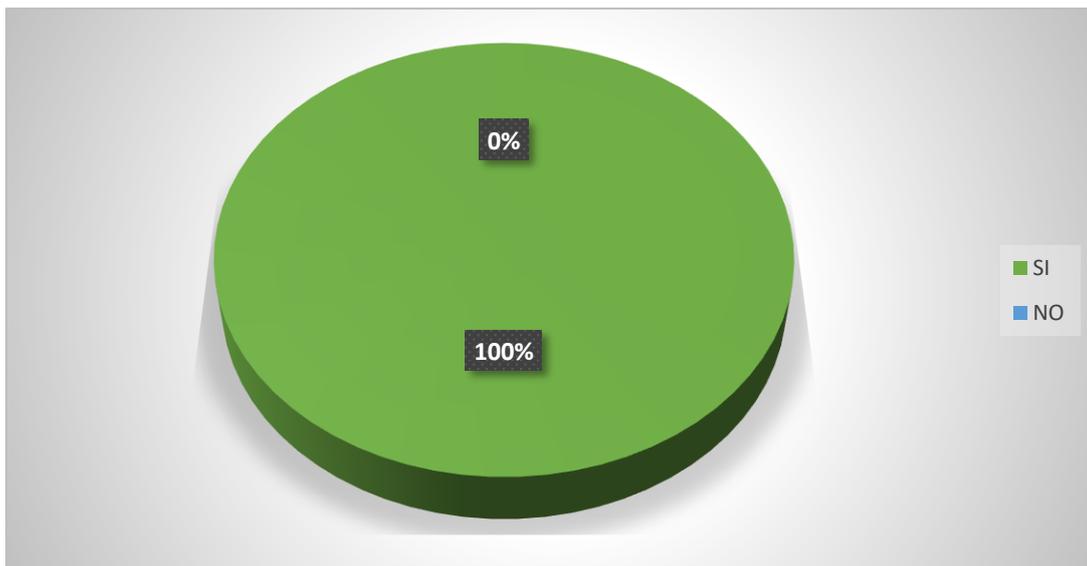
#### 4. ¿Usted cree que es necesario que la empresa cuente con un manual de calidad?

**Tabla 4-4:** Usted cree que es necesario que la empresa cuente con un manual de calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	17	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.



**Ilustración 4-4:** Usted cree que es necesario que la empresa cuente con un manual de calidad

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.

#### **Análisis e interpretación:**

El 100% de los encuestados considera que es necesario contar con un manual de calidad en la empresa, ya que es de suma importancia para socializar con el personal los aspectos y donde pretende llegar la empresa, en el mismo se detalla cómo se debe realizar los procesos para alcanzar un servicio de calidad y así lograr la satisfacción del cliente.

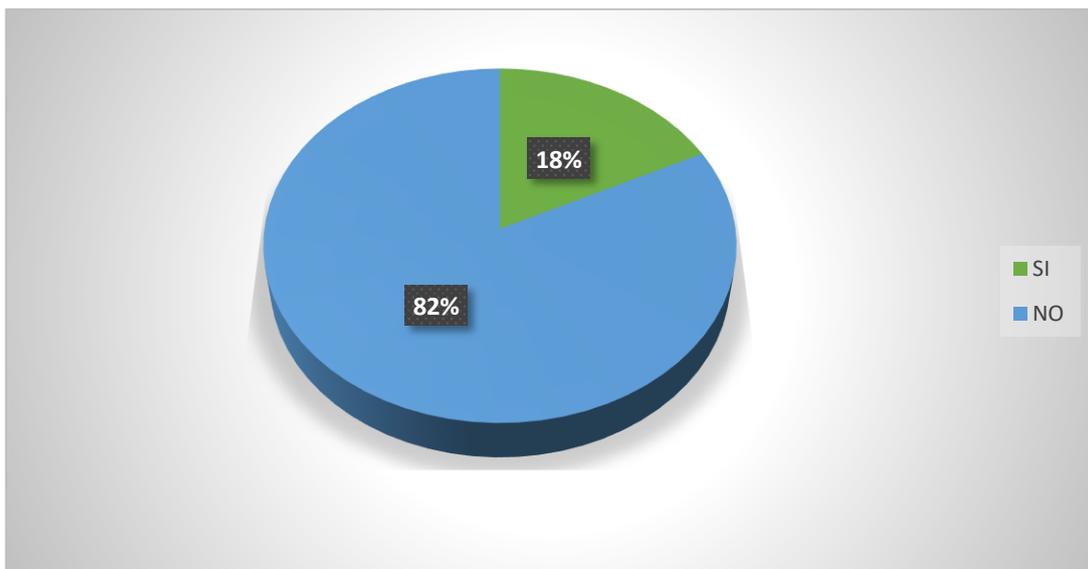
## 5. ¿Por parte de la empresa ha recibido usted la socialización de procedimientos empresariales?

**Tabla 4-5:** Por parte de la empresa ha recibido usted la socialización de procedimientos empresariales

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	3	18%
NO	14	82%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.



**Ilustración 4-5:** Por parte de la empresa ha recibido usted la socialización de procedimientos empresariales

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.

### Análisis e interpretación:

Se verifico que del 100% de los encuestados, el 82% reconoce que no se ha socializado los procedimientos empresariales, lo que afecta a la empresa porque estos procedimientos ayudan a realizar las tareas de una manera correcta y adecuada.

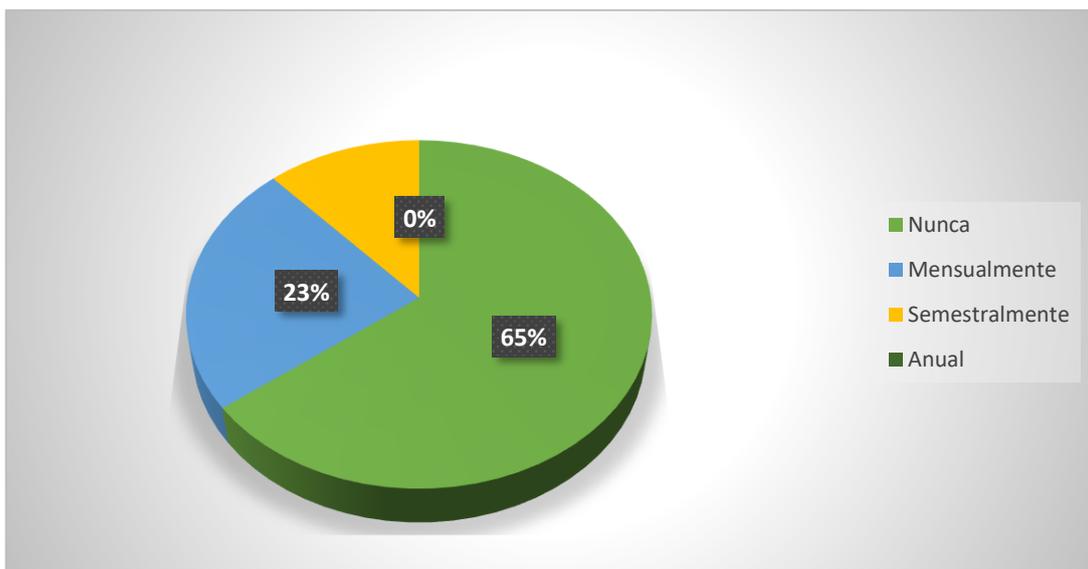
## 6. ¿Con qué frecuencia mide la satisfacción del cliente?

**Tabla 4-6:** Con qué frecuencia mide la satisfacción del cliente

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Nunca	11	65%
Mensualmente	4	24%
Semestralmente	2	12%
Anualmente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.



**Ilustración 4-6:** Con qué frecuencia mide la satisfacción del cliente

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados el 65% menciona que jamás se mide la satisfacción del cliente siendo esta una desventaja para la empresa porque no se conoce los problemas que afectan a los clientes y las molestias de las mismas, por eso es importante que la satisfacción de los clientes sea medida mensualmente para así corregir errores y brindar un servicio de calidad.

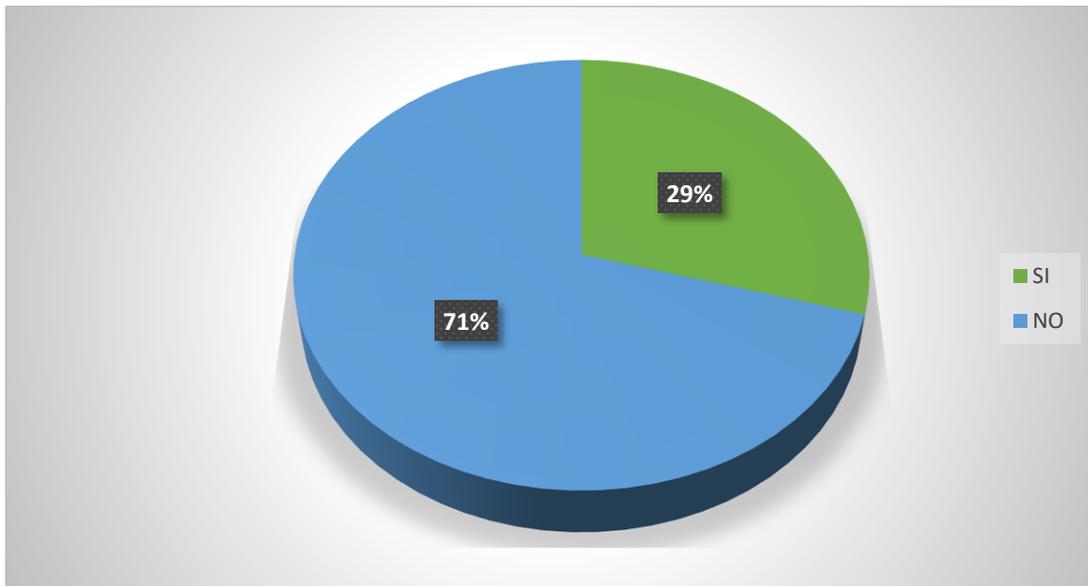
## 7. ¿Tiene definido procesos para la queja de los clientes?

**Tabla 4-7:** Tiene definido procesos para la queja de los clientes

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	5	29%
NO	12	71%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.



**Ilustración 4-7:** Tiene definido procesos para la queja de los clientes

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S

Realizado por: Chávez, V. 2023.

### Análisis e interpretación:

Del 100% del personal encuestado el 71% menciona que la empresa no tiene definido procesos para la queja de los clientes y el 29% responde de manera positiva, en conclusión, se puede verificar que la empresa no cuenta con procesos para la queja de clientes lo que es una desventaja porque no se conoce las inquietudes y la insatisfacción que tienen los clientes.

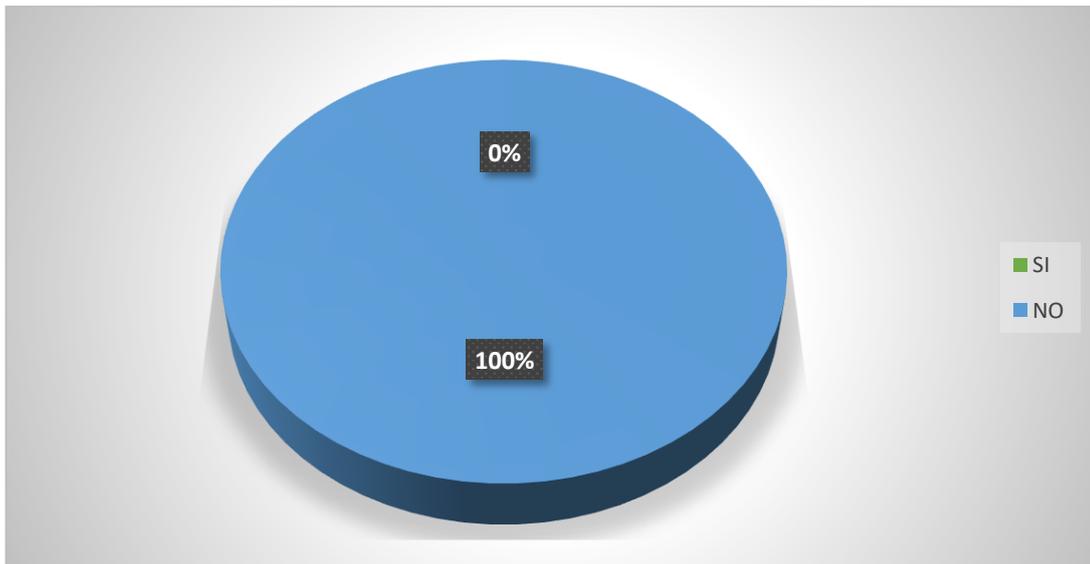
## 8. ¿Ha realizado encuestas para medir la satisfacción de los clientes?

**Tabla 4-8:** Ha realizado encuestas para medir la satisfacción de los clientes

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	17	100%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S, (2023).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.



**Ilustración 4-8:** Ha realizado encuestas para medir la satisfacción de los clientes

**Fuente:** BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S, (2023).

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

### **Análisis e interpretación:**

El 100% de los encuestados mencionan que la empresa no realiza encuestas para medir la satisfacción de los clientes por lo cual la empresa no está al tanto de la satisfacción que tienen los clientes con el servicio brindado.

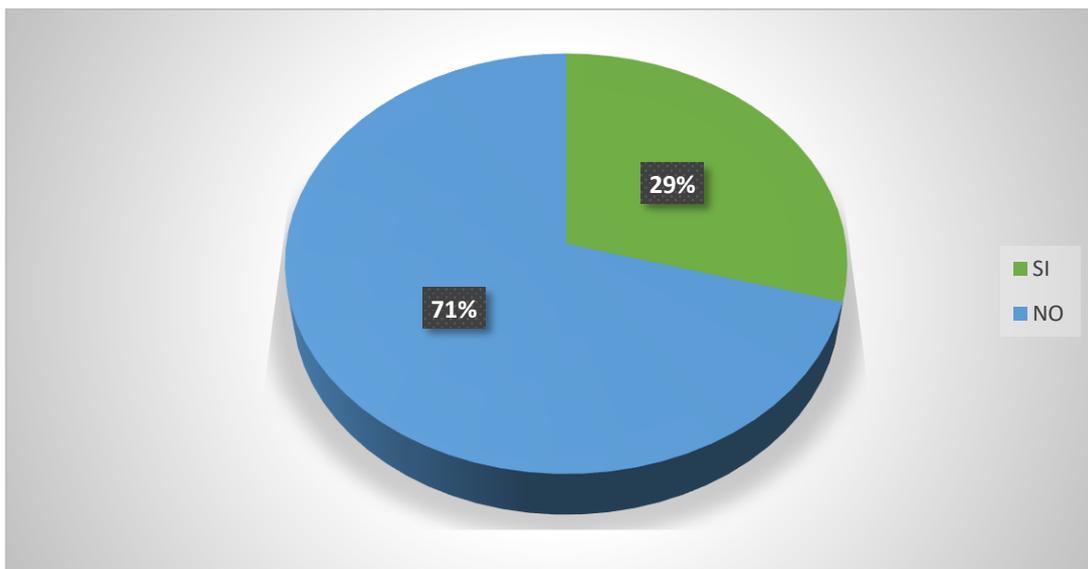
## 9. ¿Conoce la existencia de documentos como planificación estratégica y procesos de gestión de calidad?

**Tabla 4-9:** Conoce la existencia de documentos como planificación estratégica y procesos de gestión de calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	5	29%
NO	12	71%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S, (2023).

Realizado por: Chávez, V. 2023.



**Ilustración 4-9:** Conoce la existencia de documentos como planificación estratégica y procesos de gestión de calidad

Fuente: BP. DATA COMMUNICATIONS S.A.S, (2023).

Realizado por: Chávez, V. 2023.

### Análisis e interpretación:

El 71% de los encuestados de la empresa no conoce la existencia de documentos como planificación estratégica y procesos de gestión de calidad y el 29% responde de manera positiva, en conclusión, podemos reconocer que la empresa no cuenta con planificación ni procesos lo que dificulta que la empresa no pueda lograr sus objetivos.

## CAPITULO V

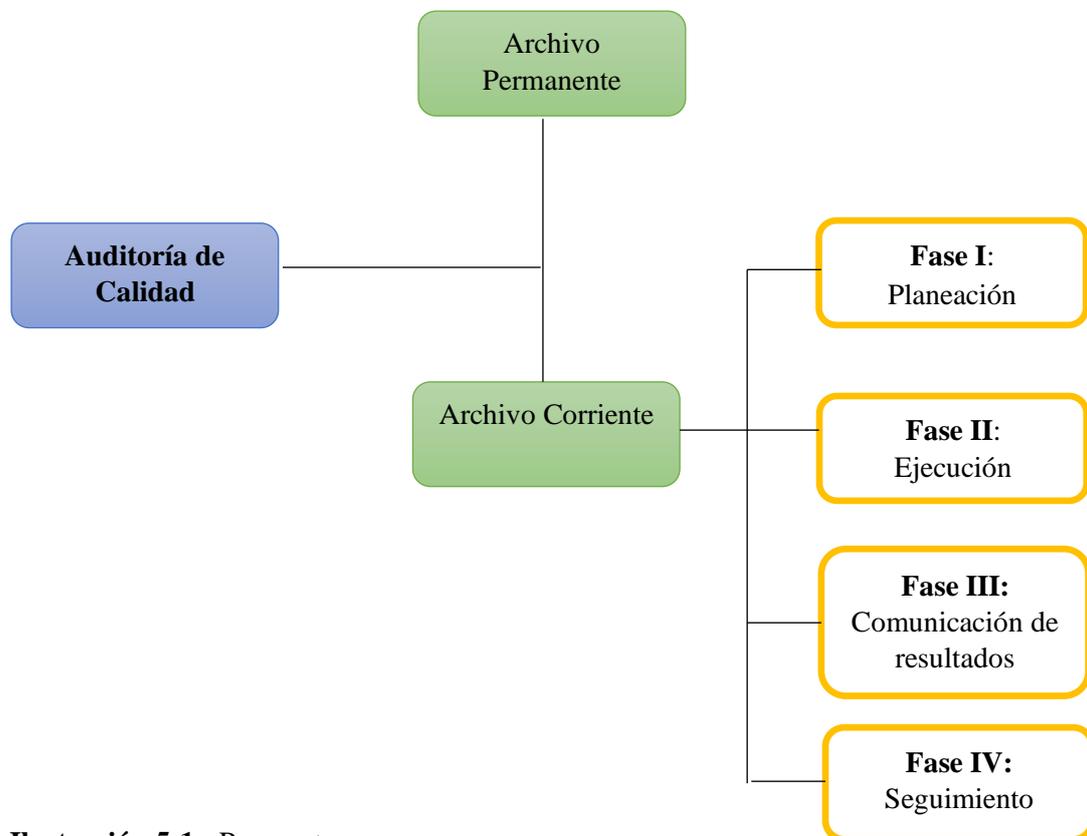
### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1. Propuesta

##### 5.1.1. *Título*

“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S, DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2022”

#### 5.2. Contenido de propuesta



**Ilustración 5-1:** Propuesta

Realizado por: Chávez, V. 2023.

# ARCHIVO

# PERMANENTE



<b>EMPRESA:</b>	BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ulpiano Pérez y Eugenio Espejo
<b>NATURALEZA:</b>	Auditoría de Calidad
<b>PERÍODO:</b>	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.

<b>Realizado por:</b> V.C.L	<b>Fecha:</b> 21/06/2023
<b>Revisado por:</b> C.V/ E.Y	<b>Fecha:</b> 21/06/2023

## ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

N°	Descripción	Referencia
	<b>Información General de la Empresa</b>	<b>AP1</b>
1	Reseña Histórica	
2	Filosofía de la Empresa	
3	Ubicación Geográfica	
4	Organigrama Estructural	
5	Información General	
	<b>Índices y Marcas</b>	<b>AP2</b>
1	Hoja de Referencias	
2	Hoja de Marcas	
	<b>Programa de Auditoría</b>	<b>AP3</b>
1	Programa General de Auditoria	

Realizado por: <b>V.C.L</b>	Fecha: <b>21/06/2023</b>
Revisado por: <b>C.V/E.Y</b>	Fecha: <b>21/06/2023</b>

## RESEÑA HISTORICA

IGE 1/6

BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S, ubicada en Riobamba, provincia de Chimborazo, lleva en el mercado desde el año 2018, esta empresa se constituye por dos amigos Diego y Leonardo, profesionales altamente calificados con una experiencia en el área de Sistemas, Electrónica, Redes y Telecomunicaciones por la necesidad de contar con un empleo ellos decidieron emprender con la finalidad de tener una estabilidad económica y también abrir fuentes de empleo para otras personas.

La empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S con RUC 0691684598001, pertenece al sector privados, actualmente el Ing. Diego Pusay se mantiene a cargo de gerente, la misma persona que facilitó la información y el compromiso para realizar una auditoría de calidad.

Esta empresa pretende brindar conectividad a nivel nacional especialmente en lugares que por su ubicación geográfica son excluidos de las soluciones convencionales, y en los sectores que utilizan tecnología de última generación. Día a día la empresa se actualiza y se adapta a nuevas tecnologías, con la finalidad de brindar a sus clientes tanto del área rural y urbano un servicio de internet de calidad.

## MISIÓN

Proveer el acceso a las tecnologías de la información usando infraestructura de telecomunicaciones de última generación, para brindar un servicio acorde a las necesidades de nuestros usuarios, comprometidos con el desarrollo del país y orientados a superar la brecha tecnológica existente.

## VISIÓN

Ser la organización líder de la provincia en proporcionar la mejor experiencia en soluciones digitales apoyados en; tecnología, estructura ágil, valores, innovación; que nos permita crecer de la manera sostenida y responsables, construyendo relaciones a largo plazo con clientes y partes interesadas.

## VALORES INSTITUCIONALES

**Disciplina:** Es la manera constante, ordenada y sistemática de hacer las cosas, siguiendo un conjunto de reglas normas y principios para alcanzar el éxito y la excelencia en la empresa,

**Integridad:** Es comunicar las ideas y sentimientos abiertamente de manera honesta, asumiendo la responsabilidad de las decisiones tomadas, es decir actuar con seguridad y coherencia entre el decir y el hacer.

**Empatía:** es la habilidad para percibir y sentir el estado de ánimo de las personas con quien nos comunicamos, para lograr un clima de confianza armonía y cooperación así poder mejorar las relaciones interpersonales.

**Pasión:** es la fuerza interior que sale del corazón y del alma, para realizar las actividades en la vida laboral con alegría, asumiendo nuevos retos y riesgos buscando la excelencia al momento de obtener resultados.

## **POLÍTICAS COMERCIALES**

**Contrato:** de 12 meses

**Anticipo:** Instalación y una mensualidad que corresponde al mes pagado a la firma del contrato y orden de servicio.

**Tiempo de instalación:** 3 días laborables

**Forma de pago:** Mensual en prepago, mediante transferencia bancaria, deposito, o en las oficinas.

## **UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Está ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en la calle Ulpiano Pérez y Eugenio Espejo a dos cuadras de la vasija.

### Macro ubicación Geográfica de BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S

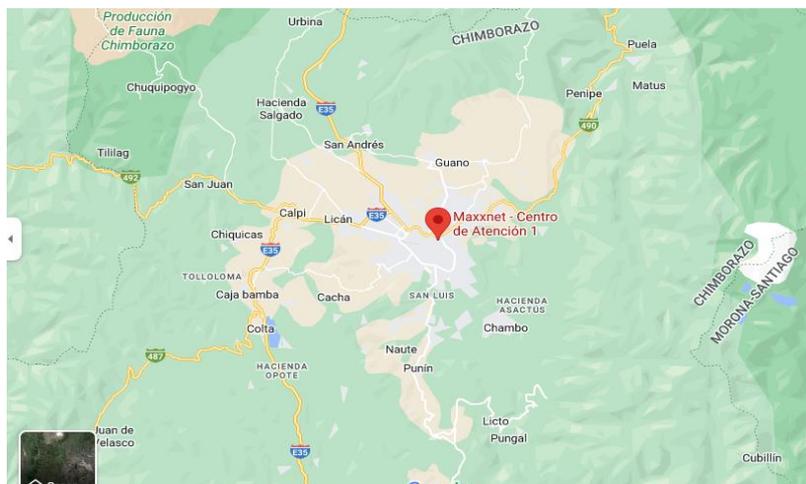


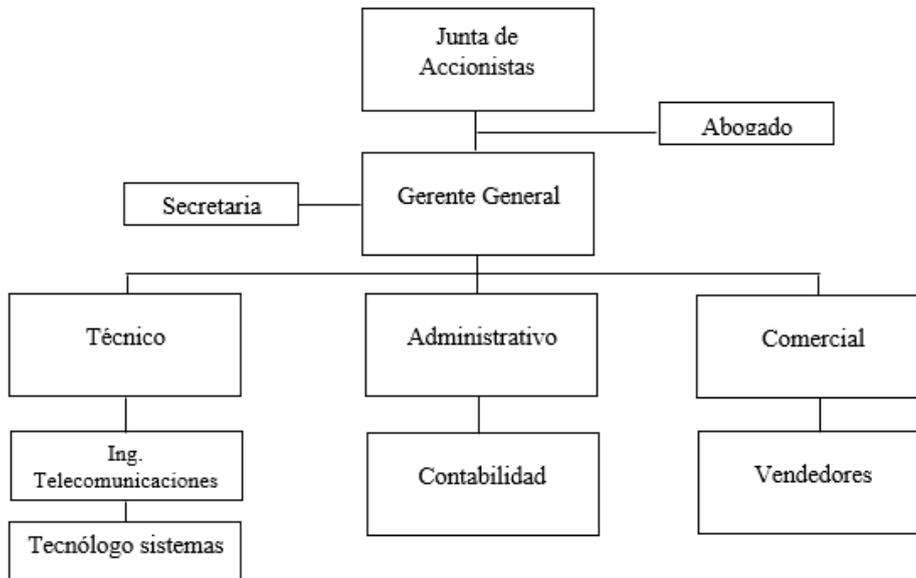
Ilustración 5-3: Macro ubicación Geográfica de BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S

### Micro ubicación Geográfica de BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S



Ilustración 5-4: Micro ubicación Geográfica de BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



**Ilustración 5-5:** Organigrama Estructural de BP DATA-COMUNICATIONS

Realizado por: Chávez, V. 2023.

## INFORMACIÓN GENERAL

**Logo:**



**Nombre de la empresa:** BP DATA- COMMUNICATIONS S.A.S

**Representante Legal:** Ing. Diego Pusay Villaroel

**RUC:** 0691684598001

**Tipo de Contribuyente:** Obligado a llevar contabilidad

**Teléfono:** 0999060601

**Actividades:**

- Proveedor de internet.
- Instalación de cámaras de seguridad.

**Planes de internet:**

**Tabla 5-1:** Planes de internet BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S

<b>Fibra Óptica</b>	
80 Mbps	\$22,00
100 Mbps	\$25,00
120 Mbps	\$28,00
150 Mbps	\$30,00

**Fuente:** BP DATA COMMUNICATIONS S.A.S

**Realizado por:** Chávez, V. 2023.

**Requisitos para la instalación**

**Persona de Contacto:** El cliente designa la persona responsable en su vivienda a fin de coordinar la respectiva instalación.

**Interfaz:** Indicar el tipo de interfaz que tiene en cada sitio a enlazar.

**Acceso Interno:** El cliente debe tener listo los puntos claves para realizar la instalación rápida. El acceso interno es la interfaz existente, hacia el punto recinto final dentro de la vivienda.

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

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

**Base Legal:**

- Ley de compañías y su reglamento
- Código del comercio
- Código Civil su Reglamento y sus estatutos.
- Código de trabajo
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones

**Junta de Accionistas:**

Ing. Ing. Diego Pusay Villaroel

Ing. Leonardo Benalcázar Romero

**IGE 6/6**

Realizado por: <b>V.C.L</b>	Fecha: <b>22/06/2023</b>
Revisado por: <b>C.V/E.Y</b>	Fecha: <b>22/06/2023</b>

## HOJA DE REFERENCIAS

**AP 2**

**1/2**

<b>Abreviatura</b>	<b>Papel de Trabajo</b>
<b>IAC</b>	Índice de Archivo Corriente
	Objetivo, Alcance, Definiciones
<b>PAINSTITUG</b>	Preparación de Actividades IN SITU
<b>OT</b>	Orden de Trabajo
<b>NIE</b>	Notificación de Inicio de Examen
<b>CNVP</b>	Cédula Narrativa de Visita Preliminar
<b>MP</b>	Memorándum de Planificación
<b>CL-SGC</b>	Check List al Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015
<b>NH</b>	Nota de Hallazgo
<b>RISO</b>	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015
<b>NLI</b>	Notificación de Lectura del Examen
<b>IFAC</b>	Informe de Auditoría de Calidad

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 23/06/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/ E.Y</b>	<b>Fecha: 23/06/2023</b>

## HOJA DE MARCAS

AP2

2/2

Marca	Significado
√	Verificado
Σ	Sumatoria
∅	No existe documento
H	No conformidades
@	Conformidades

Realizado por: <b>V.C.L</b>	Fecha: <b>23/06/2023</b>
Revisado por: <b>C.V/ E.Y</b>	Fecha: <b>23/06/2023</b>

## INICIO DE AUDITORÍA

IA2

2/2

### OBJETIVO

Realizar una Auditoría de Calidad, a la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S de la ciudad de Riobamba, periodo 2022, verificando el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 para detectar irregularidades e implementar acciones de mejora para la empresa.

### ALCANCE

El alcance de Auditoría de Calidad comprende la evaluación de la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S se realizó en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

### DEFINICIONES/ ABREVIATURAS

- **Auditado:** Organización que se audita
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión, en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Conformidad:** Se refiere al cumplimiento de un requisito.
- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- **Evidencia de Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad Menor:** Un error o incumplimiento único de un requisito de la norma de certificación que no afecta la capacidad de cumplir los requisitos especificados.
- **No Conformidad Mayor:** Una falla total del sistema de gestión de calidad para cumplir un requisito de la Norma de certificación o una falla que reduce la capacidad de cumplir requisitos especificados. Un numero de no conformidades menores contra un requisito puede representar una falla total del sistema y por lo tanto ser consideradas como una No conformidad mayor.

**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA**

**AP3**

**1/2**

Programa de Auditoría					
<b>Contrato N°: 001-001</b>			<b>Nombre de la Organización:</b>	BP DATA-COMUNICATIONS	
<b>Auditor Líder:</b>		Viviana Chávez	<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Calidad	
<b>Fecha de Inicio de Auditoría fase 1 o seguimiento 1:</b>		No aplica	<b>Fecha de Fin de Auditoría fase 1 o seguimiento 1:</b>	No aplica	
<b>Fecha de Inicio de Auditoría fase 2 o seguimiento 2:</b>		26/06/2023	<b>Fecha de Fin de Auditoría fase 2 o seguimiento 2:</b>	18/07/2023	
<b>Auditoría a ser realizada según la(s) siguientes(s) norma(s)</b>			ISO 9001:2015		
<b>Criterio de auditoría:</b>					
<b>Alcance de Auditoría</b>			1 de enero al 31 de diciembre del 2022		
<b>Especialista(s):</b>			No aplica		
<b>Observadores(s)</b>			No aplica		
<b>Objetivos General</b>					
Realizar un Auditoría de Calidad, a la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S de la ciudad de Riobamba, periodo 2022, verificando el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 para detectar irregularidades e implementar acciones de mejora para la empresa					
<b>Objetivos Específicos:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener información general de la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, para que los resultados sean lo más reales posibles.</li> <li>• Emitir un informe de auditoría de calidad con sus respectivas conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos</li> </ul>					
<b>Funciones y responsabilidades del equipo auditor</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar la normativa, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.</li> <li>• Desarrollar el programa de trabajo de una auditoría.</li> <li>• Definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar la auditoría.</li> <li>• Captar la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos funciones y sistemas utilizados</li> </ul>					
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>	<b>Actividad</b>	<b>Proceso</b>	<b>Audidores iniciales</b>
<b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>					
26/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Emitir la orden de trabajo	No aplica	<b>VACL</b>
27/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Notifique el inicio del examen de auditoría	No aplica	<b>VACL</b>
28/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Visita preliminar	No aplica	<b>VACL</b>

29/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Memorándum de planificación	No aplica	<b>VACL</b>
30/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Reunión de Apertura	No aplica	<b>VACL</b>
03/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Comunicación durante la auditoría	No aplica	<b>VACL</b>
04/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Papel y responsabilidades de observaciones y guías durante la Auditoría	No aplica	<b>VACL</b>
<b>FASE II: EJECUCIÓN</b>					
5/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Contexto de la organización 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.4.1, 4.4.2,	<b>VACL</b>
6/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Liderazgo 5.1, 5.1.1, 5.1.2 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3,	<b>VACL</b>
7/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Planificación 6.1, 6.1.1, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3	<b>VACL</b>
10/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Apoyo 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3,	<b>VACL</b>
11/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Operación 8.1, 8.2, 8.2.1 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 8.7.1, 8.7.2	<b>VACL</b>

12/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Evaluación del desempeño 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.2.1, 9.2.1, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3	<b>VACL</b>
13/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Mejora 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3,	<b>VACL</b>
14/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de las Norma ISO 9001: 2015	No aplica	<b>VACL</b>
14/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Realice notas de hallazgos	No aplica	<b>VACL</b>
<b>FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>					
17/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Notificar la lectura el informe	No aplica	<b>VACL</b>
19/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Reunión de Cierre	No aplica	<b>VACL</b>
19/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Elaborar el informe de auditoría	No aplica	<b>VACL</b>
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL:</b>			<b>Auditor Líder:</b> Ing. Cesar Villa <b>Auditor:</b> Ing. Eduardo Yambay <b>Auditor junior:</b> Viviana Chávez		

# ARCHIVO CORRIENTE



<b>EMPRESA:</b>	BP DATA- COMUNICATIONS S.A.S
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ulpiano Pérez y Eugenio Espejo
<b>NATURALEZA:</b>	Auditoria de Calidad
<b>PERIODO:</b>	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022

<b>Realizado por:</b> V.C.L	<b>Fecha:</b> 23/06/2023
<b>Revisado por:</b> C.V/ E.Y	<b>Fecha:</b> 23/06/2023

## PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA 1/1

### Objetivo General

Elaborar una correcta planificación, con el fin de obtener información general de la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S, para la aplicación de las fases de la Auditoría de Calidad.

### Objetivos Específicos:

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

Fase I: Planificación:					
Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Proceso	Audidores iniciales
26/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Emitir la orden de trabajo	No aplica	VACL
27/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Notifique el inicio del examen de auditoría	No aplica	VACL
28/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Visita preliminar	No aplica	VACL
29/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Memorándum de planificación	No aplica	VACL
30/6/23	9:00 – 13:00	Oficina	Reunión de Apertura	No aplica	VACL
03/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Comunicación durante la auditoría	No aplica	VACL
04/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Papel y responsabilidades de observaciones y guías durante la Auditoría	No aplica	VACL

Realizado por: <b>V.C.L</b>	Fecha: <b>23/06/2023</b>
Revisado por: <b>C.V/E.Y</b>	Fecha: <b>23/06/2023</b>

**ASUNTO:** ORDEN DE TRABAJO

**DIRIGIDO A:** BP DATA- COMMUNICATIONS S.A.S

**OFICIO N° 01-2023**

Riobamba, 26 de Junio de 2023

Srta.

**Viviana Aracely Chávez Llanos**

Presente. -

De mi consideración:

Una vez firmado el contrato de mutua acuerdo, entre las dos partes para la ejecución del trabajo de titulación, autorizo que se realice la Auditoria de Calidad a la Empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S de la ciudad de Riobamba, periodo 2022, recordando la responsabilidad y pertinencia durante la ejecución del examen de auditoría.

El objetivo principal para cumplir:

Realizar un Auditoría de Calidad, a la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S de la ciudad de Riobamba, periodo 2022, verificando el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 para detectar irregularidades e implementar acciones de mejora para la empresa.

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Calidad es de 30 días laborables que incluye la elaboración del Borrados del Informe y la comunicación del Informe Final de Auditoría.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Ing. Cesar Villa

**AUDITOR LÍDER**

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 26/06/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/E.Y</b>	<b>Fecha: 26/06/2023</b>

**ASUNTO:** NOTIFICACION DEL INICIO DE EXAMEN

**NIE 1/1**

**DIRIGIDO A:** BP DATA- COMMUNICATIONS S.A.S

**OFICIO N°:** 02- 2023

Riobamba, 27 de Junio de 2023

Sres.

**BP DATA COMMUNICATIONS S.A.S**

Presente. –

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto, notifico a usted que el día 28 de junio de 2023, iniciara el proceso de Auditoría de Calidad a BP DATA COMMUNICATIONS S.A.S, periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022. Por lo cual solicitamos que nos facilite la información necesaria para la ejecución de la auditoría, así como la colaboración del personal de la empresa.

Por su colaboración, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente.

\_\_\_\_\_  
Ing. Cesar Villa Maura

**AUDITOR LÍDER**

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 27/06/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/E.Y</b>	<b>Fecha: 27/06/2023</b>

**ASUNTO:** VISITA PRELIMINAR

**VP 1/1**

**DIRIGIDO A:**

**OFICIO N° 03-2023**

Riobamba, 28 de Junio de 2023

A las 10 de la mañana del día 28 de junio del 2023 se realizó la visita preliminar a la empresa BP DATA COMUNICTIONS S.A.S, ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en la calle Ulpiano Pérez y Eugenio Espejo, referencia a dos cuadras de la vasija.

La empresa cuenta con 2 oficinas, para brindar atención a sus clientes, se monitorean los equipos y se encuentran pendientes cuando existe fallas técnicas en las instalaciones del equipo de internet, la empresa cuenta con 17 personas que inician sus actividades de 9h00 a 18h00.

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

En cuanto a tecnología, cada oficina cuenta con su respectiva computadora y por parte de los técnicos, cuentan con las herramientas necesarias para las instalaciones, además cuentan con un medio de transporte para la respectiva movilización, ya que la empresa cuenta con clientes en toda la ciudad de Riobamba y otros cantones.

Esta empresa se encuentra en el mercado, la cual cumple con la base legal que corresponde a la Ley de Compañías, Código del Comercio, Código Civil su Reglamento y sus Estatutos.

Finalmente, se coordinó y determinó los parámetros necesarios para que se realice la ejecución de la Auditoría de Calidad.

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 28/06/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/E.Y</b>	<b>Fecha: 28/06/2023</b>

ASUNTO: MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

MP 1/3

DIRIGIDO A: BP DATA COMMUNICATIONS S.A.S

OFICIO N° 05-2023

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BP DATA COMMUNICATIOS S.A.S DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIOSO 2022

### **1. Antecedentes**

BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S, ubicada en Riobamba, provincia de Chimborazo, lleva en el mercado desde el año 2018, esta empresa se constituye por dos amigos Diego y Leonardo, profesionales altamente calificados con una experiencia en el área de Sistemas, Electrónica, Redes y Telecomunicaciones por la necesidad de contar con un empleo ellos decidieron emprender con la finalidad de tener una estabilidad económica y también abrir fuentes de empleo para otras personas. Anterior mente no se han realizado Auditorías de Calidad, por lo cual se realizará un examen a cada actividad que desempeña la empresa.

### **2. Motivo de la Auditoría**

Realizar una Auditoría de Calidad a la empresa BP DATA- COMUNICATIOS S.A.S con el propósito de evaluar las actividades y procedimientos, para determinar las no conformidades y debilidades que presenta la empresa y así emitir acciones correctivas.

### **3. Objetivos de la Auditoría**

#### **Objetivo General**

Realizar un Auditoría de Calidad, a la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S de la ciudad de Riobamba, periodo 2022, verificando el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 para detectar irregularidades e implementar acciones de mejora para la empresa.

#### **Objetivos Específicos**

- Obtener información general de la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, para que los resultados sean lo más reales posibles.

ASUNTO: MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

MP 2/3

DIRIGIDO A: BP DATA COMMUNICATIONS S.A.S

OFICIO N° 05-2023

- Emitir un informe de auditoría de calidad con sus respectivas conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos

#### 4. Alcance de la Auditoría

El alcance de la Auditoría de Calidad comprende la evaluación de la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S, se realizará en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

#### 5. Personal Encargado

Cargo	Nombre
Auditor Líder	Ing. Cesar Villa Maura
Auditor	Ing. Eduardo Yambay Hernández
Auditor Junior	Viviana Chávez Llanos

#### 6. Tiempo Estimado

La Auditoría de Calidad a la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S, periodo 2022, se ejecutará en un tiempo de 30 días laborables.

#### 7. Metodología de Trabajo.

**FASE I.** – Planificación, consiste en el diagnóstico y conocimiento preliminar, el cual permite recaudar información necesaria de la empresa, el auditor se encarga de elaborar el programa de auditoría.

**FASE II.** - Ejecución de la Auditoría de Calidad, se llevan a cabo los programas de trabajo, también se evalúa la gestión con el propósito de detectar las no conformidades.

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

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

ASUNTO: MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

DIRIGIDO A: BP DATA COMMUNICATIONS S.A.S

OFICIO N° 05-2023

**MP 3/3**

## **8. Resultados del Examen**

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

## REUNIÓN DE APERTURA

RA 1/1

**Objetivo.** Realizar una Auditoría de Calidad, a la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S de la ciudad de Riobamba, periodo 2022, verificando el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 para detectar irregularidades e implementar acciones de mejora para la empresa.

**Hora de inicio:**

9:30  
am

**Hora de cierre:**

11:00 am

**Fecha:** 30/06/2023

### ORDEN DE DÍA - ACTIVIDADES

#### DESARROLLO DE REUNIÓN DE APERTURA

El auditor líder se presenta como tal y a la vez hace un saludo de bienvenida y agradece por la asistencia al personal de auditados, por el compromiso y la responsabilidad con la implantación, evaluación y mejora continua del Sistema de Gestión.

El representante legal de la alta dirección presenta un cordial saludo y dice que los resultados de esta auditoria encontraremos las mejores soluciones para la mejorar el quehacer diario de la entidad. Resalta el compromiso que deba tener cada uno de los funcionarios para sacar el mejor provecho.

#### Reglas de Auditoría

Las reglas de la auditoria que se fijaron se describen a continuación:

- Que se cumpla con el horario establecido tanto para auditores como para los auditados.
- Que se cumpla con los auditores citados en el plan, evitar publico interviniendo en la auditoría.
- Evitar interrupciones.
- Aplazar asuntos pendientes para otra ocasión.
- Las evidencias solo serán aceptadas en el momento de la auditoría.
- Asistir a la reunión de cierre en el día 30 de junio a las 9:30 a.m.

#### Canales de comunicación

El canal de comunicación será únicamente entre los Auditores y los Auditados con quien se podrá solicitar información

#### Convocatoria

La próxima reunión se desarrollará en día 30 de junio del 2023 a las 9:30 a.m. en las oficinas de la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S.

El representante por la alta dirección presenta un cordial saludo y menciona que los resultados de esta auditoría se encontrara adecuadas soluciones para mejorar el quehacer diario de la empresa. Resalta el compromiso que deba tener cada uno de los funcionarios para sacar el mejor provecho

Atentamente

---

Ing. Cesar Villa

**AUDITOR LÍDER**

Realizado por: <b>V.C.L</b>	Fecha: <b>30/06/2023</b>
Revisado por: <b>C.V/E.Y</b>	Fecha: <b>30/06/2023</b>

## COMUNICACIÓN DURANTE LA AUDITORÍA

CDA 1/1

**Auditores:** Ing. Cesar Villa; Ing. Eduardo Yambay; Viviana Chávez

**Fecha de Inicio:** 03/07/2023

**Fecha de finalización:** 19/07/2023

### **Características de la comunicación:**

De mi consideración. -

Los auditores deben conseguir una comunicación con el auditado que sea:

- Clara
- Sencilla
- Fluída
- Sincera

### **Objetivos de la comunicación:**

- Lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en la programación y planeación de la auditoría.
- Generar confianza en el proceso por parte del auditado como una herramienta de apoyo en el mejoramiento de la gestión organizacional.

### **Comunicación durante la Auditoría**

Los miembros del equipo auditor se deben comunicar periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y se reasignara las tareas entre los miembros del equipo auditor según sea necesario.

Durante la auditoría el auditor comunicará periódicamente los progresos de la auditoría y cualquier inquietud al auditado, cuando sea apropiado al cliente de la auditoría. Las evidencias recopiladas durante la auditoría que sugieren un riesgo inmediato y significativo se le hará de conocer de manera inmediata al auditado.

Si existe alguna inquietud relacionada con un aspecto externo al alcance de auditoría se registrará y se notificará al líder del equipo auditor para que se comunique con el cliente de la auditoría y al auditado.

Ya obtenidas las evidencias de la auditoría y en caso de que no sean alcanzados los objetivos, el líder del equipo auditor informará las razones al cliente para que se determine las acciones apropiadas. En caso de que sucediera lo mencionado anteriormente se deben tomar acciones como la modificación del plan de auditoría, cambios en los objetivos o en su alcance o la terminación de la auditoría.

Si existe la necesidad de cambios en el alcance de la auditoría.

Atentamente

---

Ing. Cesar Villa

**AUDITOR LÍDER**

Realizado por: <b>V.C.L</b>	Fecha: <b>03/06/2023</b>
Revisado por: <b>C.V/E.Y</b>	Fecha: <b>03/06/2023</b>

**PAPEL Y RESPONSABILIDAD DE LOS GUIAS Y OBSERVADORES**

Riobamba 04 de julio del 2023

De mi consideración. –

Los guías y observadores podrán acompañar al equipo auditor, pero no serán parte del mismo. Es decir que no deben influir ni interferir en la realización de la auditoría.

Una vez asignados los guías, ellos deben asistir al equipo auditor y podrá actuar solo cuando el auditor líder lo solicite. Las responsabilidades que se les designan a los guías son las siguientes:

- Establecer los contactos y horarios para las evidencias
- Acordar las visitas a partes específicas de las instalaciones o de la organización.
- Asegurarse de que las reglas correspondientes a los procedimientos relacionados con la protección y la seguridad de las instalaciones son conocidos y respetados por los miembros del equipo auditor.
- Deben ser testigos de la auditoría en nombre del auditado
- Debe proporcionar aclaraciones o ayudar en la recopilación de la información.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Ing. Cesar Villa

**AUDITOR LÍDER**

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 04/07/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/E.Y</b>	<b>Fecha: 04/07/2023</b>

## PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA 1/1

### Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de la ISO 9001:2015 mediante las interrogantes propuestas por la norma para detectar las posibles no conformidades de la empresa.

### Objetivo Especifico

- Analizar cada componente de la norma ISO 9001:2015
- Identificar las irregularidades que no permiten la calidad total del servicio.

FASE II: EJECUCIÓN					
Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Proceso	Audidores iniciales
5/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Contexto de la organización 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.4.1, 4.4.2,	VACL
6/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Liderazgo 5.1, 5.1.1, 5.1.2 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3,	VACL
7/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Planificación 6.1, 6.1.1, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3	VACL
10/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Apoyo 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3,	VACL
11/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Operación 8.1, 8.2, 8.2.1 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3,	VACL

				8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 8.7.1, 8.7.2	
12/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Evaluación del desempeño 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.2.1, 9.2.1, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3	<b>VACL</b>
13/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Auditoría	Mejora 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3,	<b>VACL</b>
14/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de las Norma ISO 9001: 2015	No aplica	<b>VACL</b>
17/7/23	9:00 – 13:00	Oficina	Realice notas de hallazgos	No aplica	<b>VACL</b>

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 30/06/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/E.Y</b>	<b>Fecha: 30/06/2023</b>

## CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Conformidad	N/A	No Conformidad	Aplicación	Observaciones
<b>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</b>					
<b>DP DATA COMMUNICATION debe determinar:</b>					
a) El contexto de la organización parte de las preguntas ¿En dónde estamos? Y ¿para dónde vamos? Se busca un punto de partida y su meta con la aplicación de la matriz FODA, la planificación estratégica y el análisis tanto de factores internos como externos			X		La empresa no cuenta con la matriz FODA
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>					
a) La empresa determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC			X		La empresa no dispone de una lista de clientes y una de proveedores.
b) La empresa determina los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el SGC			X		
<b>4.3 Determinación del alcance del SGC</b>					
a) Aspectos internos y externos			X		La empresa no cuenta con un manual de calidad
b) Requerimientos de las respectivas partes interesadas			X		
c) Los productos y servicios que brinda la empresa			X		
d) El alcance del SGC, debe constar como información documentada y debe estar disponible para el uso			X		
<b>4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</b>					
4.4.1 debe establecer la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad con la utilización de:					
a) Determina entradas que son requeridas y las respectivas salidas que se espera dentro de los procesos			X		La empresa no cuenta con un mapa de procesos.
b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos			X		
c) Determina y aplica los criterios y métodos (incluye el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)			X		La empresa no cuenta con informes de seguimiento.
d) Determina los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad			X		La empresa no dispone de informes de seguimiento.
e) Asignan responsabilidad y autoridad para cada proceso que realiza la empresa			X		
f) El plan de acción enfrenta los riesgos y aprovecha las oportunidades			X		
g) Examina procesos y aplica cambios que se requiera			X		
h) Mejora los procesos y el SGC			X		
4.4.2 En la medida en que sea posible la organización debe:					

a) ¿Cuenta con información documentada para que sirva de soporte a la operación de los procesos de la empresa?			X		Dentro de la empresa no hay documentos de un sistema de gestión de calidad
b) ¿Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?			X		
<b>TOTAL</b>			<b>17</b>		

### Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

Conformidad	0
No conformidad	17
<b>Total</b>	<b>17</b>

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 05/07/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/ E.Y</b>	<b>Fecha: 05/07/2023</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 27/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
4 Contexto de la organización 4.1 Conocimiento y contexto de la organización. La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del su Sistema de Gestión de Calidad.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no cuenta con la matriz FODA, el cual no le permite analizar e identificar los diferentes aspectos internos y externos a la empresa.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de Acción:</b>	
<b>FODA.</b> – Es una herramienta en la que se construye una matriz a partir de la identificación de un listado de factores internos (fortalezas y debilidades) y externas (oportunidades y amenazas) que influyen en el desempeño de la organización.	
<b>Recomendación</b>	
Llevar a cabo estrategias realizadas en el análisis FODA para alcanzar los objetivos y la visión del direccionamiento estratégico, convirtiendo las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades para la empresa, es importante para tener una cultura organizacional.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar matriz FODA	Gerente General	5 días		

<b>Como hacer:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un equipo de colaboradores</li> <li>• Conocer los atributos de cada elemento del análisis FODA</li> <li>• Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas</li> <li>• Definir las estrategias</li> <li>• Realizar una revisión final</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 27/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
4 Contexto de la organización 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas La organización debe proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION al no contar con un sistema de gestión de calidad no cuenta con una matriz de partes interesadas tanto de proveedores como de clientes.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Matriz de partes interesadas.</b> – Es una herramienta que se utiliza con la finalidad de ver de una forma gráfica las partes interesadas de la organización. Nos muestra de una forma visual la manera de dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas identificadas.	
<b>Recomendación:</b>	
Contar con matriz de partes interesadas ya que nos ayudara a verificar las necesidades y expectativas de una manera ordenada y adecuada a cada parte interesada como son los clientes, proveedores, accionistas	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Matriz de partes interesadas	Gerente General	35 días		

<b>Como hacer:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar cada una de las partes interesadas de la empresa.</li> <li>• Verificar las necesidades y expectativas de cada una de las partes interesadas.</li> <li>• Planificación en el sistema de gestión (se identifican los procedimientos que desarrollan cada uno de los aspectos identificados).</li> <li>• Información documentada asociada (descripción de cada uno de los documentos que se generan para evidenciar como se está controlando la necesidad de las partes interesadas).</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 27/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
4 Contexto de la organización 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad para establecer su alcance.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo tanto no determina el alcance.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Alcance del SGC.</b> – Consiste en determinar claramente cuáles son los límites tanto de los productos y servicios, incluye los procesos necesarios para garantizar que el sistema contiene todo el trabajo necesario para completar las actividades planificadas con éxito.	
<b>Recomendación:</b>	
Determinar el alcance, es la actividad que consiste en establecer los productos y servicios y en desarrollar una descripción resumida del sistema de gestión de calidad y su naturaleza.	

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fechas estimadas para la implantación</b>	<b>Fecha real del cumplimiento</b>
Determinar el alcance del SGC	Gerente General	35 días		

<b>Como determinar:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar las cuestiones internas y externas que indica el apartado 4.1</li> <li>• Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2</li> <li>• Los productos y servicios de la organización</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 27/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
4 Contexto de la organización 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos La empresa debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Calidad incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no cuenta con criterios necesarios que ayuden a logara la seguridad en la ejecución de procesos, debido a que la empresa no cuenta con un manual de funciones donde se detalle las responsabilidades, funciones, responsabilidad de los procesos, no se elabora informes de seguimiento y tampoco cuenta con información documentada sobre el sistema de gestión de calidad.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Mapa de procesos.</b> – Es una representación gráfica de los procesos que componer una organización ordenados desde un punto de vista del ciclo productivo de la empresa para mostrar la relación que nace desde las necesidades del cliente y terminando en el ciclo con la entrega de productos/servicios al cliente.	
<b>Recomendación:</b>	
Aplicar un mapa de procesos ya que facilita obtener una visión conjunta de todos los elementos asociados a cada proceso de la empresa y de las actividades que lleva a cabo.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar un mapa de procesos	Gerencia	7 días		

<b>Como elaborarlo:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el problema</li> <li>• Realizar un listado de ideas de las actividades que estarán involucradas</li> <li>• Establecer límites (dónde o cuándo comienza y se detiene el proceso)</li> <li>• Determinar y ordenar pasos</li> <li>• Dibujar símbolos básicos de diagramas de flujo</li> <li>• Finalizar el diagrama de flujo del proceso</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

## CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5. LIDERAZGO	Conformidad	N/A	No Conformidad	Aplicación	Observaciones
<b>5.1 Liderazgo y Compromiso</b>					
5.1.1 debe comprometerse y demostrar los criterios de compromiso la alta dirección con el sistema de gestión de calidad a través de:					
a) ¿El Gerente se responsabiliza por la obligación de rendición de cuentas sobre la eficiencia del SGC?			X		
b) ¿El contexto y propósito de la empresa es apropiado a la política de calidad y brinda un apoyo a la dirección estratégica de la mismas?			X		
c) ¿Se verifica que los requisitos del SGC se integren con los procesos de negociación de la empresa			X		La empresa no cuenta con un manual de calidad
d) ¿Incentiva la utilización del enfoque por procesos y el control de riesgos?			X		
e) ¿La disponibilidad de los recursos para el SGC es inmediata?			X		
f) ¿Socializa con el personal sobre la importancia de un SGC eficaz tomando en cuenta los requisitos del SGC?			X		
g) ¿Realiza el seguimiento respectivo para comprobar que el SGC está consiguiendo resultados adecuadas y previstos?			X		
h) ¿Brinda dirección al personal que ayude con un aporte valioso a la eficiencia y eficacia del SGC?			X		
i) ¿Incentiva la conducción a la mejora continua?			X		No hay planes de mejora
5.1.2 Enfoque al cliente: Tiene que demostrar el compromiso y liderazgo referente al enfoque de clientes asegurándose que:					
a) ¿Se cumple los requisitos legales y del cliente como también reglamentos aplicables?	X				El contrato si cuenta con especificaciones
b) ¿Se toma en cuenta tanto riesgos y oportunidades que pueden interferir en la calidad de los productos y servicios como en la satisfacción a clientes?	X				
c) ¿Se considera la aplicación de enfoque basado en el aumento de satisfacción al cliente?	X				
<b>5.2 Política de calidad</b>					
5.2.1 La alta dirección debe buscar el establecimiento, implementación y mantenimiento de una política de calidad:					
a) ¿La política de calidad es adecuada y corresponde al propósito organizacional y apoya a la dirección estratégica?			X		La empresa no cuenta con un manual de calidad.
b) ¿La política de calidad sirve como base para establecer los objetivos de calidad de la empresa?			X		

c) ¿En la política de calidad se incluyen los compromisos de cumplimiento, de requisitos aplicables?			X		
d) ¿Existe un compromiso que incentiva a la mejora continua de la empresa y del sistema de gestión de calidad dentro de la política de calidad?			X		
<b>5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad</b>					
a) ¿La política de calidad se encuentra debidamente documentada y a disposición inmediata?			X		No cuenta con políticas de calidad
b) ¿Se aplica y se socializa la política de calidad al interior de la empresa?			X		
<b>5.3 Responsabilidad y autoridades</b>					
La alta dirección debe designar responsabilidades para cada rol pertinente en toda la organización, estos deben ser socializados y ser de total entendimiento					
a) ¿Se constata que los requisitos de la norma se apliquen en el sistema de gestión de calidad?			X		No cuenta con un manual de calidad
b) ¿Se confirma si los procesos son adecuados para generar y proporcionar las salidas que se espera?			X		
c) ¿Cuenta con un documento de control e informe del desempeño del sistema de gestión de calidad que también contenga las oportunidades para conseguir la mejora continua?			X		No cuenta con un informe de evaluación
d) ¿Se constata que el sistema de gestión de calidad siga funcionando normalmente, aunque se efectúen cambios en el mismo?			X		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>		<b>20</b>		

### Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

Conformidad	3
No conformidad	20
<b>Total</b>	<b>23</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 28/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
5 Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad y con respecto al enfoque al cliente.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
La alta gerencia de BP DATA COMMUNICATION no cumple con lo establecido por la norma ya que en la empresa una matriz de objetivos que permita promover la mejora dentro de la misma.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Matriz de objetivos.</b> – Es una herramienta que sirve para aumentar los beneficios y disminuir los resultados negativos de la gestión organizacional.	
<b>Recomendación:</b>	
Crear una matriz de objetivos porque ayuda en el mejoramiento de la productividad.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Implementar una matriz de objetivos	Gerencia	7 días		

<p><b>Para realiza una matriz de objetivos se considera tres componentes principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa estratégico (describe los temas estratégicos en una relación causa efecto)</li> <li>• Objetivos estratégicos (describe el tema estratégico, mostrando con claridad el resultado deseado)</li> <li>• Indicadores (describen la forma en que se medirá el logro del resultado)</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 28/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
5 Liderazgo 5.2 Políticas de calidad La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no cuenta con políticas de calidad, no se verifica los requisitos del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los procesos que se realizan en la empresa	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
Políticas de calidad. – Debe ser definida por la alta dirección y dirigida hacia el propósito de la organización, esta debe proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad las cuales deben ser medibles y que fomenten una mejora constante en la organización.	
<b>Recomendación:</b>	
Implementar políticas de calidad que estén orientadas a la calidad para que los productos o servicios que ofrecen satisfagan las necesidades de sus clientes.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Implementar políticas de calidad	Gerencia	7 días		

<p><b>Como crear una política de calidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencionar el nombre de la organización y lo que hace.</li> <li>• Debe ser establecida teniendo en cuenta el contexto de la organización, es decir debe tener abordados los requisitos 4.1 y 4.2</li> <li>• Los objetivos deben estar alineados a la política.</li> <li>• Mencionar el compromiso por cumplir los requisitos aplicables y por la mejora continua.</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 28/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
5 Liderazgo 5.3 Roles, responsabilidad y autoridades La alta dirección debe asegurarse de que las autoridades y responsabilidades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no cuenta con un manual de calidad, no se realizan informes de evaluación para comprobar si los procesos desarrollados en la empresa son adecuados.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Manual de Calidad.</b> – Es un documento en que se establece los objetivos y los estándares de calidad de una empresa, describe las políticas de calidad y los instrumentos con los que la organización se dota para lograr los objetivos fijados en este sentido.	
<b>Recomendación:</b>	
Es necesario implementar un manual de calidad porque ayuda analizar los procesos y evalúa actividades y procedimientos.	

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fechas estimadas para la implantación</b>	<b>Fecha real del cumplimiento</b>
Implementar un manual de calidad	Gerente General	35 días		

<b>Estructura de un manual de calidad:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título (con una breve presentación de la empresa),</li> <li>• Alcance y campo de aplicación (se explica lo que cubre los procesos del SGC)</li> <li>• Política y objetivo de calidad</li> <li>• Un mapa de procesos de la empresa</li> <li>• Esquema de la estructura de la empresa (departamentos responsables)</li> <li>• Descripción de los elementos del propio SGC.</li> <li>• Medidas, análisis y mejoras (cómo y con que herramientas se va a controlar la aplicación de la política de calidad)</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

## CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6. PLANIFICACIÓN	Conformidad	N/A	No Conformidad	Aplicación	Observaciones
<b>6.1 Riesgos y oportunidades</b>					
6.1.1 Para la planificación del sistema de gestión de calidad se debe identificar riesgos y oportunidades que sean necesarios tratar para:					
a) ¿Se comprueba la obtención de los resultados previstos con la aplicación del sistema de gestión de calidad?			X		
b) ¿Se registra el aumento de efectos positivos que aportan a la calidad de productos y servicios?			X		
c) ¿Se realizan acciones preventivas para reducir efectos negativos o no deseados dentro del tema de calidad interna?			X		No existe una planificación para plantear riesgos y oportunidades.
d) ¿Se consigue la mejora continua?			X		
6.1.2 Debe planificar					
a) ¿Se realiza la planificación de acciones para afrontar riesgos y aprovechar oportunidades?			X		La empresa no cuenta con un plan de acción.
b) ¿Implementa acciones dentro de los procesos del sistema de gestión de calidad?			X		
c) ¿Se realizan evaluaciones de la eficacia de las acciones dentro de los procesos del sistema de gestión de calidad?			X		
<b>6.2 Objetivos de la calidad</b>					
6.2.1 Debe implementar objetivos de calidad para los niveles y funciones dentro de la empresa como también los procesos que sean necesarios para el correcto desempeño del sistema de gestión de calidad.					
a) ¿Los objetivos de calidad guardan relación con la política de calidad?			X		En la empresa no cuenta con una matriz de objetivos y políticas de calidad.
b) ¿Los objetivos de calidad son medibles?			X		
c) ¿Para la planificación de los objetivos se toma en cuenta todos los requisitos que son aplicables?			X		
d) ¿Los objetivos de calidad de los productos que ofrecen y la satisfacción del cliente por los servicios prestados dentro de la empresa?			X		
e) ¿Los objetivos de calidad son controlados y se realiza su respectivo seguimiento?			X		
f) ¿Los objetivos de calidad son socializados con el personal de la empresa?			X		
g) ¿Con que frecuencia se realiza la actualización de los objetivos de			X		

calidad?					
6.2.2 En la planificación de la obtención de los objetivos de calidad debe determinar					
a) ¿Establece un plan de acción en la planificación del logro de los objetivos de calidad?			X		En la empresa no cuenta con una matriz de objetivos y políticas de calidad.
b) ¿Se determina los recursos que se utilizan para alcanzar los objetivos de calidad?			X		
c) ¿Se define responsabilidades para el alcance de los objetivos de la calidad?			X		
<b>6.3 Gestión del cambio</b>					
Al determinar que la empresa necesita cambios dentro del sistema de gestión de calidad debe tomar en cuenta					
a) ¿Estableció el propósito para los cambios en la planificación?			X		La empresa no tiene una matriz de planificación de cambios y no cuenta con solicitud de cambios.
b) ¿Al realizar la planificación de los cambios al sistema de gestión de calidad se ha protegido la integridad del mismo?			X		
c) ¿Se hace una planificación de la disponibilidad del recurso?	X				
d) ¿En la planificación se toma en cuenta la asignación de autoridades y responsabilidades?	X				
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>		<b>19</b>		

Conformidad	2
No conformidad	19
<b>Total</b>	<b>21</b>

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 07/07/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/ E.Y</b>	<b>Fecha: 07/07/2023</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 29/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
6 Planificación 6.1 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización Al planificar el Sistema de Gestión de Calidad, la empresa debe considerar las cuestiones referidas con la comprensión de la organización y de su contexto y también la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, debe determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no planifica acciones preventivas para enfrentar riesgos y oportunidades.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Matriz de riesgos.</b> – Es una herramienta de análisis de riesgo que sirve para evaluar la probabilidad y la gravedad del riesgo durante el proceso de planificación, el riesgo tiene una causa y cuando esa causa se materializa se convierte en una consecuencia.	
<b>Recomendación:</b>	
Realizar una matriz de riesgo y oportunidad ayuda a la detección de imprevistos, identificación de procesos y clasifica los tipos de riesgos con su correspondiente grado.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Matriz de riesgo	Gerente	20 días		

<p><b>Procedimientos para desarrollar una matriz de riesgo se deben tomar en cuenta factores como:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia con que se efectúa.</li> <li>• Número de personas que se implican.</li> <li>• Los materiales que se utilizan</li> <li>• La presencia de agentes nocivos</li> <li>• Los cambios en las instalaciones.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> se otorga una calificación del 1 al 10 a cada uno de estos ítems de acuerdo con la probabilidad de que ocurran y la gravedad de las consecuencias, donde 1 es bajo y 10 muy alto.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 29/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
6 Planificación 6.3 Planificación de cambios Cuando la empresa determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no tiene establecidos los propósitos para la gestión del cambio en su planificación, ya que no cuenta con una matriz de planificación documentada de cambios.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Matriz de planificación de cambios.</b> – es una herramienta que se utiliza con el propósito de gestionar las solicitudes de cambio para proyectos y otras iniciativas importantes, define roles	
<b>Recomendación:</b>	
Implementar una matriz de cambios es importante para la empresa porque facilita el flujo de información cuando es necesario realizar cambios en un proyecto.	

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fechas estimadas para la implantación</b>	<b>Fecha real del cumplimiento</b>
Matriz de planificación de cambios	Gerente	15 días		

<b>Pasos a seguir para una matriz del cambio:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los detalles de lo que vamos a cambiar</li> <li>• Diseñar un plan de trabajo, que incluya un cronograma, tareas a realizar, asignación de responsabilidades, niveles de autoridad, presupuesto, asignación de recursos, información necesaria y tiempos de cumplimiento.</li> <li>• Establecer un canal de comunicación eficiente que permita que las personas interesadas en el proceso que se está cambiando, estén bien informadas al respecto.</li> <li>• Implementar jornadas de entrenamiento y capacitación al personal que tienen la responsabilidad de liderar el cambio.</li> <li>• Establecer controles de verificación y monitoreo sobre los cambios para medir su eficacia.</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

## CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

7 APOYO	Conformidad	N/A	No Conformidad	Aplicación	Observaciones
<b>7.1 Recursos</b>					
7.1.1 Generalidades					
Debe brindar y determinar los recursos que se necesite para el establecimiento, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad.					
a) ¿Al establecer un sistema de gestión de calidad se realiza un análisis a las limitaciones y capacidades que puedan tener los recursos existentes?			X		
b) ¿Al establecer el sistema de gestión de calidad se analiza la información que se requiere saber de los proveedores?			X		
7.1.2 Personas					
a) ¿La empresa designa el personal idóneo para implementar de forma eficaz el sistema de gestión de calidad?			X		No se tiene definido
7.1.3 Infraestructura					
d) ¿La empresa facilita la utilización de una infraestructura adecuada para desarrollar los procesos y así lograr la correcta disposición de los servicios y productos?	X				El espacio físico está bien estructurado para la realización de las actividades.
7.1.4 Ambiente para el desarrollo de los procesos					
a) ¿Determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X				
7.1.5 Recursos para la medición y el seguimiento de resultados					
7.1.5.1 Generalidades					
Debe delimitar, brindar y mantener los recursos que se requieran para asegurar la fiabilidad y validez de los resultados y así verificar la calidad los servicios y productos que se ofrecen					
a) ¿Los recursos designados son apropiados y específicos para cada actividad de medición y seguimiento?			X		
b) ¿Existe un stock de los recursos para garantizar la disposición continua del propósito que cumple?			X		
7.1.5.2 Rastreabilidad de las mediciones					
a) ¿Verifica que los equipos que se utiliza para las operaciones diarias funciones correctamente?	X				
b) ¿Realiza evaluaciones al equipo de medición para identificar el estado en el que se encuentran?			X		
c) ¿Realiza mantenimiento al equipo de medición?			X		

7.1.6 Conocimientos necesarios de la organización					
Debe determinar los conocimientos que se necesitan para el desarrollo de las actividades diarias dentro de la organización para obtener un mejor resultado en la ejecución de los servicios brindados y en la oferta de productos					
a) ¿Determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?			X		No existe un manual de inducción
b) ¿Los conocimientos adicionales que pueda necesitar la empresa se los obtiene en fuentes interna o externas?			X		
<b>7.2 Competencia</b>					
a) ¿Se determina la competencia del personal para ejecutar una determinada actividad en que afecte al desempeño del sistema de gestión de calidad?			X		
b) ¿La formación, experiencia o educación del personal son adecuadas para cada puesto de trabajo?	X				
c) ¿La empresa brinda capacitaciones al personal para que adquieran la competencia necesaria para que de esta manera se evalúe la eficacia de la misma?			X		
d) ¿Posee información documental como evidencia de la formación educación y experiencia que posee el personal?			X		
<b>7.3 Concientización</b>					
a) ¿Dentro de la empresa el personal conoce sobre los objetivos y políticas de calidad?			X		La empresa no dispone con políticas de calidad.
b) ¿El personal es consciente de lo que contribuyen a la eficacia del sistema de gestión de calidad, a lo cual se incluye los beneficios para la mejora del desempeño?			X		
<b>7.4 Comunicación</b>					
Incluir lo siguiente para determinar la comunicación interna y externa con respecto al sistema de gestión de calidad					
a) ¿Qué se comunica?			X		La empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad.
b) ¿A quién se comunica?			X		
c) ¿Cuándo se comunica?			X		
d) ¿Cómo se comunica?			X		
<b>7.5 Información documentada</b>					
7.5.1 Generalidades la empresa dentro de su sistema de gestión de calidad debe incluir					
a) ¿Se lleva la debida documentación que requiere esta norma internacional?			X		La empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad.
b) ¿Se define que tipo de información documentada considera la			X		

organización para lograr la eficacia?					
7.5.2 Creación y actualización					
Al crear y actualizar documentos de información debe tener la seguridad que la información sea adecuada.					
a) ¿Se define y se incluye la descripción de la información documentada como fecha, título, número de referencia y autor?			X		La empresa no cuenta con un proceso de gestión de documentación.
b) ¿Tiene definido el formato que se utiliza en la información documentada y los medios de soporte?			X		
c) ¿Se revisa y se aprueba la información de naturaleza documental en base a su adecuación y conveniencia?			X		
7.5.3 Control de la información					
7.5.3.1 La información documentada requiere de un sistema de control de calidad y también de la norma internacional para evaluar y controlar la seguridad de que					
a) ¿Se encuentra a disposición la información donde y cuando se necesite?			X		
b) ¿La protección y seguridad de la información documentada es la adecuada?			X		
7.5.3.2 Para el control de la información la empresa debe tener en cuenta las siguientes actividades					
a) ¿Al momento de realizar el control a la información documentada se toma en cuenta el acceso, la distribución su uso y recuperación?			X		
b) ¿Para realizar el control de la información documentada se toma en cuenta la preservación y legalidad?			X		
c) ¿Se prevé cambios para realizar el control de la información documentada?			X		
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>		<b>22</b>		

### Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

Conformidad	6
No conformidad	26
<b>Total</b>	<b>32</b>

**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 30/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
7 Apoyo	
7.1 Recursos	
La empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua, también debe proporcionar personas para la operación y control de sus procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la infraestructura, el ambiente, y los conocimientos son necesarios para la operación de sus procesos logrando la conformidad de los productos y servicios,	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATIONS mencionó que no existe un plan de capacitaciones, ni planes de formación, y no se realizan encuestas para ver cómo se desempeñan sus labores	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Manual de inducción.</b> -Es un método eficaz que ayuda acelerar los procesos de socialización y lograra que los nuevos empleados efectúen contribuciones positivas a la organización, se describen las políticas de la empresa, normas, presentaciones y otros temas relacionados.	
<b>Recomendación:</b>	
Aplicar un manual de inducción porque es un proceso formal para familiarizar a los empleados que recién se integran a la empresa, sus puestos y unidades de trabajo.	

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fechas estimadas para la implantación</b>	<b>Fecha real del cumplimiento</b>
Manual de inducción	Gerente General	15 días		

<b>Pasos para crear el manual de inducción:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción (se realiza la presentación del material)</li> <li>• Presentación de la empresa (incluir una breve historia de la organización)</li> <li>• Valores corporativos</li> <li>• Información practica (se menciona todos los datos que el colaborador debe conocer sobre la forma de trabajar y relacionarse dentro de la empresa)</li> <li>• Normas y obligaciones legales</li> <li>• Beneficios de la empresa.</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 30/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b> 7 Apoyo 7.3 Toma de conciencia La empresa debe asegurarse que las personas que realizan el trabajo bajo control deben tomar conciencia de la política, objetivos de calidad y sobre la contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	
<b>Deficiencias encontradas:</b> BP DATA COMMUNICATION no cuenta con un manual de calidad por lo tanto el personal no tiene conocimiento sobre los objetivos y políticas de calidad, la empresa al no contar con un sistema de gestión de calidad el personal no aporta a la eficacia del mismo.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Políticas de calidad.</b> – Debe ser definida por la alta dirección y dirigida hacia el propósito de la organización, esta debe proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad las cuales deben ser medibles y que fomenten una mejora constante en la organización.	
<b>Recomendación</b>	
Implementar políticas de calidad que estén orientadas a la calidad para que los productos o servicios que ofrecen satisfagan las necesidades de sus clientes.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Implementar políticas de calidad y objetivos	Gerente	15 días		

<p><b>Como hacer una política de calidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencionar el nombre de la organización y lo que hace.</li> <li>• Debe ser establecida teniendo en cuenta el contexto de la organización, es decir debe tener abordados los requisitos 4.1 y 4.2</li> <li>• Los objetivos deben estar alineados a la política.</li> <li>• Mencionar el compromiso por cumplir los requisitos aplicables y por la mejora continua.</li> </ul> <p><b>Como hacer objetivos de calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser específicos (nos referimos a la importancia de definir objetivos que se caractericen por la claridad y concreción)</li> <li>• Ser medibles (se deben poder medir para conseguir que sean eficaces)</li> <li>• Haber sido acordados (el objetivo de calidad debe ser aprobado por la alta dirección y que tras ellos se transmita a los diferentes niveles)</li> <li>• Ser realistas (es decir que hay que ver la posibilidad de poder conseguirlo)</li> <li>• Temporales (tener el tiempo definido en cuanto se pretende conseguir).</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 30/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
7 Apoyo	
7.4 Comunicación	
La empresa debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad que incluyan qué, cuándo, a quién, cómo comunicar y quién comunica.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION al no contar con un sistema de gestión de calidad no establece procesos de comunicación.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
Plan de comunicación. –se plasma en un documento la forma en la que el gerente va a comunicarse con sus empleados, en este se establecen la estructura de los objetivos de comunicación que se quiere alcanzar.	
<b>Recomendación:</b>	
Crear un plan de comunicación porque en este se establece de forma clara como cuando y de qué forma se va a comunicar la empresa con su público con el fin de alcanzar ciertos objetivos.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Plan de Comunicación	Gerente	20 días		

<p><b>Un plan de comunicación debe considerar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El aspecto a comunicar</li> <li>• Cuando comunicar</li> <li>• El destinatario</li> <li>• El responsable</li> <li>• La metodología que va a utilizar</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 30/06/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b> 7 Apoyo 7.5 Información documentada La empresa debe crear y actualizar información documentada y esta se debe controlar con la finalidad de asegurarse de este disponible, que sea adecuada y que sea idónea para su uso.	
<b>Deficiencias encontradas:</b> BP DATA COMMUNICATION mencionó que no cuenta con la documentación que requiere la norma ISO 9001:2015 ni determina la información que se debe documentar para obtener la eficacia dentro de la empresa, tampoco cuenta con información documentada sobre las acciones que se toma dentro de la empresa	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Control de información documentada.</b> – Es la clave para el éxito de la empresa ya que facilita la estandarización, al documentar los procesos y establecer la forma en que se deben llevar a cabo las actividades, es fundamental que las personas encargades de ejecutar dichas actividades estén capacitadas.	
<b>Recomendación:</b> Es necesario llevar un control de la información ya ayuda a identificar los distintos procesos dentro de la empresa, además permite evaluar y si es necesario adquiere nuevos recursos para obtener resultados deseados.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Control de información documentada	Gerente	15 días		

<b>Consejos para el control de la información documentada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario crear una codificación para documentos</li> <li>• Centralizar la base de datos de los documentos</li> <li>• Cuidado con las revisiones por e-mail</li> <li>• Cuidado con la seguridad de los documentos</li> <li>• Contratar un sistema de gestión de documentos</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

## CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8 OPERACIÓN	Conformidad	N/A	No Conformidad	Aplicación	Observaciones
<b>8.1 Realización del producto o prestación del servicio</b>					
La organización debe planificar implementar y ejercer un control de procesos para la ejecución de la compra y venta de productos y prestación de servicios:					
a) ¿Tiene definidos requisitos en la provisión de los servicios y productos?			X		
b) ¿Es adecuado el establecimiento de criterios para los procesos de aceptación de productos y servicios?			X		
c) ¿Se realiza el análisis correspondiente a la determinación de los recursos necesarios para la conformidad de los requisitos de acuerdo al producto o servicio?			X		
d) ¿La empresa aplica controles a los procesos en base a los criterios establecidos?			X		
e) ¿Se determina, mantiene y conserva la información documental que asegure la confianza de los procesos y calidad de productos y servicios?			X		No se realizan informes sobre los procesos que se ejecutan.
<b>8.2 Requisitos para los servicios y productos</b>					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
En la comunicación con los clientes debe incluir:					
a) ¿Proporciona la información adecuada acerca de los productos y servicio que ofrece?	X				
b) ¿Trata las consultas, los contratos los pedidos tomando en cuenta lo realizado?	X				
c) ¿Se recepta la debida retroalimentación de parte de los clientes incluyendo las quejas?	X				
d) ¿Se define requisitos direccionados para las acciones contingentes en caso de requerirse?			X	No aplica	La empresa no cuenta con un plan de contingencia.
8.2.2 Requisitos para los servicios y productos					
a) ¿Se define los productos y servicios incluyendo requisitos legales, reglamentos aplicables y de cualquier aspecto necesario?			X		
b) ¿La empresa cumple con las declaraciones sobre los productos y servicios que ofrece?			X		
8.2.3 Constatación de requisitos para productos y servicio					
8.2.3.1 La empresa debe estar segura que tiene la capacidad de cumplir requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes.					

a) ¿Se establecen los requisitos requeridos por el cliente como los de las actividades de entrega?			X		
b) ¿Se considera los requisitos que no fueron establecidos por el cliente pero que de alguna forma son necesarios para brindar un buen servicio o producto?			X		La empresa ofrece diferentes planes y servicios de internet, confirmación y requisitos de los clientes y registro de proveedores.
c) ¿Se aplica la revisión de todos los requisitos que implanta la empresa?	X				
d) ¿Se realiza la revisión de los requisitos legales y reglamentos que se aplica o servicios y productos?	X				
e) ¿Verifica los requisitos aplicados en los contratos que se aplican dentro de la empresa?	X				
<b>8.2.3.2 Conserva la información documentada la empresa</b>					
a) ¿La empresa guarda información referente a los resultados que arroja la revisión?			X		
b) ¿La empresa guarda los requisitos nuevos que tengan los productos y servicios?			X		
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
¿La empresa se asegura cuando hay cambios de requisitos tanto para productos y servicios la información de tipo documental se actualiza y es modificada y es comunicada a las personas responsables dentro de la empresa?			X		La empresa no realiza los informes respectivos sobre los cambios que puedan existir por parte de los servicios que prestan.
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
¿La empresa establece, implemente y mantiene procesos de diseño adecuados para asegurar la provisión de productos y servicios?			X		
<b>8.3.2 Planificación del desarrollo y diseño</b>					
Determinar el control y las etapas para el desarrollo y diseño, la empresa debe considerar que:					
a) ¿La empresa considera el tiempo, naturaleza y la complejidad de todas las actividades de diseño y desarrollo?			X		
b) ¿Se define las etapas para el proceso, tomando en cuenta el control del diseño y desarrollo que sean aplicables?			X		
c) ¿La empresa define las actividades que se requiere para el control y la validación del desarrollo y diseño?			X		
d) ¿La empresa asigna autoridades y responsabilidades a las personas			X		

que se involucran en el desarrollo y diseño?					
e) ¿Se determinan las necesidades y los recursos externos e internos para el desarrollo y diseño de los productos y servicios?			X		
f) ¿En la empresa se toma en cuenta el control que se debe ejercer en el personal que participa activamente en el proceso de desarrollo y diseño?			X		
g) ¿La empresa considera que la participación activa de usuarios y clientes en el proceso del desarrollo y diseño es importante para la misma?			X		
h) ¿La empresa considera los requisitos para una posterior requisición de productos y servicios?			X		
i) ¿La empresa considera el nivel de control que se lleva en el proceso del desarrollo y diseño tomando en cuenta los requisitos de las partes interesadas y clientes?			X		
j) ¿La empresa compara la información documentada con los resultados como comprobación del cumplimiento de los requisitos de desarrollo y diseño?			X		
8.3.3 Entrada para el desarrollo y diseño					
La empresa debe definir los requisitos esenciales para los diferentes tipos de productos y servicios a desarrollar y diseñar para lo cual:					
a) ¿Se considera los diferentes requisitos tanto de desempeño como funcionales?			X		
b) ¿Se comprueba y controla la información histórica sobre actividades similares de desarrollo y diseño?			X		No hay información documental sobre las entradas del diseño y desarrollo.
c) ¿Verifica los requisitos de tipo legal y reglamentaria?			X		
d) ¿La empresa conoce consecuencias ligadas al fallo de los productos y servicios que ofrece?			X		
8.3.4 Verificación y control del desarrollo y diseño					
La empresa debe utilizar controles para el proceso de desarrollo y diseño y así asegurarse de:					
a) ¿Se determina y definen objetivos a lograr?			X		
b) ¿La empresa aplica revisiones para evaluar resultados y la capacidad de cumplimiento de los requisitos en el desarrollo y diseño?			X		
c) ¿Se verifica si los productos y servicios cumplen las necesidades de los clientes?	X				
d) ¿Se toma acciones correctivas para solucionar los problemas que			X		

surjan en las actividades de revisión?					
e) ¿La información que obtenide de estas revisiones, es documentada y conservada?			X		La empresa no detalla las actividades que realiza.
<b>8.3.5 Salida de desarrollo y diseño</b>					
La empresa debe tener seguridad de que las salidas del desarrollo y diseño:					
a) ¿Son adecuadas para los procesos posteriores para la revisión de productos y servicios?			X		
b) ¿Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado y a los criterios de aceptación?			X		La empresa no realiza un seguimiento apropiado al servicio.
c) ¿La empresa especifica las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?			X		
<b>8.3.6 Cambios en el desarrollo y diseño</b>					
La empresa debe identificar, controlar y revisar los cambios realizados en el desarrollo y diseño de los productos y servicios asegurándose que exista el menor impacto adverso conforma a los requisitos					
a) ¿La empresa guarda información de tipo documental en lo que se refiere a cambios de desarrollo y diseño?			X		En la empresa no existe información referente a los cambios, el diseño y desarrollo de los servicios.
b) ¿Guarda información documental en cuanto a las revisiones y resultados?			X		
c) ¿Guarda información documental de la autorización de los cambios?			X		
d) ¿La empresa guarda información documental de las acciones que se toma para prevenir los impactos adversos?			X		
<b>8.4 Control de procesos, servicios y productos abastecidos externamente</b>					
<b>8.4.1 Generalidades</b>					
La empresa debe asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados extremamente son conformes a los requisitos:					
a) ¿La empresa comprueba que los servicios y productos abastecidos externamente se incorporan a los servicios y productos de la empresa?	X				La empresa de manera constante realiza evaluaciones a proveedores, si el mercado es extenso en cuanto a equipos tecnológicos.
b) ¿Se realiza el control de los servicios y productos que la empresa ofrece al cliente por medio de proveedores externos?	X				
c) ¿La empresa considera el desempeño de un producto o servicio que es proporcionado externamente a nombre de la empresa para tomar una decisión empresarial?	X				
<b>8.4.2 Alcance y tipo de control</b>					

La empresa debe asegurarse de los procesos, productos y servicios abastecidos externamente y estos que vayan de acuerdo con los requisitos:					
a) ¿La empresa controla procesos suministrados de forma externa?			X		
b) ¿La empresa planifica y aplica controles para proveedores externos?			X		
c) ¿La empresa considera que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con la reglamentación legal y los requisitos del cliente?	X				Existe control de entradas y salidas.
d) ¿La empresa aplica diferentes actividades para comprobar que los productos y servicios cumplan con los requisitos?			X		La empresa no cuenta con orden de pedido.
<b>8.4.3 Información a los proveedores externos</b>					
La empresa debe asegurarse que los requisitos antes adecuados para su posterior comunicación a los proveedores externos					
a) ¿La empresa se asegura que los requisitos sean los adecuados antes de socializar los procesos, productos y servicios, con el proveedor externo?	X				
b) ¿La empresa socializa con los proveedores los requisitos de procesos, productos, servicios deben tener para su aprobación?	X				
c) ¿La empresa socializa a los proveedores externos sobre el requerimiento de las competencias del personal para obtener su aprobación?	X				
d) ¿Se socializa a los colaboradores sobre las interacciones con el proveedor externo?			X		
e) ¿Se informa sobre los diferentes requisitos que se deben aplicar para el control del desempeño del proveedor?			X		
f) ¿Se informa sobre actividades de validación o verificación que el cliente o la empresa quiera aplicar al proveedor externo?			X		
<b>8.5 Producción y provisión del producto y servicio</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y provisión del producto y servicio</b>					
La empresa debe implementar la provisión y producción de productos y servicios bajo condiciones controladas.					
Las condiciones de característica control en cuanto sea aplicable.					
a) ¿La empresa incluye los documentos guardados con respecto a las características de productos, servicios y actividades que se desempeñan dentro de la misma como también resultados a alcanzar?	X				
b) ¿Incluyen actividades de aplicación de seguimiento y monitores para realizar la verificación de control tanto de los procesos como de las			X		

salidas?					
c) ¿Incluye el uso de las instalaciones para los procesos cuando estos sean aplicables?	X				La empresa cuenta con instalaciones adecuadas para realizar las actividades correspondientes.
d) ¿La empresa incluye a personas requeridas para el control de procesos, aunque no reúnan todos los requisitos necesarios?			X		
e) ¿Se incluye la validación de forma periódica de la capacidad que tiene la empresa para alcanzar los resultados que espera?			X		
f) ¿Incluye la aplicación de acciones preventivas para mitigar errores humanos?			X		La empresa no cuenta con un plan de contingencia.
8.5.2 Trazabilidad e identificación					
a) ¿Identifican las salidas con los medios apropiados, para tener la completa seguridad de la conformidad tanto de productos como de servicios?	X				La empresa identifica los equipos que se utilizan en las instalaciones.
b) ¿La empresa identifica que las salidas estén de acuerdo a los requisitos de medición y seguimiento a través del proceso de producción del servicio?			X		La empresa no cuenta con indicadores de gestión.
c) ¿La empresa controla y conserva la documentación para permitir la trazabilidad?			X		En la empresa no se identifican procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución del servicio que se presta.
8.5.3 Propiedad perteneciente a personas externas de la empresa clientes y proveedores					
a) ¿Mantiene la organización el respectivo cuidado en cuanto a la propiedad que pertenece a los proveedores y clientes?	X				Los equipos son tratados con cuidado y precaución.
b) ¿La empresa identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad tanto de clientes como de proveedores?	X				
c) ¿Elabora un informe al cliente o proveedor cuando sus pertenencias se deteriora o se pierde, y conserva la información?			X		
8.5.4 Preservación					
¿La empresa archiva las salidas que se dan durante la producción y prestación de productos y servicios para tener la seguridad de que estén conforme con los requisitos?			X		La empresa identifica los equipos utilizados en las instalaciones.
8.5.5 Actividades después de la entrega					
La empresa debe cumplir con los requisitos para las actividades que se realizan después de la entrega de productos y servicios.					

La empresa debe considerar lo siguiente para la disposición del alcance de las actividades que suceden después de la entrega de los servicios y productos.					
a)	¿Considera los requisitos de tipo legales y reglamentarios?	X			La empresa cumple leyes y reglamentos.
b)	¿Considera consecuencias potenciales no deseadas asociadas a productos y servicios que ofrece la empresa?		X		Los equipos instalados cuentan con garantía.
c)	¿Se considera dentro de la empresa la vida útil y el uso previsto de los productos y servicios que ofrece la empresa?	X			
d)	¿Definen y socializan los requisitos que tienen que ver con el cliente?	X			La empresa está abierta al diálogo con sus clientes.
e)	¿La empresa delimita la forma en que los clientes van a retroalimentarse acerca de los productos y servicios?		X		
<b>8.5.6 Comprobación de los cambios</b>					
a)	¿La empresa comprueba las variaciones en la producción o prestación de servicios para constatar la aplicación de los requisitos requeridos?		X		
b)	¿Se guarda la información de tipo documental que detalla los resultados de la comprobación de variaciones?		X		No cuenta con un manual de calidad.
<b>8.6 Liberación de los servicios y productos que ofrece la empresa</b>					
La empresa debe guardar la información documental sobre la liberación de los servicios y productos.					
La información de tipo documentada debe incorporar					
a)	¿La empresa se asegura de la conformidad de los criterios de aceptación?		X		
b)	¿La empresa monitorea la Trazabilidad al personal autorizado de la liberación tanto de servicios como de productos?	X			
<b>8.7 Verificación de las salidas no conformes de la empresa</b>					
<b>8.7.1 La empresa debe asegurarse de las salidas que no cumplan con los requisitos para prevenir entregas no intencionadas</b>					
La empresa debe tratar las salidas no conformes ya sea de una o más de la siguiente manera:					
a)	¿Toma acciones correctivas para la salida de no conformes?		X		
b)	¿Son incluidas como acciones correctivas las acciones de separación, contención, suspensión y devolución de las salidas no conformes?		X		
c)	¿Acogen los comentarios del cliente para evitar salidas no conformes?	X			
<b>8.7.2 La empresa debe conservar la información de tipo documental</b>					
a)	¿La empresa guarda información documental que detalle la no		X		

conformidad?					
b) ¿Guarda información documentada sobre acciones aplicadas?			X		
c) ¿Guarda información de acuerdos de salidas no conformes?			X		
d) ¿Guarda información que reconoce al personal responsable de acciones preventivas o correctivas sobre las no conformidades?			X		La empresa menciona que no existe información documentada de las no conformidades y acciones tomadas.
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>		<b>60</b>		

### Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

Conformidad	27
No conformidad	60
<b>Total</b>	<b>87</b>

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 11/07/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/ E.Y</b>	<b>Fecha: 11/07/2023</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 03/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
8 Operación	
8.1 Planificación y control operacional	
La empresa debe planificar, implantar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios para implementar acciones necesarias.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no se realizan informes sobre los procesos que se ejecutan porque no mantiene y no se conserva la información de tipo documental que aseguren la confianza de los procesos a seguir y la calidad de productos como servicios.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Informe de procesos.</b> – Es un documento la finalidad es comunicar y dar cuentas de una situación en la que se encuentra la empresa desde diferentes perspectivas, es decir de algo sobre lo que se está realizando.	
<b>Recomendación:</b>	
Realizar informes de procesos ya que el objetivo de estos es comunicar la información relevante para el personal encargado de dirigir y tomar decisiones.	

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fechas estimadas para la implantación</b>	<b>Fecha real del cumplimiento</b>
Realizar informes de los procesos	Gerente General	10 días		

<b>Como redactar un informe de procesos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar el objetivo</li> <li>• Seleccionar la información, analizarla, evaluar y verificar</li> <li>• Estructurar el informe y proceder a trabajar en el mismo.</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 03/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b> 8 Operación 8.2 Requisitos para los servicios y productos La empresa debe proporcionar a sus clientes la información de los productos y servicios que ofrece, tratar las consultas, debe asegurarse de los requisitos leales y el reglamento aplicable, la organización debe asegurarse que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicio que se ofrece a los clientes, también se debe conservar la información documentada sobre cualquier requisito nuevo.	
<b>Deficiencias encontradas:</b> BP DATA COMMUNICATION no cuenta con información referente a los resultados que refleja la revisión y tampoco determina requisitos direccionados a acciones contingentes porque la empresa no cuenta con un plan de contingencia.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Levantamiento de información documentada.</b> – Es el proceso de recolección y medición de datos sobre algunas variables de interés para su uso en la toma de decisiones empresariales, la planificación estratégica, la investigación y otros fines.	
<b>Recomendación:</b>	
Es necesario llevar un levantamiento de la información ya ayuda a identificar los distintos procesos dentro de la empresa, además permite evaluar y si es necesario adquiere nuevos recursos para obtener resultados deseados.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar un levantamiento de información	Gerente	15 días		

<b>Como realizar el levantamiento de información:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los objetivos de la investigación</li> <li>• Elegir el método de levantamiento de la información.</li> <li>• Planificar los procedimientos de levantamiento de información.</li> <li>• Realizar levantamiento de datos</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 03/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
8 Operación	
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios	
La empresa debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse la provisión de productos y servicios; debe determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo de la organización.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no cuenta con información documentada, no aplica las revisiones para evaluar los resultados de los requisitos de desarrollo y diseño.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Información sobre diseño–</b> Determina los requisitos que se aplicarán y se verificara la conformidad, de los productos y servicios, estos tratan de disminuir la probabilidad de que no ocurran problemas posteriores.	
<b>Recomendación:</b>	
Mantener la información documentada sobre el diseño de los productos y servicios ya que esto asegura que su suministro satisfaga las necesidades y las expectativas de los clientes.	

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fechas estimadas para la implantación</b>	<b>Fecha real del cumplimiento</b>
Mantener la información documentada sobre diseño de los productos y servicios	Gerente	5 días		

<b>Como hacer:</b>
.

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 03/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
8 Operación	
8.6 Liberación de Productos y servicios	
La empresa tiene que implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios, la liberación de los productos no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sea aprobado de otra manera	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
En la empresa BP DATA COMMUNICATION no conserva los registros de la liberación de los productos y servicios.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Registro de liberación.</b> – consiste en la aplicación de las disposiciones creadas para verificar que los productos y servicios cumplan con los requisitos para que puedan ser entregados a sus clientes.	
<b>Recomendación:</b>	
Mantener registros de quien autoriza la liberación de todos los productos y servicios necesarios para la entrega del cliente.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Aplicar un registro de liberación de productos y servicios	Gerente	30 días		

<b>Elementos que requieren ser parte de registro de liberación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del producto.</li> <li>• Trazabilidad del producto (por ejemplo, numero de lote, número de serie).</li> <li>• Fecha de realización.</li> <li>• Quien realizó la supervisó la verificación.</li> <li>• Quién liberó el producto.</li> <li>• Los criterios de aceptación aplicados.</li> <li>• Indicación clara de si se cumplieron los requisitos.</li> <li>• Condiciones ambientales en el momento de la verificación del producto.</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO

**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION

**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 03/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
8 Operación	
8.7 Control de las salidas no conformes	
Debe asegurarse la empresa de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para revenir su uso o entrega no intencionada, es importante conservar la información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas y todos los permisos obtenidos.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
En la empresa BP DATA COMMUNICATION no dispone con la información documentada de las no conformidades y acciones tomadas, ni guarda información de acciones preventivas o correctivas de las no conformidades	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Salida no conforme.</b> – Es un producto servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.	
<b>Recomendación:</b>	
Realizar un informe sobre las salidas no conformes ya que esto ayuda a verificar el resultado de los procesos que no cumplieron con algún requisito.	

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fechas estimadas para la implantación</b>	<b>Fecha real del cumplimiento</b>
Realizar informes sobre las no conformidades que se presenten	Gerente	30 días		

<b>Como hacer:</b>
--------------------

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

## CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Conformidad	N/A	No Conformidad	Aplicación	Observaciones
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
9.1.1 Generalidades					
La empresa debe establecer					
a) ¿Reconoce los procesos necesarios para la medición del seguimiento?			X		En la empresa no se evalúa el desempeño.
b) ¿Se determina el tiempo de aplicación de medición y seguimiento?			X		
c) ¿Cuenta con la planificación del análisis y evaluación de los resultados que surgen de la medición y el seguimiento?			X		
d) ¿La empresa comprueba la eficiencia y eficacia del sistema de medición y seguimiento mediante una evaluación?			X		En la empresa no existe indicadores de gestión de calidad.
e) ¿Guarda la información de los resultados que se considere de relevante importancia?	X				
9.1.2 Satisfacción por parte del cliente					
¿La empresa aplica el seguimiento adecuado y el grado de satisfacción de sus clientes que brinda en cuanto a producto y servicio?			X		No se realizan encuestas a los clientes para medir el grado de satisfacción.
9.1.3 Análisis y aplicación de evaluación a la conformidad de servicios y productos					
Analizar y evaluar toda la información y los datos que se consideren apropiados que se derivan del seguimiento y monitoreo.					
Los resultados que se derivan del análisis se deben utilizar para:					
a) ¿La empresa realiza el respectivo análisis y evaluación para comprobar la conformidad de sus productos y servicios?			X		La empresa no cuenta con indicadores de gestión.
b) ¿Realiza análisis y evaluación a nivel de satisfacción del cliente?			X		
c) ¿Realiza análisis y evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad tanto su eficiencia como su eficacia?			X		
d) ¿Realiza análisis y evaluación de la aplicación de la planificación?			X		
e) ¿Realiza análisis y evaluación de la eficiencia y eficacia de acciones aplicadas para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades?			X		
f) ¿Realiza análisis y evaluación de trabajo de los proveedores?	X				
g) ¿Realiza análisis y evaluación al sistema de gestión de calidad para la identificación de mejoras necesarias al mismo?			X		
9.2 Auditoría Interna					
9.2.1 La empresa debe realizar auditorías internas para recopilar información sobre el sistema de gestión de calidad					
a) ¿Realizan auditorías internas para comprobar la conformidad del			X		La empresa no ha realizado auditorías

sistema de gestión de calidad, con los requisitos propios de la empresa?					internas de calidad y además no cuenta con certificación ISO.
b) ¿Realizan auditorías internas para comprobar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015?			X		
c) ¿Realizan auditorías internas para comprobar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad?			X		
9.2.2 La empresa debe					
a) ¿La empresa planifica, establece, implementa y mantiene los programas de auditoría existentes?			X		La empresa no ha realizado auditorías internas de calidad. Inexiste un informe de auditoría de calidad.
b) ¿La empresa define el alcance de auditoría?			X		
c) ¿Escoge los auditores para tener la seguridad de la auditoría al momento que se ejecute de manera objetiva e imparcial?			X		
d) ¿La empresa se asegura de que los resultados de la auditoría se informen?			X		
e) ¿La empresa aplica correcciones y toma acciones pertinentes en el caso?			X		
f) ¿Guarda la información documental sobre las auditorías internas y sus resultados?			X		
9.3 Verificación por la dirección					
9.3.1 Generalidades					
¿El gerente de la empresa verifica mediante una planificación, el sistema de gestión de calidad para comprobar su eficiencia, educación, alineación y convivencia continua con la dirección estratégica?			X		Inexistencia de informe acerca de la gestión de calidad.
9.3.2 Entradas de la verificación por la dirección					
La dirección debe verificar que la empresa cuente con una adecuada planificación y ejecutarse incluyendo algunas consideraciones de:					
a) ¿La dirección de la empresa realiza una planificación del estado en que se encuentran las acciones de revisiones?			X		
b) ¿La dirección realiza una planificación referente a cuestiones externas e internas del sistema de gestión de calidad?			X		La empresa no lleva una planificación
c) ¿Realiza una planificación que determine la adecuación de todos los recursos que hay dentro de la empresa?			X		
d) ¿Controla la eficacia de las acciones que se aplican para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades?			X		
e) ¿Realiza una planificación sobre las oportunidades que existe dentro			X		

de la organización?					
f) ¿Apoya a la información acerca de la eficacia y el desempeño del sistema de gestión de calidad incluyendo la opinión y satisfacción de los clientes y de partes relacionadas?			X		La empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad.
g) ¿La empresa apoya con la información acerca de la eficacia y el desempeño del sistema de gestión de calidad incluido el cumplimiento de los objetivos de calidad?			X		
h) ¿La empresa apoya a la información acerca de la eficacia y el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluidos los hallazgos, no conformidades y acciones correctivas?			X		
i) ¿Apoya a la información acerca de la eficacia y el desempeño del sistema de gestión de calidad como también los resultados que generan las auditorias aplicadas?			X		
9.3.3 Salidas de la revisión de parte de la dirección					
La empresa debe contener acciones y decisiones relacionadas con:					
a) ¿La empresa toma decisiones y aplica acciones que ayuden para aprovechar las oportunidades de mejora?			X		
b) ¿La empresa toma decisiones y aplica acciones acerca de las necesidades de cambio dentro del sistema de gestión de calidad?			X		
c) ¿La empresa toma decisiones y aplica acciones para mitigar la necesidad de recursos?			X		
d) ¿La empresa toma decisiones y aplica acciones que busquen la conservación de la información documental que surgen como evidencia de resultados?			X		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>		<b>34</b>		

### Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

Conformidad	2
No conformidad	34
<b>Total</b>	<b>36</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 04/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
9 Evaluación del desempeño	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
La empresa debe determinar qué necesita seguimiento y medición, los métodos de seguimiento y cuando se va a llevar a cabo y cuando se va analizar y evaluar el seguimiento y medición, es recomendable que realice el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado que se cumple sus necesidades y expectativas, por último, debe analizar y evaluar los datos, la información apropiados que surgen por lo ya mencionado.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
BP DATA COMMUNICATION no se evalúa el desempeño, es decir no se da seguimiento a los procesos que se realizan en la empresa y no carece de indicadores de gestión.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Indicadores de gestión.</b> – Son el medio para obtener información del negocio que son de ayuda para tomar decisiones rápidas y efectivas.	
<b>Recomendación:</b>	
Implementar indicadores de gestión ya que estos reflejan datos veraces y fiables la ideas es que estos indicadores sean de ayuda para tomar acciones en el presente y futuro.	

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fechas estimadas para la implantación</b>	<b>Fecha real del cumplimiento</b>
Implementar indicadores de gestión	Gerente	días		

<b>Pasos para implementar indicadores de gestión:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un objetivo</li> <li>• Definir los indicadores que va a utilizar</li> <li>• Aplicar el indicador de gestión</li> <li>• Comparar resultados con objetivos</li> <li>• Tomar decisiones</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 04/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
9 Evaluación del desempeño	
9.2 Auditoría Interna	
La empresa debe realizar auditorías internas para proporcionar información acerca de que si el Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos propios de la organización y con os requisitos de la esta Norma Internacional.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
La empresa BP DATA COMUNICATON no ha realizado auditorías internas de calidad, tampoco dispone de la certificación ISO y no hay informes de auditorías de calidad.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Auditoría interna de calidad.</b> – Es una inspección que se lleva a cabo en una empresa con la que se verifica el correcto funcionamiento,	
<b>Recomendación:</b>	
Realizar auditorías internas de calidad ya que estas ayudan a identificar desviaciones que pueden existir e introducir medidas correctivas.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar auditorías internas de calidad	Gerente General			

<p><b>Procedimientos para realizar una auditoría interna de calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y establecer un horario</li> <li>• Comprometer a la alta dirección y al equipo de trabajo</li> <li>• Realizar la auditoría</li> <li>• Registrar y presentar los resultados.</li> <li>• Hacer seguimiento de las recomendaciones del informe</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 04/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
9 Evaluación del desempeño	
9.3 Revisión por la dirección	
En la empresa la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad e intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
La empresa BP DATA COMUNICATON no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo tanto no se revisan ni realizan informes para la revisión del sistema de gestión de calidad.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Informe de revisión por la dirección.</b> – Es un documento que tiene que revisar la alta dirección sobre el sistema de gestión de calidad de la empresa tiene que asegurar la idoneidad la adecuación la eficacia y la alineación continuas con la dirección estratégicas de la empresa.	
<b>Recomendación:</b>	
Es necesario aplicar un sistema de gestión de calidad para que de esta manera se realicen informes por parte de la dirección para asegurar la adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.	

<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fechas estimadas para la implantación</b>	<b>Fecha real del cumplimiento</b>
Informe de revisión por la dirección	Gerente General			

<p><b>La revisión por la dirección tiene que planificarse y realizarse incluyendo todas las condiciones sobre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El estado en el que se encuentra las acciones de las revisiones por la dirección.</li> <li>• Los cambios en las cuestiones internas o externas.</li> <li>• Información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>• Las oportunidades de mejora.</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

## CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

10 MEJORA	Conformidad	N/A	No Conformidad	Aplicación	Observaciones
<b>10.1 Generalidades</b>					
a) ¿La empresa implementa oportunidades de mejora para aplicarlas en los servicios y productos considerando necesidades y expectativas?			X		
b) ¿La empresa selecciona oportunidades de mejora para aplicar las correcciones necesarias para mitigar efectos no deseados?			X		
c) ¿La empresa selecciona oportunidades de mejora?			X		
<b>10.2 No conformidades y toma de acciones correctivas</b>					
10.2.1 Cuando se presenta una no conformidad incluida las que se origina por quejas del cliente, la empresa debe:					
a) ¿Cuándo se presenta una no conformidad originada por quejas la empresa toma las acciones pertinentes al caso?			X		
b) ¿Cuándo se presenta una no conformidad originada de quejas la empresa toma acciones para mitigar corregir y controlar?			X		
c) ¿Cuándo se presenta una no conformidad originada de quejas la empresa toma acciones para enfrentar las consecuencias que origina esta?			X		
Tomar en cuenta la necesidad de la aplicación de acciones, para mitigarlas causas que provocan las no conformidades:					
a) ¿Considera que es necesario aplicar acciones para el análisis y la revisión de las no conformidades?	X				
b) ¿Considera que es necesario aplicar acciones para determinar el origen de las no conformidades?	X				
c) ¿Considera que es necesario aplicar acciones para verificar la eficacia de cualquier acción ya sea preventiva o correctiva que se haya tomado?	X				
d) ¿Considera que es importante aplicar acciones si fuera necesario realizar cambios en el sistema de gestión de calidad?			X		
e) ¿Se realiza la evaluación sobre la eficacia de cualquier acción correctiva aplicada?			X		
f) ¿Se realiza la evaluación a las acciones de cambio en el caso al sistema de gestión de calidad?			X		
10.2.2 La empresa guarda la información documental tomando evidencia de:					
a) ¿La empresa guarda la información documental como evidencia sobre la naturaleza y origen de las no conformidades como también			X		

de las acciones tomadas posteriormente?					
b) ¿La empresa guarda información documental como evidencia de la aplicación de acciones correctivas?			X		
<b>10.3 Mejora continua</b>					
a) ¿La empresa aplica la mejora continua en la adecuación, eficacia y conveniencia del sistema de gestión de calidad?			X		
b) ¿La empresa toma en cuenta los resultados que surgen del análisis y evaluación de las salidas que pasaron por la revisión de la dirección para definir las necesidades a considerarse parte del plan de mejora continua?			X		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>		<b>13</b>		

### Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

Conformidad	3
No conformidad	13
<b>Total</b>	<b>16</b>

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 13/07/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/ E.Y</b>	<b>Fecha: 13/07/2023</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 05/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
10 Mejora	
10.2 No conformidades y acciones correctivas	
Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la empresa debe reaccionar ante la no conformidad es decir debe tomar acciones para controlarla y corregirla; además la empresa debe conservar información documentada como evidencia sobre la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
La empresa BP DATA COMUNICATON no cuenta con informes de auditorías de calidad y no se realizan evaluaciones de eficiencia de acciones correctivas, y no realiza solicitud de acciones correctivas y preventiva.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Acciones correctivas.</b> - Es una herramienta empleada por los profesionales de la calidad para solucionar este tipo de problemas en forma metódica y sistémica, sin tener que ejercer una vigilancia continua o realizar tareas complejas, ahorrando recursos económicos, humanos y tiempo.	
<b>Recomendación:</b>	
Es necesario establecer una acción correctiva ya que nos ayuda a tomar acciones con el fin de eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.	

Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Realizar Acciones correctivas	Gerente General			

<b>Proceso para implementar acciones correctivas:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el problema</li> <li>• Definir las proporciones del problema y su alcance.</li> <li>• Tomar medidas para contener el problema</li> <li>• Investigar y descubrir la causa raíz.</li> <li>• Verificar la eficacia de la acción propuesta</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

**ASUNTO:** NOTA DE HALLAZGO  
**DIRIGIDO A:** BP DATA COMMUNICATION  
**OFICIO N° 01-2023**

<b>FECHA:</b> 05/07/2023	
<b>NORMA DE APLICACIÓN:</b> NORMA ISO 9001:2015	
<b>Punto de la norma que afecta:</b>	
10 Mejora 10.3 Mejora continua La empresa debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, considerando los resultados del análisis y evaluación y las salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.	
<b>Deficiencias encontradas:</b>	
La empresa BP DATA COMUNICATON no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo tanto no puede realizar la mejora continua en las necesidades u oportunidades que se presente en la organización.	
<b>Categorización</b>	
<b>No Conformidad Mayor:</b>	
<b>No Conformidad Menor:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Plan de acción:</b>	
<b>Mejora continua</b> – Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la realización y de otros factores que en conjunto permiten la optimización.	
<b>Recomendación:</b>	
Al aplicar un sistema de gestión de calidad ayudara a la empresa con la mejora continua para que la empresa pueda mejorar constantemente los procesos y así ser más eficiente.	

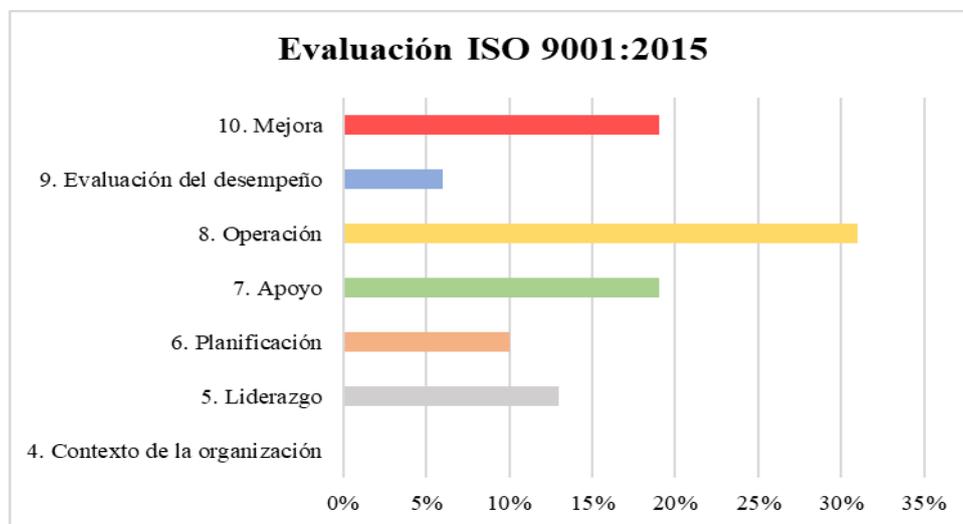
Acción	Responsable	Plazo	Fechas estimadas para la implantación	Fecha real del cumplimiento
Implementar un sistema de gestión de calidad.	Gerente General			

<b>Pasos para implementar un sistema de gestión de calidad:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y dar a conocer la norma y el proyecto</li> <li>• Planificar la tarea</li> <li>• Solucionar necesidades de capacitación y formación</li> <li>• Preparas todos os documentos</li> <li>• Implementar el sistema en la práctica</li> <li>• Auditar el sistema</li> <li>• Corregir, revisar y volver auditar</li> </ul>

<b>Firma Auditor</b>	<b>Firma Auditado</b>

## RESUMEN DE LA ISO 9001:2015

N°	Componentes	Nivel de Conformidad	Nivel de conformidad parcial	Nivel de no conformidad
4	Contexto de la organización	0%	0%	100%
5	Liderazgo	13%	0%	87%
6	Planificación	10%	0%	90%
7	Apoyo	19%	0%	81%
8	Operación	31%	0%	69%
9	Evaluación del desempeño	6%	0%	94%
10	Mejora	19%	0%	81%
<b>Promedio</b>		<b>16%</b>	<b>0%</b>	<b>84%</b>

**Interpretación:**

Mediante la elaboración del check list en la empresa se identificó que el nivel de conformidad es de un 16%, un nivel de conformidad parcial del 0% y un nivel de no conformidad es del 84%, por lo que es necesario que la empresa tome las acciones correctivas necesarias con respecto a los resultados que se obtuvieron en los puntos respectivos a la norma ISO 9001:2015.

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 14/07/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/E.Y</b>	<b>Fecha: 14/07/2023</b>

## INDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

## FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

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

Realizado por: <b>V.C.L</b>	Fecha: <b>15/07/2023</b>
Revisado por: <b>C.V/E.Y</b>	Fecha: <b>15/07/2023</b>

## PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA 1/1

### Objetivo General

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

### Objetivos Específicos

- Elaborar el informe final de Auditoría de Calidad, para ser presentado a la Gerencia de la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S
- Redactar cada uno de los hallazgos que surgieron en la auditoría.

FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS					
Fecha	Hora	Lugar	Actividad	Proceso	Audidores iniciales
17/7/23	10:00 – 12:00	Oficina	Convocatoria la lectura el informe	No aplica	VACL
19/7/23	10:00 – 12:00	Oficina	Reunión de Cierre	No aplica	VACL
19/7/23	10:00 – 12:00	Oficina	Elaborar el informe de auditoría	No aplica	VACL

Realizado por: <b>V.C.L</b>	Fecha: <b>14/07/2023</b>
Revisado por: <b>C.V/E.Y</b>	Fecha: <b>14/07/2023</b>

**ASUNTO:** CONVOCATORIA DE LECTURA DEL INFORME

**DIRIGIDO A:** BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S

**OFICIO N°**

Riobamba, 17 de julio del 2023

**NLI 1/1**

Ing.

Diego Pusay

**Gerente General de BP DATA- COMMUNICATIONS S.A.S**

Presente. \_

De mi consideración:

Mediante el presente se comunica de acuerdo con el cumplimiento de la planificación y ejecución de examen de Auditoría de Calidad a la empresa BP DATA- COMMUNICATIONS S.A.S, por el periodo terminado al 31 de diciembre del 2022, se convoca a la Lectura del Informe que se llevará a cabo el 19 de julio del 2023, a las 10:00 a.m. el mismo que se realizará en las instalaciones de la empresa.

Atentamente,

---

Ing. Cesar Villa

**AUDITOR LIDER**

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 17/07/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/E.Y</b>	<b>Fecha: 17/07/2023</b>

## REUNIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA

**ACTA 002**

**FECHA:** 19/07/2023

**HORA:** 10:00 a.m. Hasta las 12:00 p.m.

**LUGAR:** Oficinas de la empresa

**RC 1/1**

De mi consideración:

Hacemos extensivo nuestros agradecimientos por parte de Auditor Líder el Ing. Cesar Villa a los auditores y auditados por el apoyo brindado durante la ejecución de la auditoría.

A los 19 días del mes de julio del 2023, en la ciudad de Riobamba dando cumplimiento a la programación respectiva, se ejecuta la reunión de cierres del trabajo de Auditoría de Calidad a la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S de la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba, periodo 2022, se contó con la presencia del Gerente, el Ing. Diego Pusay quien está a cargo de la empresa.

1. Como primer punto, se verificó la asistencia de las autoridades de la empresa.
2. Se cumplió con la lectura del Informe Final de Auditoría, revelando las no conformidades y dando una acción correctiva para cada una de ellas.
3. Se entrego el Informe de Auditoría a las autoridades pertinentes de la empresa para su recepción definitiva.

<b>Realizado por: V.C.L</b>	<b>Fecha: 19/07/2023</b>
<b>Revisado por: C.V/E.Y</b>	<b>Fecha: 19/07/2023</b>

<b>INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD</b>			
<b>Nombre de la Organización:</b>	BP DATA COMMUNICATIONS S.A.S		
<b>Dirección:</b>	Ulpiano Pérez y Eugenio Espejo		
<b>Celular No.</b>		<b>Fax No.</b>	NA
<b>Información de la Auditoría</b>			
<b>Norma:</b>	ISO 9001:2015		
<b>N° de Empleados:</b>	17	<b>N° Turnos</b>	1
<b>Lugar:</b>	Oficina de la empresa	<b>Clase de Auditoría:</b>	Auditoría de Calidad
<b>Alcance de Auditoría:</b>	El alcance de Auditoría de Calidad comprende la evaluación de la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S se realizó en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.		
<b>Fecha inicio Auditoría fase 1 o seguimiento:</b>	No aplica	<b>Fecha fin Auditoría fase 1 o seguimiento:</b>	No aplica
<b>Fecha inicio Auditoría fase 2</b>	12/07/2023	<b>Fecha fin Auditoría fase 2:</b>	18/07/2023
<b>Próxima visita antes de:</b>	12 meses posteriores a la toma de decisión	<b>Duración (días) de la próxima visita:</b>	No aplica
<b>Información del Auditor</b>			
<b>Audidores:</b>	Ing. Cesar Villa Ing. Eduardo Yambay Viviana Chávez	<b>Iniciales:</b>	CV EY VC
<b>Especialistas:</b>	No aplica		
<b>Horario:</b>	9:00 a 13:00 – 15:00 a 18:00		
<b>Objetivo:</b>	Realizar una Auditoría de Calidad, a la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S de la ciudad de Riobamba, periodo 2022, verificando el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 para detectar irregularidades e implementar acciones de mejora para la empresa.		
<b>Resumen de la Auditoría:</b>	La auditoría se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S la finalidad de esta auditoría fue medir el grado de cumplimiento de la ISO 9001:2015, procedimientos,		

	cumplimiento del sistema de gestión de calidad en el proceso de control del servicio que brinda la organización.			
<b>HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD</b>				
<b>No. de no conformidades:</b>	<b>Mayores:</b>	23	<b>Menores:</b>	0
<b>¿Se requiere una auditoría extraordinaria?</b>	<b>Duración de la auditoría extraordinaria:</b>		N/A	día(s)
<b>Fechas reales de la auditoría extraordinaria:</b>	<b>Inicio:</b>	N/A	<b>Final:</b>	N/A
<b>Observaciones de auditoría extraordinaria:</b>		No aplica		
<b>Norma</b>		ISO 9001:2015		
<b>4.CONTEXTO DE LA ORGNIZACIÓN</b>				
<b>4.1 Conocimiento de la organización</b>				
<b>No Conformidad #1:</b>		No cuenta con la matriz FODA, el cual no le permite analizar e identificar los diferentes aspectos internos y externos a la empresa.		
<b>Acción correctiva #1:</b>		La empresa debe determinar la matriz FODA para alcanzar los objetivos y la visión del direccionamiento estratégico, convirtiendo las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades para la empresa, es importante para tener una cultura organizacional.		
<b>4.2 Conocimiento y contexto de la organización</b>				
<b>No Conformidad #2:</b>		La empresa no cuenta con sistema de gestión de calidad no cuenta con una matriz de partes interesadas tanto de proveedores como de clientes.		
<b>Acción correctiva #2</b>		La empresa debe determinar una matriz de partes interesadas esta ayudará a verificar las necesidades y expectativas de una manera ordenada y adecuada a cada parte interesada como son los clientes, proveedores, accionistas		
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad</b>				
<b>No Conformidad #3:</b>		No cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo tanto no determina el alcance.		
<b>Acción correctiva #3:</b>		Aplicar un sistema de gestión de calidad para que se pueda definir el alcance el cual consiste		

	en establecer los productos y servicios y en desarrollar una descripción resumida del sistema de gestión de calidad y su naturaleza.
<b>4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</b>	
<b>No Conformidad# 4:</b>	No cuenta con un sistema de gestión de calidad y tampoco cuenta con un mapa de procesos que ayuden a lograr la seguridad en la ejecución de procesos, donde se detalle las responsabilidades, procesos.
<b>Acción correctiva #4:</b>	Aplicar un sistema de gestión de calidad y un mapa de procesos ya que facilita obtener una visión conjunta de todos los elementos asociados a cada proceso de la empresa y de las actividades que se lleva a cabo.
<b>5.LIDERAZGO</b>	
<b>5.1 Liderazgo y Compromiso</b>	
<b>No Conformidad#5:</b>	No cuenta con una matriz de objetivos que permita promover la mejora dentro de la misma.
<b>Acción correctiva #5:</b>	Crear un matriz de objetivos porque ayuda en el mejoramiento y productividad de la empresa.
<b>5.2 Políticas de calidad</b>	
<b>No Conformidad#6:</b>	No cuenta con políticas de calidad, no se verifica los requisitos del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los procesos que se realizan en la empresa.
<b>Acción correctiva #6:</b>	Implementar políticas de calidad que estén orientadas a la calidad para que los productos o servicios que ofrecen satisfagan las necesidades de sus clientes
<b>5.3 Roles, responsabilidad y autoridades</b>	
<b>No Conformidad#7:</b>	No cuenta con un manual de calidad, no se realizan informes de evaluación para comprobar si los procesos desarrollados en la empresa son adecuados.
<b>Acción correctiva #7:</b>	Es necesario implementar un manual de calidad porque ayuda analizar los procesos y evalúa

	actividades y procedimientos dentro de la empresa.
<b>6.PLANIFICACIÓN</b>	
<b>6.1 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>	
<b>No Conformidad#8:</b>	. No planifica acciones preventivas para enfrentar los riesgos y oportunidades que se presenta en la empresa.
<b>Acción correctiva #8:</b>	Aplicar una matriz de riesgos y oportunidades que ayude a la detección de imprevistos, a la identificación de procesos y a la identificación de los riesgos con sus correspondientes grados
<b>6.3 Planificación de cambios</b>	
<b>No Conformidad#9:</b>	No tiene establecidos los propósitos para la gestión del cambio en su planificación, ya que no cuenta con una matriz de planificación documentada de cambios.
<b>Acción correctiva #9:</b>	Implementar una matriz de cambios ya que es importante para la empresa porque facilita el flujo de información cuando es necesario realizar cambios en los proyectos.
<b>7.APOYO</b>	
<b>7.1 Recursos</b>	
<b>No Conformidad#10:</b>	Inexistencia de un plan de inducción, de capacitaciones y no se realizan encuestas para ver cómo se desempeñan sus labores.
<b>Acción correctiva #10:</b>	Emplear un plan de inducción ya que familiariza los puestos, unidades y responsabilidades de trabajo a los empleados que recién se integran la empresa.
<b>7.3 Toma de conciencia</b>	
<b>No Conformidad#11:</b>	No cuenta con un manual de calidad por lo tanto el personal no tiene conocimiento sobres los objetivos y políticas de calidad, la empresa al no contar con un sistema de gestión de calidad el personal no aporta a la eficacia del mismo.
<b>Acción correctiva #11:</b>	Implementar políticas de calidad para que los

	productos o servicios que ofrecen satisfagan las necesidades de sus clientes.
<b>7.4 Apoyo</b>	
<b>No Conformidad#12:</b>	No establece procesos de comunicación
<b>Acción correctiva #12:</b>	Crear un plan de comunicación por que en este se establece de forma clara como cuando y de qué forma se va a comunicar la empresa con el público con el fin de alcanzar ciertos objetivos.
<b>7.5 Información documentada</b>	
<b>No Conformidad#13:</b>	No cuenta con documentación que requiere la ISO 9001:2015 ni determina la información que se debe documentar para obtener la eficacia dentro de la empresa, tampoco cuenta con información documentada sobre las acciones que se toma dentro de la empresa.
<b>Acción correctiva #13:</b>	Es necesario llevar un control de la información ya que ayuda a identificar los distintos procesos dentro de la empresa, además permite evaluar y si es necesario adquiere nuevos recursos para obtener resultados deseados.
<b>8.OPERACIÓN</b>	
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>	
<b>No Conformidad#14:</b>	No se realizan informes sobres los procesos que se ejecutan porque no mantiene y no se conserva la información documental que aseguren la confianza de los procesos a seguir y la calidad de productos y servicios.
<b>Acción correctiva #14:</b>	Realizar informes de procesos ya que el objetivo de esto es comunicar la información relevante para el personal encargado de dirigir y tomar decisiones.
<b>8.2 Requisitos para los servicios y productos</b>	
<b>No Conformidad#15:</b>	No cuenta con información referente a los resultados que refleja la revisión y tampoco determina requisitos direccionados a acciones

	contingentes.
<b>Acción correctiva #15:</b>	Es necesario llevar un levantamiento de la información ya que ayuda a identificar los distintos procesos dentro de la empresa, además permite evaluar y si es necesario adquiere nuevos recursos para obtener resultados deseados.
<b>8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios</b>	
<b>No Conformidad#16:</b>	No cuenta con información documentada, no aplica las revisiones para evaluar los resultados de los requisitos de desarrollo y diseño.
<b>Acción correctiva #16:</b>	Tomar en cuenta acontecimientos pasados que se encuentren documentados para ir mejorando en el proceso de desarrollo y diseño.
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>	
<b>No Conformidad#17:</b>	No conserva los registros de la liberación de los productos y servicios.
<b>Acción correctiva #17:</b>	Mantener registros de quien autoriza la liberación de todos los productos y servicios necesarios para la entrega del cliente.
<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>	
<b>No Conformidad#18:</b>	No dispone con la información documentada de las no conformidades y acciones tomadas ni guarda información de acciones preventivas o correctivas de las no conformidades.
<b>Acción correctiva #18:</b>	Realizar un informe de las salidas no conformes ya que esto ayuda a verificar el resultado de los procesos que no cumplieron con algún requisito.
<b>9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis, y evaluación</b>	
<b>No Conformidad#19:</b>	No se evalúa el desempeño, es decir no se da seguimiento a los procesos que se realizan en la

	empresa y carece de indicadores de gestión
<b>Acción correctiva #19:</b>	Implementar indicadores de gestión ya que estos reflejan datos veraces y fiables, la idea es que estos indicadores sean de ayuda para tomar acciones en el presente y futuro.
<b>9.2 Auditoría Interna</b>	
<b>No Conformidad#20:</b>	No se han realizado auditorías internas, tampoco dispones de la certificación ISO por lo tanto no hay informes de auditorías internas.
<b>Acción correctiva #20:</b>	Realizar auditorías internas ya que ayudan a identificar desviaciones que pueden existir e introducir medidas correctivas.
<b>9.3 Revisión del desempeño</b>	
<b>No Conformidad#21:</b>	No cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo tanto no se revisan ni realizan informes para la revisión del sistema de gestión de calidad.
<b>Acción correctiva #21:</b>	Es necesario aplicar un sistema de gestión de calidad para que de esta manera se realicen informes por parte de la dirección para asegurar la adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.
<b>10.MEJORA</b>	
<b>10.2 No conformidades y acciones correctivas</b>	
<b>No Conformidad#22:</b>	No se realizan evaluaciones de eficiencia de acciones correctivas y no realiza solicitud de acciones correctivas y preventivas.
<b>Acción correctiva #22:</b>	Es necesario establecer una evaluación a las acciones correctivas ya que nos ayuda a tomar acciones con el fin de eliminar las causas de una no conformidad detectada y otra situación indeseable.
<b>10.3 Mejora continua</b>	
<b>No Conformidad#23:</b>	No cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo tanto no puede realizar la mejora continua en las necesidades u oportunidades que se

	presente en la organización.
<b>Acción correctiva #23:</b>	Al aplicar un sistema de gestión de calidad ayudará a la empresa con la mejora continua para que pueda mejorar constantemente los procesos y así ser más eficiente al brindar su servicio.

## CONCLUSIONES

- La presente investigación se sustentó un marco teórico basado en fuentes bibliográficas de revistas, libros, artículos e investigaciones que están relacionadas específicamente con la auditoría de calidad y la norma ISO 9001:2015, permitiendo tener un conocimiento amplio en el campo de calidad, modelo de gestión de calidad, auditoría y auditoría de calidad lo que fue de ayuda para el desarrollo del trabajo que ya fue realizado, consiguiendo que el mismo sea de carácter investigativo.
- La metodología que fue desarrollada en la presente investigación fue de un enfoque mixto el cual consiste en un a investigación tanto cualitativa como cuantitativa, en el proceso cualitativo se ha procedido a recolectar información teórica como: calidad, modelo de gestión de calidad, auditoría y auditoría de calidad; posteriormente se realizó una investigación cuantitativa la misma que se utilizó encuestas y cuestionarios que permitieron recolectar datos reales y que fueron de apoyo para obtener un panorama real de la empresa y los procesos que se desarrolla, constituyéndose como información base para el desarrollo de la auditoría y la determinación de los resultados posteriores.
- Para la auditoría se realizó el programa general de auditoría el cual se trabajó de acuerdo a las fases que la auditoría requiere, estas fases son: la planificación donde se realizó la reunión de apertura con el fin de asegurarse que se lleve a cabo todas las actividades que están dentro del programa. En la Fase de Ejecución se aplicó la evaluación de la norma ISO 9001:2015 donde se determinó mediante los procesos que se realizan dentro de la empresa siendo de apoyo para la identificación de las no conformidades detectadas durante el proceso los cuales fueron detallados en las notas de hallazgos; finalmente con la fase de comunicación de resultados se concluyó con una reunión de cierre poniendo en conocimiento los resultados obtenidos durante el trabajo de auditoría, además se emitió el informe final de auditoría donde se detalló las no conformidades detectadas y las posibles acciones correctivas que se puedan implementar para la mejora de los procesos en la empresa BP DATA- COMUNICATIONS S.A.S de la provincia de Chimborazo ciudad de Riobamba.

## RECOMENDACIONES

- Es recomendable tener información de revistas libros y artículos científicos actualizados que este relacionados con la norma ISO 9001:2015, así la empresa se mantendrá instruida sobre el campo de calidad, gestión de calidad, auditoría y auditoría de calidad, teniendo en cuenta que este material servirá para capacitaciones del personal de la organización con la finalidad de mejorar los procesos de atención al cliente y enseñar cómo evitar inconvenientes con el consumidor.
- Para este tipo de investigación es recomendable desarrollar un enfoque mixto donde se trabaja de forma cualitativa y cuantitativa, mencionando que el proceso cualitativo es el que nos ayudará a tener información teórica de la calidad, modelo de gestión de calidad, auditoría y auditoría de calidad, tomando en cuenta que este proceso no debe ser descartado por que de él se tomará decisiones importantes sobre el cambio que realizará la empresa, posteriormente se deberá realizar una investigación cuantitativa considerando que para este método se ejecutará encuestas y cuestionarios los mismos que nos ayudan a tener datos reales, constituyéndose como información base para el desarrollo de la auditoría de calidad y el análisis de los resultados posteriores.
- Una vez implementado el sistema de gestión de calidad es recomendable que a partir de los 2 años se haga la planificación donde una reunión de apertura con la alta gerencia donde se hará conocer las actividades que se desarrollarán dentro del programa establecido, siguiendo de esta la fase de ejecución en la que se debe aplicar la evaluación de la norma ISO 9001:2015 y así se detectará las no conformidades durante el proceso teniendo en cuenta que se detallará en las notas de hallazgo, en la fase de comunicación de resultados se concluye en con una reunión de cierre dándoles a conocer las acciones correctivas que se presentaran en el informe de auditoría y así prevenir situaciones que pueden poner en riesgo la eficacia y la eficiencia de los procesos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguasvivas, S. (2018). *Propuesta para la implementación del modelo de gestión Malcolm Baldrige en PIBI CLOUD DOMINICANA, en el 2018*". Santo Domingo. (Tesis de posgrado, Universidad APEC). Recuperado de: [https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG\\_CI\\_MGP\\_13\\_2018\\_ET180276.pdf](https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MGP_13_2018_ET180276.pdf)
- Aiteco. (19 de Junio de 2018). *Norma de calidad*. Recuperado de: <https://www.aiteco.com/normas-iso-de-calidad-modelos-excelencia/>
- Alcalde, P. (2019). *Calidad*. Madrid: Ediciones Paraninfo,SA.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Investigación; Metodología*. Enfoques México: Consulting EIRL.
- Audelo, M. (2022). *Auditoría de calidad a la empresa Fasnet Cía. Ltda., de Riobamba, periodo 2021*. Riobamba. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/18142>
- Becerra, X. (11 de Diciembre de 2022). *Consumo de internet en el mundo*. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/consumo/consumo-de-internet-en-el-mundo-aumento-19-5-durante-la-pandemia-de-covid-19-3274945>
- Betancourt, D. (02 de Agosto de 2018). *Ciclo de PHVA como se usa*. Recuperado de: <https://www.ingenioempresa.com/ciclo-pdca/>
- Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *Calidad del servicio*. Recuperado de: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Castillo, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. (Tesi de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadYEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cliandina. (Febrero de 2016). *La calidad total*. Recuperado de: <https://blog.cliandina.com/wp-content/uploads/2016/02/Gesti%C3%B3n-de-la-Calidad-Total-TQM.pdf>
- De Piero, C., Desancio, L., & Mansilla, G. (Agosto de 2018). *"Beneficios y dificultades de mantener un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo normas ISO 9001"*. Recuperado de: <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/50/1/TFPP%20EEYN%202018%20DPC-DL-MG.pdf>
- Díaz, G., & Salaza, D. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial*. Recuperado de: <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>

- Falconí, M., Altamirano, S., & Avellán, N. (2018). *La Contabilidad y Auditoría ejes fundamentales para el control interno en las Pymes*. (Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas). Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15412/La%20Contabilidad%20y%20auditoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gorotiza, G., & Romero, E. (2021). *El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. Polo del Conocimiento*, 270-294. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927020>
- Guevara, T. (2014). *Auditoria de calidad de gestion de control interno en la compañía ECONOMICAGRO S.A. Guayaquil*. (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de los Andes “UNIANDÉS”). Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2444/1/TUCYA009-2014.pdf>
- INATEC. (2014). *Gestion de la Calidad*. Recuperado de: [https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_1.pdf](https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf)
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia: Editorial Universitat Politècnica de València.
- López, R. (Agosto de 2022). *Modelo de gestión de calidad*. Recuperado de: <https://grupocclab.com.mx/wp-content/uploads/2022/10/Modelos-de-gestion-de-calidad.pdf>
- Lucero, J. (2020). *Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito*. (Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7207/1/T3108-MAE-Lucero-Modelos.pdf>
- Manrique, S. (s.f). *Principios de la auditoria de calidad*. Recuperado de: [https://www.academia.edu/10133783/PRINCIPIOS\\_DE\\_AUDITORIA\\_DE\\_LA\\_CALIDAD](https://www.academia.edu/10133783/PRINCIPIOS_DE_AUDITORIA_DE_LA_CALIDAD)
- Medici, L. (2020). *ISO 9000: Evolución hacia la calidad total*. Recuperado de: <http://doi.org/10.13140/RG.2.2.27619.48162>
- Mora, S. (s.f). *Gestión y Control*. Recuperado de: <https://ocu.ucr.ac.cr/images/ArchivosOCU/Boletines/2008/2008-Boletin1-4.pdf>
- Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
- Pérez, M. (2019). *Auditoría de gestión a la compañía TELCOMEXPERT S.A. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).

- Recuperado de:  
<http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/14033/1/72T01360.pdf>
- Pérez, G. (2010). *"La Auditoría Interna de Calidad como Herramienta de la Dirección aplicado en Indurama S.A. de la Ciudad de Cuenca"*. (Tesis de pregrado, Universidad del Azuay). Recuperado de: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1758/1/07859.pdf>
- Rus, E., & López, J. (01 de Noviembre de 2020). *Investigación exploratoria*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Sánchez, F. (2019). *Calidad Total*. España: EDITORIAL ELEARNING S.L.
- Tapia, I., Mendoza, N., & Castillo, P. (2019). *Fundamentos de Auditoría: aplicación a las Normas internacionales de Auditoría*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Trabancal, D. (2019). *Evolución de la calidad a través de la norma ISO 9001*. Recuperado de: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/51152/TFM\\_DanielTrabancal\\_Ga;jsessionid=4D35202849E1227947ACC20870C0D7B8?sequence=3](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/51152/TFM_DanielTrabancal_Ga;jsessionid=4D35202849E1227947ACC20870C0D7B8?sequence=3)
- Valdés, F. (Septiembre de 2019). *Metodología de la investigación unidad II*. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105291/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+Unidad+II.pdf?sequence=1>
- Vega, R. (2021). *Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 al Departamento de Producción (Planta Recypet) de la Empresa Enkador S.A y su impacto en la productividad por el período 2017 – 2019*. Sangolquí. (Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas). Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/24302/1/T-ESPE-044478.pdf>
- Vélez, J. (2018). *"Sistema de gestión de calidad basado en la norma certificable iso 9001:2015 para la empresa Cepeda Cía. Ltda."*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28968/1/Tesis\\_t1513id.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28968/1/Tesis_t1513id.pdf)

## ANEXOS

**ANEXO A:** ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA BP DATA-COMUNICATIONS S.A.S

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Objetivo:** Conocer los principales problemas que presenta la empresa

1. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?
  - Si
  - No
2. ¿La empresa cuenta con objetivos y políticas de calidad?
  - Si
  - No
3. ¿Usted conoce si la empresa cuenta con un manual de calidad?
  - Si
  - No
4. ¿Usted cree que es necesario que la empresa cuente con un manual de calidad?
  - Si
  - No
5. ¿Por parte de la empresa ha recibido usted una socialización de procedimientos?
  - Si
  - No
6. ¿Cn qué frecuencia mide la satisfacción del cliente?
  - Nunca
  - Mensualmente
  - Semestralmente
  - Anualmente
7. ¿Tiene definido procesos para la queja de los clientes?
  - Si
  - No
8. ¿Ha realizado encuestas para medir la satisfacción de los clientes?
  - Si
  - No
9. ¿Conoce la existencia de documentos como planificación estratégica y procesos de gestión de calidad?
  - Si
  - No

## ANEXO B: MODELO DE CONTRATO

**MaxxNet**  
Internet

Telf. (03) 2376-690 - 0999060601  
Email. info@maxxnet.ec  
Oficina Matriz. Chimborazo 28-15 y Eugenio Espejo  
Riobamba - Ecuador

---

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.**

Intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte, el señor Ing. Leonardo Israel Benalcázar Romero, en su calidad de Representante Legal de Maxxnet Internet, a quien podrá denominarse simplemente como "EL PROVEEDOR" y por otra parte el Sr./Sra. **MARIA YOLANDA TENEMAZA PEREZ** con C.I. **0605357987** a quien podrá denominarse simplemente como "EL CLIENTE", quienes de manera libre y por mutuo acuerdo y voluntariamente celebran el presente contrato de prestación de servicios contenido en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTES.-** EL PROVEEDOR se encuentra autorizado para prestar Servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet de acuerdo a la Resolución No 04-03-ARCOTEL-2016 del 28 de Marzo del 2016 y el Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado de acuerdo a la Resolución No ARCOTEL-2017-0064 del 21 de Febrero 2017 inscrito en el Tomo 121 a Foja 12105 del Registro de Servicios de Acceso de Internet y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico.

**SEGUNDA: OBJETO, CARACTERÍSTICAS.-** El presente contrato tiene por objeto que EL PROVEEDOR proporcione a EL CLIENTE el acceso a la red internet conforme a las características pactadas, que se describen en los Anexos Técnico y Comercial que debidamente firmados por las partes, son integrantes de este instrumento. Las partes aceptan que este instrumento constituya un contrato marco general, y que, en adelante los servicios, cambios en los servicios, y cualquier otra modificación que se implemente; se realizará mediante la suscripción de nuevos Anexos Técnico (s) y Comercial (es) correspondientes, que debidamente firmados por las partes, serán integrantes de este Contrato, que se seguirán las condiciones generales de este instrumento con las especificaciones de los respectivos Anexos que suscriban las partes. EL PROVEEDOR guardará cronológicamente, para efectos de prueba, los Anexos que llegaren a suscribirse entre las partes.

**TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO.-**

a) El precio acordado por la instalación y puesta en funcionamiento por el Servicio de Acceso a Internet es el que consta en el ANEXO 1, y que firmado por las partes, es integrante del presente contrato.

b) El precio mensual acordado por la prestación del Servicio de Acceso a Internet, es el que corresponde al Plan contratado, y cuyo valor mensual y descripción consta en el ANEXO 1, que debidamente firmado por las partes, es integrante del presente.

c) El Plan contratado se pagará en mensualidades, pagaderas por el CLIENTE a EL PROVEEDOR por mes adelantado, la fecha de pago corresponderá a la fecha de instalación de servicio. En caso que, el CLIENTE no cancele los valores hasta 2 días posteriores a la fecha de pago, EL PROVEEDOR tiene la facultad de suspender la prestación del servicio, sin que implique terminación de contrato. En los casos que corresponda, se cobrarán los rubros antes indicados y la mensualidad en lo proporcional del mes de facturación en curso.

**CUARTA: DERECHOS DEL CLIENTE.-**

- 1.- A recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el presente contrato.
- 2.- A un reconocimiento económico que corresponda al tiempo que el servicio no ha estado disponible, cuando la causa fuese imputable al prestador del servicio.
- 3.- A que no se varíe el precio estipulado en el contrato o sus Anexos, mientras dure la vigencia del mismo o no se cambien las condiciones de la prestación a través de la suscripción de nuevos Anexos Técnico (s) y Comercial (es).
- 4.- A reclamar respecto de la calidad del servicio, cobros no contratados, elevaciones de tarifas, irregularidades en relación a la prestación del servicio ante la Defensoría del Pueblo y/o Agencia de Regulación de las Telecomunicaciones.
- 5.- A reclamar de manera integral por los problemas de calidad tanto del Acceso a la Red Internet, así como por las deficiencias en el enlace provisto para brindar el servicio. En particular en los casos en

que aparezca EL PROVEEDOR como revendedor del servicio portador. En este último caso, responderá EL PROVEEDOR plenamente a su abonado conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (independientemente de los acuerdos existentes entre los operadores o las responsabilidades ante las autoridades de telecomunicaciones).

6.- EL PROVEEDOR reconoce a sus clientes todos los derechos que se encuentran determinados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; el Reglamento para la prestación del 2 Servicios de Valor Agregado y la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009.

**QUINTA: PLAZO DE VIGENCIA.** - El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de **24 meses**, contados a partir de la fecha de suscripción del mismo. En caso que, ninguna de las partes, notifique su deseo de dar por terminado el contrato, con 30 días de anticipación a la fecha de su vencimiento, se renovará automáticamente, así como de manera sucesiva, en iguales términos y condiciones que se encontraren vigentes. En el caso de que el CLIENTE unilateralmente dé por terminado el contrato antes de cumplirse la fecha establecida deberá cancelar una penalización correspondiente al pago indicado en el Anexo 2 (Clausula de terminación temprana de contrato de servicio).

**SEXTA: CALIDAD DEL SERVICIO.** - EL PROVEEDOR cumplirá los estándares de calidad emitidos y verificados por los organismos regulatorios y de control de las telecomunicaciones en el Ecuador, no obstante, detalla que prestará sus servicios al cliente con los niveles de calidad especificados en el Anexo 1 (Técnico) que debidamente firmado por las partes, es integrante de este contrato. Así como declara que el SERVICIO DE INTERNET DEDICADO tendrá Disponibilidad 99,6% mensual calculada sobre la base de 720 horas al mes. Para el cálculo de no disponibilidad del servicio no se considerará el tiempo durante el cual no se lo haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor o completamente ajenas al proveedor. Para trabajos en caso de mantenimiento, en la medida de lo posible, deberán ser planificados en períodos de 4 horas después de la media noche, debiéndose notificar previamente el tiempo de no disponibilidad por mantenimiento y siguiendo lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. El PROVEEDOR recibirá requerimientos del Cliente, las 24 horas del día, a través de los números 03 2376690 - 0999060601, o los que se haga conocer en el futuro a los abonados; también está a disposición el email: [soporte@maxxnet.ec](mailto:soporte@maxxnet.ec) o ingresando al portal del usuario <http://cliente.maxxnet.ec> para generación de un ticket de soporte que será dirigido al personal indicado. EL PROVEEDOR realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento de la corrección del problema, en un plazo máximo de 48 horas contadas desde que se notifique el problema. Las características técnicas y de calidad de servicio constan en el Anexo 1 que debidamente firmado por las partes es integrante del presente contrato y cumple con lo exigido en la RESOLUCIÓN 05-03-ARCOTEL-2016.

**SÉPTIMA: MANTENIMIENTO PREVENTIVO / CORRECTIVO Y UTILIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA.**- El mantenimiento preventivo y correctivo, ordinario y extraordinario corren por cuenta de EL PERMISIONARIO; mientras que el CLIENTE será responsable del manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de la red del CLIENTE. El CLIENTE, es responsable que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada; adicionalmente, el(los) equipo(s) que EL PROVEEDOR instale en la ubicación contratada por el CLIENTE debe(n) ser conectados a un toma de UPS provista por el CLIENTE. En casos de interrupción en la prestación del servicio se reintegrará o compensará al abonado conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

**OCTAVA: TERMINACION.**- El presente contrato terminará por las siguientes causas:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Por incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- c) Por vencimiento del plazo de vigencia previa comunicación de alguna de las partes;
- d) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado;
- e) Por falta de pago de 2 mensualidades consecutivas por parte del Cliente.
- f) El Cliente podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con la menos quince días de anticipación a la finalización del período en curso, no obstante el Cliente tendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por los

servicios prestados hasta la fecha de la terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio de ser el caso.  
g) Si el CLIENTE utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos, o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley, las buenas costumbres, la moral o cualquier forma que perjudique a EL PROVEEDOR.

**NOVENA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES: EL PROVEEDOR se obliga a lo siguiente:**

- Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo, del servicio y la configuración respectiva.
- Las determinadas en la RESOLUCIÓN 05-03-ARCOTEL-2016, o las que emitiera el órgano regulador.
- Al pago de indemnizaciones por no cumplimiento de niveles de calidad estipulados en el presente contrato.
- Garantizarán la privacidad y confidencialidad de las telecomunicaciones en el servicio prestado al CLIENTE.
- Las que constan en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado y sus modificaciones.

**EL CLIENTE se obliga a:**

- Manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de su red;
- Que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada;
- Que el (los) equipo(s) sean conectado (s) a un toma de UPS provista por el CLIENTE.
- Pago oportuno e íntegro de los valores pactados en el presente contrato.
- Custodiar los equipos entregados por EL PROVEEDOR hasta la finalización del contrato de prestación de servicio.
- Realizar la devolución de los equipos al PROVEEDOR cuando se dé por terminado el contrato de prestación del servicio.
- El cliente cancelara un valor de \$5.00 por la reconexión causada por no haber pagado las mensualidades de máximo 2 meses consecutivos antes de que el PROVEEDOR realice la terminación del presente contrato por la cláusula octava.

**DÉCIMA: RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.-** Para reclamos verbales no atendidos o sugerencias el CLIENTE debe acercarse a las oficinas e ingresar mediante escrito su petición dejando en constancia que se agotaron las instancias pertinentes entre PROVEEDOR y CLIENTE. De no haber ningún pronunciamiento de parte del PROVEEDOR, el cliente puede realizar su reclamo mediante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones llamando al número gratuito 1800 567-567.

**UNDÉCIMA: CAMBIOS EN EL CONTRATO.-** Si por alguna razón se reformara el Reglamento o la Ley que regula la prestación de los servicios de valor agregado e internet, el presente contrato podrá ser modificado en función de los cambios que se dieren previa aprobación y registro de la ARCOTEL.

**DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD.-** EL CLIENTE asume la responsabilidad por los actos de sus empleados, contratistas o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se les preste; en especial si se usare los servicios o enlaces prestados en actividades contrarias a las leyes y regulaciones de telecomunicaciones. El cliente asume la responsabilidad por los equipos instalados para la prestación del servicio, en el caso de pérdida, robo y/o daño causado por conexiones eléctricas en mal estado el cliente deberá pagar el 80% del valor total del equipo. (\$80.00).

Por su parte EL PROVEEDOR tendrá responsabilidad por la debida prestación del servicio contratado en las características y estándares del presente contrato y las señaladas en las Leyes y regulación vigente.



Telf. (03) 2376-690 - 0999060601  
Email. info@maxxnet.ec  
Oficina Matriz. Chimborazo 28-15 y Eugenio Espejo  
Riobamba - Ecuador

**DÉCIMOTERCERO: CONTROVERSIAS.-** Independientemente del juzgamiento de infracciones conforme a Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, las partes acuerdan que podrán solucionar sus controversias a través de la mediación, en un Centro de Mediación y Arbitraje de Riobamba. Si la mediación no llegare a producirse las partes acuerdan expresamente que se someten a un Arbitraje en Derecho ante el mismo centro, para lo cual renuncian a la jurisdicción ordinaria, y se someten expresamente al arbitraje, obligándose a acatar el laudo que expida el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo dictado, a más de los permitidos en la ley, para lo cual presentan las respectivas copias de cédulas de identidad y ciudadanía para el reconocimiento de firmas respectivo.

Para constancia de lo anterior las partes firman en dos ejemplares del mismo tenor, en el cantón Riobamba, a 16 de noviembre de 2022

FIRMA

Ing. Leonardo Israel Benalcázar  
MAXXNET INTERNET.  
R.U.C. 0602866196001

FIRMA

CLIENTE: **MARIA YOLANDA TENEMAZA PEREZ**  
C.I. 0605357987 Telf: **0985890933/ 0994416796**  
DIRECCIÓN: **RIOBAMBA BARRIO AGUISACTE**  
CORREO: **yolanda.tenemaza.14@gmail.com**

ANEXO C: MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR

		EVALUACION DE PROVEEDOR						MOD: PP-02-02			
								Edición: 1			
EMPRESA: _____			REALIZO: _____			FECHA: _____					
			Firma								
PUNTOS SOBRE 100	ASPECTO	PUNTOS PARCIALES	CRITERIO	ESCALA					PONDERACION		TOTAL ASPECTO/ 100 PUNTOS
				1	2	3	4	5	REAL	MAXIMA	
30	ESTRATEGICO	9	Experiencia, tiempo en el mercado						0	45	0.00
		6	Entrega de documentación requerida						0	30	
		7	Pedidos realizados atendidos						0	35	
		8	Cumplimiento de entregas						0	40	
45	CALIDAD	10	Cuidado y manipulación de productos						0	50	0.00
		9	Vehículos de reparto con ambientes adecuados de temperatura y						0	45	
		10	Condiciones de almacenamiento que eviten puntos de contaminación						0	50	
		9	Envases / embalaje en buen estado, limpios y/o herméticos						0	45	
25	COMERCIAL	7	Cuenta con certificado de calidad del producto						0	35	0.00
		8	Facilidades de pago						0	40	
		6	Precios						0	30	
		5	Descuento						0	25	
		6	Servicio al cliente						0	30	
<b>100</b>									<b>TOTAL PROVEEDOR</b>		<b>0.00</b>

PUNTAJE	TIPO PROVEEDOR	ACCION A SEGUIR
75 - 100	MUY CONFIABLE	Enfatizar los puntos fuertes para sostener
55 - 74	CONDICIONAL	Realizar un seguimiento sobre todo de los
MENOS DE 55	NO CONFIABLE	NO ACEPTABLE.

CALIFICACION PROVEEDOR	<b>0.00</b>
------------------------	-------------

Escala:  
 1= Pésimo  
 2= Deficiente  
 3= Regular  
 4= Bueno  
 5= Muy bueno

Anexo D: Matriz de Registro de Cambios

		<h1 style="text-align: center;">REGISTRO DE CAMBIOS</h1>				<small>MOD 10 01 04</small> Edición 0 Fecha de aprobación: 03/04/2019	
ÁREA :							
FECHA	FECHA DE FINALIZACIÓN	SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN Y ACCIÓN	EMPRESA	AUTORIZACIÓN	ESTADO	Validación



**espo**ch

**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje**

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

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 14 / 12 / 2023

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> VIVIANA ARACELY CHAVEZ LLANOS
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Ing. Rafael Inty Salto Hidalgo

1986-DBRA-UPT-2023