



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

**AUDITORÍA 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,**  
**PERÍODO 2019.**

**Trabajo de Titulación:**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**AUTOR: KEVIN LEONEL BAQUE MORENO**

**DIRECTOR: ING. HÍTALO BOLIVAR VELOZ SEGOVIA**

Riobamba - Ecuador

2022

**©2022, Kevin Leonel Baque Moreno.**

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, KEVIN LEONEL BAQUE MORENO, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos y originales. 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 titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 20 de julio de 2022



---

**Kevin Leonel Baque Moreno**

**CI: 230044112-4**

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación: **AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 A LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**, realizado por el señor: **KEVIN LEONEL BAQUE MORENO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. María Elizabeth Vallejo Villacis <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		<b>2022-07-20</b>
Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		<b>2022-07-20</b>
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>		<b>2022-07-20</b>

## **DEDICATORIA**

Al terminarse esta etapa de mi vida, quiero dedicarle mi tesis a Dios, por su incondicional guía en cada momento del camino para cumplir esta meta tan anhelada.

A mis queridos padres Luis Baque e Imelda Moreno, que no solo fueron la inspiración en toda mi carrera si no también el pilar fundamental de lucha y perseverancia, que con su gran ejemplo y apoyo fueron luz en mi camino para la culminación de mi carrera, gracias papitos por su amor incondicional y sabios consejos.

Finalmente dedico este trabajo a mis hermanas Jennifer y Karen por ser ese apoyo de hermandad y amistad.

Kevin

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por admitirme y formar parte de tan ilustre institución, y a los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría por impartir y compartir sus conocimientos que han servido de base para mi formación profesional.

A el ing. Hítalo Veloz y a la Ing. Diana Vargas por su paciencia, y guía con sus conocimientos motivándome a la culminación del presente trabajo de titulación.

Kevin

## TABLA DE CONTENIDO

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

### CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Antecedentes Investigativos.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Fundamentación Teórica.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1. Auditoría.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.2. Auditoría de calidad.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.3. Tipos de auditoría de calidad.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.3.1. Auditoría de primera parte.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.3.2. Auditoría de segunda parte.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.3.3. Auditoría de tercera parte.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.4. Fases de la auditoría de calidad según ISO 9001:2015.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.4.1. Planificar.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.4.2. Hacer.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.4.3. Verificar.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.4.4. Actuar.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.5. Alcance de auditoría de calidad.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.6. Tipos de riesgos de auditoría.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.7. Papeles de trabajo.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.8. Evidencias de auditoría.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.9. Tipos de evidencias de auditoría.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.9.1. Evidencia Física.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.9.2. Evidencia documental.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.9.3. Evidencia testimonial.....</b>	<b>16</b>

1.2.9.4.	<i>Evidencia analítica</i> .....	16
1.2.10.	<i>Control interno</i> .....	16
1.2.11.	<i>Programa de auditoría</i> .....	17
1.2.12.	<i>Hallazgos de auditoría</i> .....	17
1.2.13.	<i>Atributos del Hallazgo de auditoría</i> .....	18
1.2.13.1.	<i>Condición</i> .....	18
1.2.13.2.	<i>Criterio</i> .....	18
1.2.13.3.	<i>Causa</i> .....	18
1.2.13.4.	<i>Efecto</i> .....	18
1.2.14.	<i>Marcas de auditoría</i> .....	19
1.2.15.	<i>Informe de auditoría</i> .....	19
1.2.16.	<i>Normas ISO</i> .....	20
1.2.17.	<i>Familia Normas ISO 9000</i> .....	20
1.2.18.	<i>NORMA ISO 9001:2015</i> .....	21
1.2.18.1.	<i>Capítulos</i> .....	21
1.3.	<b>Marco Conceptual</b> .....	31
1.4.	<b>Idea a defender</b> .....	33

## CAPÍTULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	34
2.1.	<b>Enfoque de Investigación</b> .....	34
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i> .....	34
2.2.	<b>Nivel de investigación</b> .....	34
2.2.1.	<i>Nivel de investigación descriptiva</i> .....	34
2.2.2.	<i>Nivel de investigación exploratoria</i> .....	35
2.3.	<b>Método de investigación</b> .....	35
2.3.1.	<i>Método deductivo</i> .....	35
2.3.2.	<i>Método inductivo</i> .....	36
2.4.	<b>Diseño de la investigación</b> .....	36
2.4.1.	<i>Diseño de investigación no experimental</i> .....	36
2.5.	<b>Tipo de investigación</b> .....	36
2.5.1.	<i>Tipo de investigación documental</i> .....	36
2.5.2.	<i>Tipo de investigación de campo</i> .....	37
2.6.	<b>Población y muestra</b> .....	37
2.7.	<b>Análisis e Interpretación de Resultados</b> .....	37

2.7.1.	<i>Encuesta</i> .....	38
2.8.	<b>Verificación de la idea a defender</b> .....	48

### **CAPÍTULO III**

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	49
3.1.	<b>Título</b> .....	49
3.2.	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	49
3.2.1.	<i>Archivo Permanente</i> .....	50
3.2.2.	<i>Archivo corriente</i> .....	78
3.2.2.1.	<i>Planificación Preliminar</i> .....	79
3.2.2.2.	<i>Ejecución de Auditoría</i> .....	109
3.2.2.3.	<i>Comunicación de Resultados</i> .....	230

	<b>CONCLUSIONES</b> .....	251
--	---------------------------	-----

	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	252
--	------------------------------	-----

### **BIBLIOGRAFÍA**

### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b>	Población y muestra .....	37
<b>Tabla 2-2:</b>	Auditorías de Calidad aplicadas .....	38
<b>Tabla 3-2:</b>	Sistema de Gestión de Calidad .....	39
<b>Tabla 4-2:</b>	Conocimiento de políticas, normas y objetivos .....	40
<b>Tabla 5-2:</b>	Manual de calidad y responsable de supervisión.....	41
<b>Tabla 6-2:</b>	Políticas de Calidad .....	42
<b>Tabla 7-2:</b>	Socialización de procedimientos de calidad .....	43
<b>Tabla 8-2:</b>	Respuesta ante inconvenientes .....	44
<b>Tabla 9-2:</b>	Distribución de recursos .....	45
<b>Tabla 10-2:</b>	Incorporación de un Sistema de Gestión de Calidad .....	46
<b>Tabla 11-2:</b>	Compromiso de la alta dirección .....	47
<b>Tabla 1-3:</b>	Responsable del trabajo .....	69
<b>Tabla 2-3:</b>	Recursos materiales .....	69
<b>Tabla 3-3:</b>	Recursos materiales .....	95
<b>Tabla 4-3:</b>	Fortalezas y Debilidades.....	97
<b>Tabla 5-3:</b>	Oportunidades y Amenazas .....	98
<b>Tabla 6-3:</b>	Matriz correlación FO .....	99
<b>Tabla 7-3:</b>	Matriz correlación DA.....	101
<b>Tabla 8-3:</b>	Matriz de prioridades.....	102
<b>Tabla 9-3:</b>	Matriz de prioridades.....	103
<b>Tabla 10-3:</b>	Matriz de perfil estratégico.....	104
<b>Tabla 11-3:</b>	Matriz de perfil estratégico externo.....	107

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-3:</b>	Contenido de la Propuesta .....	49
<b>Figura 2-3:</b>	Registro único de contribuyente .....	61
<b>Figura 3-3:</b>	Micro Ubicación Geográfica “SYSTEMarket” .....	64
<b>Figura 4-3:</b>	Edificio.....	64
<b>Figura 5-3:</b>	Organigrama Estructural .....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-2:</b>	Auditorías de Calidad aplicadas .....	38
<b>Gráfico 2-2:</b>	Sistema de Gestión de Calidad .....	39
<b>Gráfico 3-2:</b>	Conocimiento de políticas, normas y objetivos .....	40
<b>Gráfico 4-2:</b>	Manual de calidad y responsable de supervisión.....	41
<b>Gráfico 5-2:</b>	Políticas de Calidad .....	42
<b>Gráfico 6-2:</b>	Socialización de procedimientos de calidad.....	43
<b>Gráfico 7-2:</b>	Respuesta ante inconvenientes .....	44
<b>Gráfico 8-2:</b>	Distribución de recursos .....	45
<b>Gráfico 9-2:</b>	Incorporación de un Sistema de Gestión de Calidad.....	46
<b>Gráfico 10-2:</b>	Compromiso de la alta dirección.....	47

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SYSTEMARKET

**ANEXO B:** ENTREVISTA AL GERENTE DE SYSTEMARKET

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad realizar una Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la empresa “SYSTEMarket”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, mediante la aplicación de las etapas del proceso de auditoría para conocer el nivel de eficiencia con la que labora la empresa y la situación de la calidad de sus servicios y productos. Para el desarrollo de este trabajo se utilizó diferentes técnicas e instrumentos de investigación como; la observación directa a la empresa, sus instalaciones y también a sus procesos internos; para la obtención de información se aplicó encuestas, entrevistas, y el análisis de documentos de la organización. Para la ejecución de la auditoría de calidad se realizó la evaluación del control interno y la aplicación del Check List, que permitió verificar el nivel de cumplimiento que tiene la norma dentro de la empresa, resultando así un 62% de incumplimiento, debido a: la inexistencia de un manual de calidad, inexistencia de un manual de funciones, la falta de procesos de constatación de requisitos de calidad, la inexistencia de informes de evaluación interna y externa, la falta de un plan de aseguramiento de la calidad, de riesgos y oportunidades, entre otros. En base a los resultados, se sugiere al gerente que se lleve a cabo las recomendaciones emitidas en el informe, en el cual constan los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, el mismo que servirá como guía para que el gerente tome las mejores decisiones a nivel empresarial y lograr la mejora continua de la institución.

**Palabras claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <PROCESOS>, <AUDITORÍA DE CALIDAD>, <CONTROL INTERNO>, <CHECK LIST>, <MEJORA CONTINUA>, <EFICIENCIA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>



12-09-2022

1834-DBRA-UTP-2022

## ABSTRACT

The present study was aimed to carry out a quality audit based on the ISO 9001: 2015 standard to a company called "SYSTEMarket", headquartered in Riobamba city, province of Chimborazo, period 2019, through the application of stages related to the audit process to know the level of efficiency of the company and the quality of its services and products. To develop this study, different research techniques and instruments were used, such as: the direct observation in the company, its facilities and also its internal processes. To obtain information, surveys, interviews, and the analysis of organization documents were applied. For the execution of the quality audit, the evaluation of the internal control and the application of a check list were carried out, which allowed to verify the level of compliance that the standard has within the company, thus resulting in a 62% non-compliance, due to: lack of a quality manual, lack of a functions manual, lack of verification processes for quality requirements, lack of internal and external evaluation reports, lack of a quality assurance plan, risks and opportunities, among others. Based on the results obtained, the manager of the company is suggested to take into account the recommendations issued in the report which contains the main findings with their respective conclusions and recommendations which will serve as a guide to make the right decisions at a business level and achieve the continuous improvement of the company.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <PROCESSES>, <QUALITY AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <CHECK LIST>, <CONTINUOUS IMPROVEMENT>, <EFFICIENCY>, <RIOBAMBA (CANTON)>



Luis Fernando Barriga Fray  
0603010612

## INTRODUCCIÓN

La auditoría de calidad es la herramienta de gestión que emplean las organizaciones en la evaluación de la eficacia y eficiencia de su sistema de gestión de calidad, esto permitir realizar mejoras en los objetivos, políticas y estándares de calidad de la empresa. La calidad en los productos y servicios en la actualidad es de gran importancia para una empresa ya que para conseguir un mayor rendimiento en su actividad debe incluir la calidad en los productos y servicios que ofrece la empresa.

La ISO 9001:2015 es aquella regla que se encarga de estandarizar el sistema de control de calidad de las organizaciones, la empresa que cuenta con certificación ISO 9001:2015 tiene mayor seguridad para hacer negocios y conseguir inversionistas, también se consigue mayores oportunidades solo por aplicar un buen sistema de gestión de acuerdo con la norma, y la empresa que practica la aplicación de la norma de calidad cometen menos errores significativos y detectados.

La Auditoría de Calidad a la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket”, ayuda a la evaluación objetiva de los criterios que pide la auditoría, también delimita que tanto resultados como actividades referentes al tema de la calidad, cumplan con todas las disposiciones establecidas anteriormente y se aplican en la actividad de la organización, para esto el trabajo de titulación se desarrolló en los siguientes tres capítulos:

**En el Capítulo I**, se encuentra toda la base teórica, la misma que sustenta el presente trabajo de investigación, este se compone en dos partes que son los antecedentes investigativos y la base teórica. Los antecedentes investigativos por su parte son las conclusiones de trabajos similares que anteriormente han realizado terceras personas.

**El Capítulo II**, trata sobre el desarrollo del marco metodológico, el mismo que expone el tipo de investigación y la modalidad de la misma, además de los diferentes instrumentos y técnicas que se utilizan en la investigación todo esto con el fin de recolectar información suficiente y competente para correcto desarrollo del presente trabajo.

**El Capítulo III**, en el que se desarrolla la discusión de los resultados, en este capítulo se desarrolla la ejecución de la Auditoría en la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket” siguiendo el respectivo lineamiento de las fases de auditoría como la Planificación Preliminar y la Específica, como también la Ejecución y la Comunicación de los Resultados de Auditoría.

## **Planteamiento del problema**

En la actualidad la Auditoría de calidad es muy importante ya que, a más de dar fe sobre las operaciones pasadas, pretende mejorar operaciones futuras a través de la presentación de recomendaciones constructivas tendientes a mejorar la economía, eficiencia y eficacia de la Entidad.

Para que una organización pueda alcanzar sus metas preestablecidas, deben cumplir con parámetros de calidad que le permitan conseguir la satisfacción del usuario.

La ISO 9001:2015, se refiere a la consideración que tiene una empresa referente a las circunstancias internas y externas que la rodean y posiblemente puedan repercutir en un impacto a los objetivos estratégicos y a la planificación de la empresa sobre el Sistema de Gestión de Calidad, se encarga de estandarizar el sistema de control de calidad de las organizaciones, la empresa que cuenta con certificación ISO 9001:2015 tiene mayor seguridad para hacer negocios y conseguir inversionistas, también se consigue mayores oportunidades solo por aplicar un buen sistema de gestión de acuerdo con la norma, y la empresa que practica la aplicación de la norma de calidad cometen menos errores significativos y detectados.

“SYSTEMarket”, fue creada el 07 de abril del 2006 en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo en la parroquia Velazco, calles: Juan Montalvo 26-15 y Argentinos, con el pasar el tiempo progreso y en la actualidad se encuentra en su propio edificio ubicado en la Duchicela y Av. Daniel León Borja; su función principal es la venta, mantenimiento y reparación de equipos de computación, incluido partes y piezas.

Mediante un breve diagnóstico, se ha podido determinar una serie de problemáticas que evitan el cumplimiento eficiente de los objetivos de “SYSTEMarket”, a saber:

- Falta de un organigrama estructural actualizado que represente en forma real la estructura administrativa lo que ha generado ciertas dificultades para el adecuado desarrollo de su funcionamiento y la responsabilidad propia de la división de trabajo.
- No cuenta con un manual de funciones de acuerdo al cargo o puesto de trabajo razón por la cual existe duplicidad en las mismas en el personal de la cooperativa, lo que no permite alcanzar un nivel de eficiencia, eficacia y economía en el desempeño de las actividades.
- Falta de un control adecuado de los procesos internos de la entidad, lo que provoca la incorrecta distribución de recursos.

- Inexistencia de lineamientos y políticas que regulen las funciones de supervisión y evaluaciones continuas que permitan medir la calidad y eficiencia del Control Interno.
- La infraestructura física en cuanto a instalaciones es inadecuada para desarrollar las actividades, lo que no permite garantizar en forma óptima la ejecución de las competencias diarias del talento humano.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la falta de una auditoría de Calidad, por lo que es importante realizar la presente investigación, la misma que permitirá determinar el cumplimiento adecuado de leyes, reglamentos y políticas y sobre todo el logro eficiente de los objetivos institucionales.

La importancia de realizar la investigación radica en que se podrá dar solución a los problemas ya expuestos anteriormente, mejorando el desempeño organizacional para salvaguardar la integridad y el patrimonio neto y verificando el cumplimiento eficiente de las políticas de la cooperativa y las leyes establecidas.

### **Formulación del Problema**

¿De qué manera una Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la empresa “SYSTEMarket”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019”, permitirá mejorar el desempeño organizacional y por ende el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales?

### **Sistematización del Problema**

- ¿La inexistencia de lineamientos y políticas que regulen las funciones de supervisión y evaluaciones continuas impide medir la calidad y eficiencia de las actividades de la entidad?
- ¿Qué efecto provoca la falta de un control adecuado de los procesos internos de la entidad?
- ¿La infraestructura inadecuada impide ejecutar en forma óptima las actividades diarias del personal?

- ¿La falta de un organigrama estructural provoca dificultades para el adecuado desarrollo de su funcionamiento y la responsabilidad propia de la división de trabajo?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Calidad a la empresa “SYSTEMarket”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019”, en base a la Norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar los conceptos, teorías y demás información acerca de las Normas ISO 9001:2015 y del Sistema de gestión de calidad para poder respaldar la auditoría de calidad a realizarse.
- Estructurar el marco metodológico a través de la utilización de métodos y técnicas de investigación que proporcionen información relevante, suficiente y oportuna para la obtención de resultados verídicos.
- Proporcionar el informe de auditoría con recomendaciones que contribuya al desarrollo y mejoramiento del proceso relacionado con la prestación del servicio de SYSTEMarket.

## **Justificación**

### **Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica desde la perspectiva teórica, ya que se toma y aprovecha todo el material bibliográfico existente acerca de las Normas ISO 9001:2015 y del Sistema de gestión de calidad, de diferentes fuentes bibliográficas de reconocidos autores, tratadistas y organismos públicos, contenida en: libros, artículos científicos, manuales, investigaciones; y, sitios web actualizados y especializados, fundamentando teóricamente la presente investigación.

### **Justificación Metodológica**

El trabajo de investigación es relevante desde la parte metodológica, ya que se utilizará los diferentes métodos, técnica, instrumentos y herramientas de investigación apropiadas para recabar información consistente, relevante y pertinente, que brinden una visión más profunda y real del tema a ser investigado que servirá como una guía para el mejoramiento de la calidad y cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **Justificación Académica**

La presente investigación en lo académico justifica su realización, ya que lo que se busca es realizar una Auditoría de Calidad a la empresa “SYSTEMarket”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, en base a la Norma ISO 9001:2015, utilizando todos aquellos conocimientos que han sido adquiridos a lo largo de la formación académica y además de ello permitir que por medio de la experiencia que representa la realización de este trabajo se pueda adquirir nuevos conocimientos, en donde cabe recalcar que además de ello representa un prerrequisito para la incorporación como profesional de la República del Ecuador.

### **Justificación Práctica**

Desde la perspectiva práctica, la presente Auditoría de Calidad, justifica su realización ya que permitirá aplicar las diferentes etapas de una auditoría, hasta llegar a la emisión del informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones sobre las actividades que se ejecutan en la entidad, verificando que éstos se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Antecedentes Investigativos

La auditoría juega un papel importante dentro de una empresa ya que es el proceso en el cual se recopila información mayormente de valor esto con el fin de verificar el cumplimiento tanto de normas, procedimientos o gestión esto varía con el tipo de auditoría que se aplique. La auditoría que más se aplica es la auditoría financiera, esta analiza los estados financieros de la empresa y emite un dictamen esto aporta a la realidad de la misma para poder de manera oportuna tomar las decisiones idóneas para afrontar la problemática que se presente, por otro lado tenemos la auditoría de calidad, ésta es una de las más importantes ya que consiste en la verificación del sistema de gestión de la calidad adoptado por una organización, a su vez evalúa la confianza sobre el sistema de gestión de calidad y su capacidad en la obtención de la satisfacción del cliente. Este tipo de auditoría lo han venido desarrollando estudiantes en sus trabajos de investigación viendo la necesidad de su aplicación en diferentes empresas teniendo una similitud al tema planteado por lo que se ha tomado en cuenta para el desarrollo de este trabajo de investigación, los mismos que a continuación se detallan:

(Bermeo & Vallejo , 2017) Auditoría de calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A” con base a la ISO 9001:2015 de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015.

Conclusiones:

- En el trabajo de titulación se construyó el marco teórico, el mismo que se fundamenta en conceptos como “auditoría”, “auditoría de calidad” y normas ISO específicamente la norma ISO 9001:2015; los mismos que permitieron su elaboración, sustentando cada fase de auditoría realizada dentro de la empresa MOCEPROSA S.A, desde la planificación hasta la emisión del informe.
- Para el progreso del presente trabajo se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa por medio de listas 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 observar el cumplimiento de los procesos establecidos en el mapa de procesos de la empresa mediante archivo documental se evidenció el trabajo realizado.

- Por medio de encuestas se ejecutó el levantamiento de información al personal administrativo y operativo con el fin de obtener datos de primera mano y conocer la eficiencia y eficacia del sistema, así como el grado de cumplimiento que éste posee con relación a la Norma ISO 9901:2015.
- En el marco propositivo se recabó información como referencia para el diseño del archivo permanente y corriente. En el permanente reposa toda la información histórica, nómina de directivos y personal de la empresa, ubicados gráficamente, marco legal y programa de auditoría general; en cambio en el archivo corriente se efectuó el estudio preliminar, la evaluación del control interno, las listas de verificación que se basan en la Norma ISO 9001:2015 de la mismas se indican los hallazgos que se detallan en el informe de Auditoría que se entrega al responsable del sistema.

(Villacis , 2015) Auditoría de calidad al proceso de producción de la línea automotriz de la empresa ecuatoriana de matricería “ECUAMATRÍZ CÍA. LTDA.” de la provincia de Tungurahua del cantón Ambato, periodo 2013.

Conclusiones:

- El desarrollo de una auditoría de Calidad – primera parte el proceso de producción de la línea automotriz de la empresa ecuatoriana de matricería “ECUAMATRIZ CÍA. LITDA.”, permitió verificar si se cumplen con las expectativas del cliente y su satisfacción con entrega de productos de calidad.
- Se desarrolló un marco teórico conceptual que permitió definir las herramientas necesarias para lograr su estabilidad y la mejora continua de los procesos de producción de la línea automotriz.
- Se aplicó la metodología de investigación que permitió medir la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se aplicaron evaluaciones al cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 y la normativa interna, las mismas que presentaron información relevante que indican la inexistencia de revisiones constantes del sistema.
- Se presentó el informe de la auditoria donde se identificaron las no conformidades y oportunidades de mejora y sus respectivas conclusiones y recomendaciones que ayude a la dirección a tomar decisiones en forma eficiente y eficaz.

(Girón, 2019) Auditoría de calidad con base a la ISO 9001:2015 a la empresa “SUMATEX”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017.

Conclusiones:

- La presente investigación se sustentó en un marco teórico basado en fuentes bibliográficas secundarias, y de forma particular en materia de auditoría de calidad de reconocidos autores y tratadistas, extraído de libros, revistas científicas y demás investigaciones que han permitido darle un carácter científico al presente trabajo de investigación.
- La metodología de investigación utilizada en el presente trabajo, así como las técnicas utilizadas, tales como: encuestas, entrevistas y cuestionarios, permitieron obtener un panorama general de la situación de la entidad, constituyéndose el mismo como información base para el desarrollo de la auditoría y la determinación posterior de resultados.
- Como parte de los resultados de la Auditoría de Calidad con base a la ISO 9001:2015 a la empresa SUMATEX, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017, se emitió el informe final de auditoría, que presenta un compendio de los hallazgos o falencias determinadas tras el desarrollo del examen, así como las recomendaciones y conclusiones, estos pueden llegar a ser una importante herramienta para la gestión, y así los directivos mejoren la toma de decisiones a nivel de empresa.

## **1.2. Fundamentación Teórica**

### **1.2.1. Auditoría**

A la auditoría se la reconoce como el proceso por el cual tanto una empresa como un profesional que labora independientemente presta sus servicios realizando un una recopilación y análisis de información en cuanto a al tema financiero, de gestión, contable o informático, entre otros. Con el fin de encontrar hallazgos en relación a las deficiencias internas de la entidad auditada (Valdivieso, 2016).

También se la puede definir como una herramienta para conseguir lograr los objetivos mediante la revisión de deficiencias, y la actuación oportuna en la mejora de las mismas, también cumple con el rol de verificar el cumplimiento de las normativas implantadas tanto en el aspecto interno como externo de la empresa (Detena, 2019).

Por otro lado, la auditoría es un término muy común dentro de las empresas, se atribuye a la práctica de evidenciar la forma en la que la organización administra sus recursos ya sea esta eficaz, eficiente o efectiva, permitiendo así revelar falencias e irregularidades en los procesos internos muy fundamental para tomar decisiones sobre medidas de corrección oportuna (Herrera, 2020).

### ***1.2.2. Auditoría de calidad***

La auditoría de calidad es un estudio sistemático que de manera independiente conjuntamente con procesos documentados ofrece resultados de auditoría para realizar una evaluación objetiva en la que se cumplan los criterios de la auditoría, de manera competente demostrando la capacidad de asimilación de los requisitos ISO 9001:2015 (Borja, 2017).

Por otro lado, se la denomina como un proceso incorporado en un sistema, que persigue el objetivo de cumplir de forma correcta con los requerimientos ya establecidos para que exista un adecuado desenvolvimiento y desempeño laboral, a fin de brindar efectividad y confiabilidad de los resultados a obtener (Salvador, 2010).

De la misma forma, se establece como el cumplimiento y el logro de la calidad de procesos internos, mediante la designación de responsabilidades, de manera apropiada en una base continua de monitoreo y recomendación de mejoras (Hernandez, 2018).

### ***1.2.3. Tipos de auditoría de calidad***

#### ***1.2.3.1. Auditoría de primera parte***

La auditoría de primera parte también conocida como auditoría interna, es ejecutada por el mismo personal de la empresa con un considerable grado de confianza, la realización de esta auditoría es de gran importancia ya que sus resultados aportan con datos que pueden reflejar errores que representen riesgos futuros, y de esta manera generar acciones preventivas, correctivas y de mejora para la mitigación de estos. Esta auditoría examina procedimientos, sistemas y actividades determinando si estos son adecuados para la empresa o si son aplicados. Este tipo de auditoría no siempre cubre todo un sistema completo, también puede analizar partes del mismo. (Rodriguez A. , 2018).

### ***1.2.3.2. Auditoría de segunda parte***

Esta auditoría la realiza una organización a otra, para propósitos propios por lo general se suele realizar un cliente a un proveedor. (Whilhide, 2018).

### ***1.2.3.3. Auditoría de tercera parte***

La auditoría de calidad externa realizada por una empresa u organización que no tiene contrato con la organización a auditar se la denomina de tercera parte, como ejemplo se puede nombrar a las auditorías realizadas por un auditor independiente, también las requeridas por la ley para conseguir la calificación que se utiliza con los contratos del gobierno (Whilhide, 2018).

## ***1.2.4. Fases de la auditoría de calidad según ISO 9001:2015***

### ***1.2.4.1. Planificar***

Según (ISO 9001:2015), establece:

En la planificación del Sistema de Gestión de calidad intervienen documentos que tenga la empresa, referentes con el tema de calidad, como lo son el manual de calidad, visión del sistema de gestión de calidad, políticas de control de los documentos y registros en el sistema de calidad. A esto le sigue el enfoque que tiene la empresa en el cliente, el conocimiento de los requerimientos que solicita o necesita el cliente, desarrollo de políticas y objetivos de calidad como también la planificación respectiva para alcanzar dichos objetivos. En este punto es muy importante contar con una planificación sobre la elaboración del producto o la prestación del servicio, tomando en cuenta todos los recursos que se necesitarán y aplicarán. En la fase de planificación se integran tres requisitos o cláusulas de la norma ISO 9001:2015 que son las siguientes:

- **Contexto de la organización**

Este requerimiento en la ISO 9001:2015 es nuevo, y se refiere a la consideración que tiene una empresa referente a las circunstancias internas y externas que la rodean y posiblemente puedan repercutir en un impacto a los objetivos estratégicos y a la planificación de la empresa sobre el Sistema de Gestión de Calidad, en fin, este requerimiento incita a la organización a la autoevaluación y a su contexto (Stojanovic, 2020).

Dentro de este requerimiento se toma en cuenta puntos de comprensión y del contexto de la empresa, como también las expectativas de las partes interesadas, el alcance del sistema de gestión de la calidad, y todo lo referente al sistema de gestión de la calidad y de sus respectivos procesos (Stojanovic, 2020).

- **Liderazgo**

El liderazgo en esta norma comprende en disponer un serio compromiso para con los clientes y lograr la satisfacción del mismo, la empresa debe tomar a consideración las necesidades de las partes interesadas, este punto es muy importante para poder desarrollar acciones y plantear objetivos (Europea, 2020).

En el liderazgo se toma en cuenta varios aspectos para la evaluación del mismo dentro de la empresa estos son liderazgo y compromiso que contiene las generalidades y el enfoque al cliente, Política que contiene el establecimiento y la comunicación de la política de calidad, por último, se toma a consideración los roles, responsabilidades y autoridades de la organización (Europea, 2020).

- **Planificación**

La planificación de la calidad forma parte de la gestión de calidad que tienen direccionamiento al establecimiento de los objetivos de calidad y a la descripción a detalle de los procesos operativos que se requiere y de los recursos que se necesita para obtener los resultados requeridos sobre los objetivos de calidad planteados (Montero, 2016).

En la planificación se toman en cuenta puntos como las acciones que se deben aplicar para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades, también los objetivos referentes a la calidad y la debida planificación tanto para objetivos como para los cambios (Montero, 2016).

#### **1.2.4.2. Hacer**

Según (ISO 9001:2015), establece:

Una vez que se ha realizado la planificación se debe seguir con la realización o aplicación de lo que se planificó, por lo tanto, nace la necesidad de revisar los requerimientos del producto que se va a elaborar, o del servicio que se va a prestar, cualquier no conformidad que surja en el proceso de fabricación, o en el momento de adquirir la materia prima a los proveedores, esta se debe abordar rápidamente y darle una solución. En fin, en esta fase

se lleva a cabo la realización de las actividades internas de la empresa, como la fabricación de los productos o la prestación del servicio con la debida calidad establecida. Esta fase contiene dos requerimientos de la norma ISO 9001:2015 que se los detalla a continuación:

- **Apoyo**

Este requerimiento se encuentra dentro de la fase “hacer” que compone al ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Una vez que se ha realizado la planificación necesaria se toma en cuenta la evaluación de los puntos de recursos, competencia toma de conciencia, comunicación, información documental (Benavides, 2020).

En el apoyo se toma en cuenta los recursos que se utiliza dentro de la empresa, la competencia, la toma de conciencia, la comunicación y la información (Benavides, 2020).

- **Operación**

La operación tiene como objetivo encontrar la mejora en el control operativo de los procesos productivos dentro de la empresa, su objetivo es delimitar la manera efectiva en que los criterios y los procesos productivos aseguren que los productos y servicios se entregaran los clientes de una manera adecuada y con la calidad requerida (HAZA consejeros técnicos, 2015).

Dentro de este requerimiento se desarrollan siete puntos que tratan de la planificación y también del control operacional, como requisitos para los productos y servicios, el diseño y desarrollo de los productos y servicios, el control que se ejerce en los procesos, productos y servicios suministrados externamente, la producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios, y finaliza con el control de las salidas no controladas (HAZA consejeros técnicos, 2015).

#### **1.2.4.3. Verificar**

Según (ISO 9001:2015)., afirma:

En la fase de verificación, se lleva a cabo la revisión de los diferentes estándares que tiene el sistema de Gestión de calidad para asegurar el correcto funcionamiento de las actividades según lo planificado, para asegurar que los productos y servicios sean de calidad, no solo se monitorea los productos y servicios, también se tiene que tomar en cuenta los procesos para la elaboración de estos, ya que estos son claves para tener

conocimiento sobre su efectividad. Por último, el monitoreo o revisión del proceso de revisión por dirección aporta, con la revisión de los datos monitoreados para poder realizar cambios en beneficio a la mejora continua. En la fase de verificación es importante tomar en cuenta la evaluación del desempeño que forma parte de una de las cláusulas o requerimientos de la norma ISO 9001:2015 que se detalla a continuación:

- **Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño forma una parte indispensable de la norma ISO 9001:2015 ya que mediante este se puede delimitar el funcionamiento correcto del sistema de gestión de calidad o si se necesita cambios para cumplir con dichos requisitos (Piñeiro, 2020).

Dentro de la cláusula se integran varios aspectos a tomar en cuenta al momento de la evaluación como la debida planificación y el control operacional, también los requisitos para los servicios y productos, tomando en cuenta el desarrollo y diseño de los servicios y productos, salida del diseño y desarrollo, y por último tenemos cambios del desarrollo y del diseño (Piñeiro, 2020).

#### ***1.2.4.4. Actuar***

Según (ISO 9001:2015), menciona:

La fase de actuar, se refiere a las acciones que se emplean para abordar cualquier inconformidad detectada en las fases anteriores, las acciones pueden ser correctivas como también preventivas, esto permite mejorar el sistema de gestión de calidad y proporcionar los recursos necesarios para seguir aportando con la mejora continua. En la fase de la actuación:

#### **Mejora**

La mejora continua dentro de una empresa ayuda a contribuir con la eficacia, adecuación e idoneidad del sistema de gestión de calidad. Dentro de la empresa existen resultados de evaluaciones que tiene tomar en consideración, y así mismo aprovechar oportunidades y solventar necesidades para poder lograr una mejora continua. En la mejora se toman a consideración puntos como las generalidades, las no conformidades como la aplicación de acciones correctivas y la mejora continua.

### ***1.2.5. Alcance de auditoría de calidad***

El alcance de la auditoría contiene la evaluación y el examen conjuntamente con la adecuación del sistema de control interno de las empresas y del cumplimiento eficaz de las responsabilidades asignadas. Su alcance permite evaluar y revisar la calidad, validez, suficiencia y aplicación de controles tanto financieros, contables como operativos (VERUM, 2016).

Por otra parte, el alcance de auditoría se entiende como la profundidad de la auditoría ejecutada esto en relación a los objetivos planteados que se busca obtener, se comprende de la misma manera como el límite o marco que tiene la auditoría y segmentos, materias y temas objeto de la auditoría (Hernández, 2017).

En la definición del alcance se debe contar con el conocimiento del contexto en el que se encuentra, y de esto realizar el análisis interno y externo de la entidad auditada, para esto se tiene en cuenta a las partes interesadas las mismas que son aquellas que si la empresa no toma en cuenta de satisfacer sus necesidades y expectativas generan un riesgo significativo en su sostenibilidad (Hernández, 2017).

### ***1.2.6. Tipos de riesgos de auditoría***

En su mayoría y por lo general las auditorías se encuentran expuestas a riesgos que pueden influenciar para mal en su ejecución, tomando en cuenta esto, el auditor debe evaluar, la probabilidad de errores puede existir en los estados financieros de la empresa auditada, para que de tal manera se puedan trazar los procedimientos a aplicar, como también el número de evidencias que debe recopilar y el nivel de errores con el que se puede trabajar (Herrera Asociados Asesores Empresariales, 2020).

Por lo tanto, los riesgos de auditoría se clasifican en tres tipos, el primero de estos es el Riesgo Inherente que trata sobre los riesgos presentes en la organización mucho antes de haber considerado actividades de control establecidas por la gerencia para lograr mitigarlos (Herrera Asociados Asesores Empresariales, 2020).

El segundo se denomina Riesgo de Control. Toda empresa debe contar con actividades de control que les den la posibilidad de prevenir, detectar y corregir posibles desviaciones que se puedan presentar en sus procedimientos, este hace referencia principalmente al riesgo que nace de la posibilidad que los controles de la empresa no cumplan con su objetivo y fallen, cabe recalcar que entre mayor sea la eficacia de los controles en la

organización, amenorará de igual forma el riesgo de control (Herrera Asociados Asesores Empresariales, 2020).

El riesgo de detección es el tercer riesgo que existe en una auditoría, este nace de la posibilidad de que los errores no sean detectados por los procedimientos de auditoría, generalmente el auditor no detecta los errores en su totalidad, entonces es inevitable que no exista un riesgo de detección, así sea mínimo, siempre estará ahí (Herrera Asociados Asesores Empresariales, 2020).

### ***1.2.7. Papeles de trabajo***

Los papeles de trabajo en auditoría son muy indispensables para llevar un orden dentro de la realización de la misma, se articulan en una serie de documentos y cédulas que contienen información que obtiene el auditor en el proceso de elaboración de la auditoría, estas utilizan el método conocido como alfanumérico para su referenciación, también se asigna una letra mayúscula ordenada de forma alfabética y de disponibilidad inmediata (Estupiñan, 2015).

### ***1.2.8. Evidencias de auditoría***

Se trata de un documento que redacta el auditor plasmando en la misma sus conclusiones incluyendo información que reposa en la contabilidad de la cual se consigue los estados financieros como otra información de tipo complementaria (NIA 500, 2014).

La evidencia de auditoría se trata de una información obtenida por parte del auditor, esta debe ser objetiva y su credibilidad debe estar sustentada en hechos utilizando para obtenerla, la técnica de la observación, ensayo o medición, la naturaleza de la misma está directamente relacionada con la información encontrada por el auditor y está expuesta a verificación (Minondo, 2018).

### ***1.2.9. Tipos de evidencias de auditoría***

#### ***1.2.9.1. Evidencia Física***

Se define como la información que obtiene un auditor en la que sustenta la opinión emitida, esta hace las veces del trabajo de campo para proporcionar todo lo necesario para

el desarrollo de la auditoría, a la misma vez tiene que ser confiable, tangible, consistente, y con capacidad para generar valor agregado a la empresa auditada (Muñoz, 2020).

#### ***1.2.9.2. Evidencia documental***

Esta evidencia de auditoría denominada como documental abarca todo tipo de documentos, papeles de trabajo que son indispensables para el desarrollo en el trabajo del auditor, ya que dicha información alimenta la opinión de auditoría, y cuenta como sustento de cada conclusión que se expresa en el informe (Bonilla, 2018).

#### ***1.2.9.3. Evidencia testimonial***

La evidencia testimonial es aquella información que se obtiene de terceras personas por medio de la utilización de instrumentos como entrevistas, cartas o también indagaciones. Cuando una declaración es de importancia significativa para la auditoría esta deberá ser corroborada con evidencia adicional (Fleytas, 2019).

#### ***1.2.9.4. Evidencia analítica***

Se trata del estudio de la información financiera que ejerce la acción de evaluación y comparación con otros datos de gran relevancia dentro de la auditoría, esto parte de la idea en la que propone que existen datos relacionados que deben ser analizados, ya que en la mayoría de los casos estas aportan evidencias sobre posibles errores o débil consistencia en los datos que se analizó (Gerencie, 2020).

#### ***1.2.10. Control interno***

El control interno lo ejecuta la dirección y el personal de una organización, este es un proceso que se diseña con el objetivo de brindar seguridad razonable en lo que respecta a la obtención y realización de objetivos en cuanto a eficiencia, eficacia, confiabilidad de las operaciones y cumplimiento de normas, reglamentos y leyes que se apliquen (Prado, 2018).

Asimismo, se denomina como, un proceso principalmente diseñado por los responsables del gobierno, directivos y personal de la organización para su implementación como mantenimiento con el fin de ofrecer seguridad en el cumplimiento de las disposiciones de índole legal y reglamentarias que sean aplicables (Prado, 2018).

#### **1.2.11. Programa de auditoría**

Se identifica como el procedimiento que se sigue en la auditoría a elaborarse, este es planeado y se lo realiza con anticipación, el mismo debe ser conciso, sencillo y flexible de tal forma que todos los procedimientos utilizados tengan relación con las circunstancias de la auditoría (Lezcano, Lopez, & Gonzales, 2019).

El programa de auditoría contiene objetivos, esta responsabilidad recae sobre el auditor y su equipo, estos comienzan por determinar, tanto a los objetivos como a las metas y obligaciones de la auditoría, al hablar de objetivos, estamos hablando de la forma en que los auditores buscan mantener el profesionalismo, la eficiencia durante la elaboración de la auditoría (Nuño, 2017).

Así mismo su preparación es un proceso continuo que se realiza durante el desarrollo de la auditoría, la mayoría de empresas toman como lección los errores que reflejan las auditorías anteriores y para esto implementan mejoras de forma práctica, para disminuir el riesgo y mantener el correcto cumplimiento (Safetya, 2018).

#### **1.2.12. Hallazgos de auditoría**

Los hallazgos son la parte más trascendental del informe constituida por una narración explicativa-lógica de todos los hechos que han sido detectados en la auditoría, esto se refiere a las irregularidades, deficiencias, errores, desviaciones y necesidades de cambio, esta información tiene el objetivo de identificar hechos importantes que inciden en la gestión de una empresa (Rodríguez J. , 2020).

Así mismo se los conoce como resultados de la evaluación que se obtiene de la evidencia de auditoría de la información recolectada de los criterios de auditoría, son indicadores de la conformidad y no conformidad, estos pueden direccionar a identificar oportunidades con el fin de mejorar las buenas prácticas (Rodríguez J. , 2020).

### ***1.2.13. Atributos del Hallazgo de auditoría***

#### ***1.2.13.1. Condición***

Se trata de la condición real o actual en la que se encuentra determinado procedimiento, considerado como una deficiencia por el motivo de falta de evidencia documental. En pocas palabras la condición se basa en el hallazgo o irregularidad que se encontró en la evaluación (HighBond, 2021).

#### ***1.2.13.2. Criterio***

Conjunto de políticas, prácticas, procedimientos, o requisitos que el auditor se encuentra en el desarrollo o en ejecución de su trabajo, sirve para comparar las evidencias obtenidas, considerado como la regla o normativa que se incumplió para que exista la condición (HighBond, 2021).

#### ***1.2.13.3. Causa***

Es la principal razón por la que no se cumplió una normativa que dio pie a la existencia de la deficiencia. Su identificación necesita del juicio y habilidad del auditor ya que esta es a su vez necesaria para desarrollar las recomendaciones que darán la prevención para que la condición no ocurra. (HighBond, 2021).

#### ***1.2.13.4. Efecto***

Situaciones actuales encontradas, se trata de lo que se encontró en sí. Se lo considera en la mayoría como un conjunto de efectos negativos que surgen de la aplicación errónea o la falta de aplicación de reglas que norman un determinado procedimiento o accionar, en otras palabras, es el impacto positivo o negativo que se produce por cumplimiento de la aplicación de buenas prácticas (HighBond, 2021).

#### 1.2.14. Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría son distintivos que se utilizan en el trabajo de auditoría para identificar acciones dentro del desarrollo de la misma, se define su alcance dentro de la cédula de marcas y esta facilita su consulta, las más utilizadas son las siguientes (Herdz, 2020):

- Calculo Verificado: ✓
- Cifra cuadrada: ㄣ
- Cifra no considerada: ○
- Documento pendiente por aclarar: ☆
- Punto pendiente por aclarar: ⊗
- Punto pendiente aclarado: ⊗
- Confrontado contra registro: ㄣ
- Confrontado contra documento digital: ㄣ
- Confrontado contra evidencia física: ⊗
- Pedido: ○ c
- Referencia de irregularidad: **Obs**

#### 1.2.15. Informe de auditoría

Es un documento que lo realiza el auditor donde da a conocer su opinión sobre los hallazgos que se obtuvieron, se denomina también como el proceso sistemático que se encarga de ejercer la revisión, a fin de que se compruebe la importancia de la obligatoria en la presentación del informe (Donoso, 2019).

La importancia de un informe de auditoría recae en la relevancia indispensable que alcanza en empresas con obligatoriedad a realizar auditorías, ya que esta información está sujeta a revisión de terceras personas para comprobar la fiabilidad de sus operaciones. Representa un instrumento de confianza en empresas que no tienen obligatoriedad de

realización de auditoría, ya que esto demuestra que están pendientes de la mejora continua, y el desarrollo sustentable de la misma (Donoso, 2019).

#### ***1.2.16. Normas ISO***

Las normas ISO abarcan temas que van desde la fabricación de un producto, la prestación de un servicio, hasta la gestión de un proceso, estas cubren un gran número de actividades. Son elaboradas por profesionales con experiencia en el tema y conocimiento sobre las diferentes necesidades que acontecen en las organizaciones a las que pertenecen y representan entre estos están vendedores, fabricantes, compradores, usuarios o reguladores (International Organization for Standarditation, 2020).

También se las conoce como un conjunto de normas en su mayoría dirigidas al ordenamiento de la gestión de una empresa en sus diferentes aspectos, influenciada en gran parte por la globalización y la opinión de los demandantes o consumidores, de tal forma que en la actualidad han tomado un carácter internacional y aceptación de la sociedad, con esto concluye que son herramientas específicas de gestión que se pueden aplicar en organizaciones de cualquier tipo (ISOtools, 2015).

#### ***1.2.17. Familia Normas ISO 9000***

En la definición de la familia ISO, están la familia ISO 9001 que se deriva de la actualización de la ISO 9000 los mismos que se detallan a continuación.

- La norma ISO 9000, nos expone conceptos, principios, fundamentos y un breve vocabulario relacionado a los denominados (SGC) Sistemas de Gestión de Calidad.
- La norma ISO 9001, contiene una serie de requisitos del modelo de gestión.
- La norma ISO 9004, ésta ofrece una orientación direccionada a la mejora continua, refiriéndose al éxito sostenido de una empresa, tomando como base el enfoque de gestión de calidad.
- La norma ISO 19011, Que brinda directrices para la realización correcta de la auditoría de sistemas de gestión de calidad también dirigida hacia los sistemas de gestión de calidad relacionados al medioambiente, esta contiene seis principios los mismos que son una base y ayuda para la elaboración de la auditoría los mismos que se detallan a continuación:

## **1. Integridad**

Dentro de la profesionalidad, integridad se define como un fundamento que deben poseer tanto auditores como el personal encargado de la elaboración del programa de auditoria, estos también deberán contar con valores como responsabilidad y sobre todo la honestidad, logrando así un desarrollo del trabajo de manera imparcial.

2. Presentación imparcial
3. Profesionalismo
4. Confidencialidad
5. Independencia
6. Enfoque de evidencia

### ***1.2.18. NORMA ISO 9001:2015***

Esta norma está conformada de diferentes puntos o capítulos, y conforman un total de 10 que serán detallados a continuación:

#### ***1.2.18.1. Capítulos***

##### **1. Campo de aplicación y objeto**

En este punto la norma indica que es aplicable a empresas que necesiten comprobar la capacidad que tienen para lograr brindar de manera regular tanto productos como servicios, que cumplan con la reglamentación, la legalidad y satisfacción del cliente (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

##### **2. Referencia normativa**

Los documentos que se encuentran dentro de esta norma son herramientas indispensables de consulta, para referenciar es aplicable la edición que se tomó en cuenta, y para la fecha la última edición (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

##### **3. Términos y definiciones**

Se detalla y explica cada uno de los términos de esta Norma.

## **4. Contexto de la organización**

### **4.1 Contexto**

La empresa debe delimitar todo tipo de cuestiones, ya sea internas o externas que puedan afectar a la capacidad que tiene para concretar sus objetivos y lograr los resultados esperados, para esto la empresa la empresa debe hacer el respectivo seguimiento a factores negativos y positivos para su consideración, la comprensión que debe tener con el contexto externo ya sea entorno tecnológico, legal o de mercado, como también al entorno interno como el desempeño y los conocimientos del personal.

### **4.2 Partes interesadas**

En busca de la proporción de servicios y productos apegados a los diferentes requisitos, reglamentos y aspectos legales aplicables, la empresa debe determinar las partes interesadas que influyen en el sistema de gestión de calidad, y los requisitos que deben tener las mismas, así como también llevar el respectivo seguimiento a la información pertinente a las partes interesadas.

### **4.3 Alcance**

Los límites que debe tener la aplicabilidad del (SGC) sistema de gestión de calidad, los debe poner la empresa todo esto con el fin de tener un alcance establecido, una vez que se determina el alcance la empresa debe considerar cuestiones tanto externas como internas, requisitos de partes interesadas y los servicios y productos que brinda y produce la empresa.

### **4.4 Sistema de gestión de calidad**

**4.4.1** La empresa debe incluir todos los procesos que se necesite para lograr la mejora continua del (SGC) sistema de gestión de calidad, para esto deberá delimitar las salidas que se esperan y las entradas que se requieran, como también la interacción y secuencia de los procesos, criterios y métodos para una eficaz operación, como consiguiente aplicar la mejora de los procesos y el (SGC), el tratamiento de riesgos y oportunidades, asignación de responsabilidades y la determinación de los recursos que sean necesarios para los procesos.

**4.4.2** La empresa debe contar con información documentada en beneficio de los procesos y su operación, como también conservar la misma a método de comprobación de la aplicación de los procesos necesarios en la operación (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

## **5. Liderazgo**

### **5.1 Responsabilidad y autoridades**

**5.1.1** La alta dirección dentro de la empresa debe mostrarse como fuente de liderazgo y compromiso ante el sistema de gestión de calidad, asumiendo responsabilidad y obligación de rendición de cuentas, verificando la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad para la aplicación de los procesos, usando el enfoque de procesos basados en riesgos, verificando la disponibilidad de los recursos, asegurándose el correcto resultado del sistema de gestión de calidad, promoviendo en todo momento la mejora continua, demostrando el liderazgo de la dirección que se vea reflejado en la responsabilidad que tienen las distintas áreas de la empresa.

**5.1.2** La alta dirección en cuanto con lo que tiene que ver con el cliente debe verificar el cumplimiento regular de todos los requisitos normativos y legales, como también determinar los riesgos y oportunidades que pueden influir en la conformidad que deben tener los servicios y productos.

### **5.2 Política de calidad**

**5.2.1** En este punto dentro de la empresa la alta dirección tiene que verificar la política de calidad según los parámetros de apropiación, referencia, compromiso de requisitos y compromiso de mejora continua (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

**5.2.2** La comunicación dentro de la empresa es muy importante y en cuanto a la política de calidad esta información debe encontrarse disponible como información documentada, ser comunicada, entendida y aplicada, y estar a la disposición de las partes interesadas (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

### **5.3 Liderazgo y compromiso**

La alta dirección tiene la responsabilidad de que la responsabilidad y autoridad de los roles, sean entendidos y comunicados en toda la empresa, la asignación de los roles y responsabilidades deben asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos de la presente norma, los procesos también tienen que asegurar que generan y proporcionan las salidas que se esperan, se debe informar del desempeño y las oportunidades de mejora del sistema de gestión de calidad, y asegurar la integridad del mismo cuando existe un cambio o alguna planificación.

## **6. Planificación**

### **6.1 Riesgos y oportunidades**

**6.1.1** Para la planificación del sistema de gestión de calidad la empresa deberá determinar tanto riesgos como oportunidades necesarias para lograr el aseguramiento del sistema de gestión de calidad y que este pueda concretar los resultados que se prevé, también aumentar los efectos que se deseen, como la mejora continua y la prevención de los efectos no deseados.

**6.1.2** La empresa debe planificar las acciones que se van a tomar para contrarrestar los riesgos, e integrar y evaluar la eficacia de las acciones (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

### **6.2 Objetivos de la calidad**

**6.2.1** En este punto se tratan los objetivos para los niveles y funciones pertinentes del sistema de gestión de calidad, estos deben tener coherencia con la política de calidad, ser medible, objeto de seguimiento, se debe comunicar a la empresa, actualizados y tener pertinencia con los servicios y productos que se ofrece.

**6.2.2** Los objetivos de calidad deben responder a las preguntas ¿Qué se hará?, ¿Qué recursos se utilizarán?, ¿Quién se responsabilizará?, ¿Cuándo terminará?, y ¿Cómo será la evaluación de resultados? (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

### **6.3 Gestión del cambio**

Cuando la empresa crea necesario efectuar algún cambio en el sistema de gestión de calidad, la misma debe integrar a estos dentro de una planificación para lo que deberá considerar el propósito por el cual se efectúa los cambio, la integridad del (SGC) sistema de gestión calidad, la disposición de recursos con la que cuenta, y la asignación o reasignación de autoridades y responsabilidades.

## **7. Apoyo**

### **7.1 Recursos**

Dentro de los recursos se toma en cuenta tanto con los internos como con los que se necesita acudir a externos, se realiza el seguimiento de los recursos internos como el personal, la infraestructura, el ambiente con el que se cuenta para la operación de procesos, aparte existen también los recursos que son de seguimiento y medición, los cuales delimitan la trazabilidad de mediciones y los conocimientos de la empresa.

### **7.2 Competencia**

En este punto la empresa debe delimitar la competencia que necesita una persona para desarrollar las actividades que se encuentren bajo su control ya que esto interviene directamente con la eficacia del (SGC) sistema de gestión de calidad, tomar en cuenta formación, educación y experiencia apropiada del personal, en caso de ser necesario se debe realizar capacitaciones para la adquisición de la competencia necesaria, por ultimo conservar la información documental.

### **7.3 Concientización**

En la concientización la empresa se debe asegurar que el personal realiza su labor bajo sus indicaciones y requerimientos como también que tomen conciencia de los objetivos de calidad, política de calidad, contribución a la eficacia del (SGC), y del porqué del incumplimiento de los requisitos del (SGC).

## **7.4 Comunicación**

En este punto se debe tomar en cuenta las preguntas ¿Qué se va a comunicar?, ¿Cuándo se va a comunicar?, ¿A quién se va a comunicar?, ¿Cómo vamos a comunicar? y ¿Quién es el encargado de comunicar? (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

## **7.5 Información documentada**

Dentro de este punto se encuentran tres aspectos que la empresa debe tomar en cuenta al momento de generar sus documentos de información documental:

**7.5.1** como las generalidades que abarca todo tipo de información documental que es requerida por esta norma, se debe tomar en cuenta también cualquier información que la empresa crea necesaria para el correcto desarrollo del sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

**7.5.2** Este punto trata sobre la creación y actualización de la información documental incluyendo aspectos como el de descripción e identificación con documentos con título, la fecha del documento, el autor que redacta el documento o también el número de referencia, también se debe tomar en cuenta el formato y los medios de soporte, y si es necesario una aprobación referente a la adecuación y conveniencia.

## **8. Operación**

### **8.1 Realización del producto o prestación del servicio**

Las operaciones y los procesos de este punto deben ser planificados, implementados y controlados, también deben cumplir con los requisitos necesarios para la provisión y prestación de productos y servicios, dentro de los aspectos para este punto se encuentran los establecimientos de criterios tanto para la aceptación de servicios y productos como para los procesos, son muy importantes los recursos, el control, mantenimiento y la conservación.

## **8.2 Requisitos para los servicios y productos**

### **8.2.1 Comunicación al cliente**

Este punto debe incluir la información pertinente a los servicios y productos que ofrece la empresa, como también llevar un seguimiento de los contratos pedidos o cambios, y la retroalimentación y control de la propiedad del cliente.

### **8.2.2 Delimitación de requisitos para servicios y productos**

Dentro de este se trata la inclusión de los requisitos tanto reglamentarios como legales y aquellos que considere necesario la empresa (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

### **8.2.3 Revisión de requisitos para productos y servicios**

La empresa debe cumplir con los requisitos establecidos por el cliente y también los que esta mismo se ha implantado y todos estos tienen que estar debidamente documentados y archivados (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

### **8.2.4 Cambios en requisitos de servicios y productos**

En los cambios de los requisitos se debe tomar en cuenta que una vez que cambien también se debe actualizar la información documental y el responsable debe estar consciente del cambio que se realizó (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

## **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

Aquí se implanta la implementación del proceso de desarrollo y diseño y que estos sean adecuados en beneficio del aseguramiento de la futura provisión de servicios y productos (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

## **8.4 Control de procesos, servicios, y productos abastecidos externamente**

Dentro de este punto se encuentran las generalidades, el alcance y tipo de control que se va a ejercer y la información que se debe brindar a los proveedores externos (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

## **8.5 Producción y provisión de productos y servicios**

### **8.5.1 Control sobre la producción de productos y la provisión de servicios**

la empresa debe controlar la producción de productos y provisión de servicios mediante condiciones como suficiencia de información documentada constando en ella las características de los productos y servicios que ofrece la empresa, como también los resultados que desea alcanzar, la disponibilidad de recursos, la implementación de actividades de control y seguimiento, el uso y utilización del entorno e infraestructura, designación de competencia y responsabilidades, la implementación de distintas acciones y actividades la entrega y prevención de errores.

### **8.5.2 Trazabilidad e identificación**

En este punto la empresa debe tomar las medidas necesarias para identificar que las salidas de servicios y productos estén de acuerdo y conforme los requisitos tanto de la misma empresa como de también de la norma presente y legales o normativos, esto también deberá tomar cuenta cuando la trazabilidad esté contemplada como un requisito.

### **8.5.3 Propiedad de clientes o proveedores externos**

En lo concerniente a las pertenencias de terceros, la empresa debe precautelar los bienes de clientes o proveedores externo mientras los bienes estén en custodia de la misma o los estén utilizando, para esto deberán identificar, proteger, verificar y salvaguardar (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

### **8.5.4 Preservación**

La empresa deberá asegurar de la preservación de las salidas en el momento de la prestación o producción del producto o servicio esto con el fin de asegurar la conformidad de requisitos (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

### **8.5.5 Actividades realizadas posterior a la entrega**

Para la entrega de servicios o productos la empresa deberá tomar en cuenta todos los requisitos de índole legal como reglamentarios, la vida útil de los productos que ofrece, la retroalimentación por parte del cliente y los requisitos del mismo (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

### **8.5.6 Control de los cambios**

El control debe ser adecuado para asegurar la continuidad que tiene la conformidad de los requisitos, y de la misma forma que en los anteriores puntos conservar la información documental de los resultados como también de la respectiva revisión que se hace a los cambios.

### **8.6 Liberación de los productos y servicios que ofrece la empresa**

La empresa tiene que priorizar la comprobación de los requisitos para servicios y productos, y asegurarse que la liberación del producto no suceda si no cumple con la debida planificación, debe conservar información sobre la evidencia tanto de la conformidad de los criterios como de la trazabilidad al personal que realiza la labor de autorizar la liberación.

### **8.7 Verificación de las salidas no conformes**

**8.7.1** Información documentada debe contener la no conformidad como también las acciones y concesiones obtenidas identificando la autoridad que se encarga de decidir la acción que mitigará a la no conformidad encontrada (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

## **9. Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

La organización tiene que delimitar la necesidad del seguimiento y la medición, así como los métodos que va a utilizar para obtener resultados que sean válidos, también saber el momento en el que se debe ejecutar la medición y el seguimiento (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

#### **9.1.2 Satisfacción que muestre el cliente**

La empresa debe aplicar el seguimiento respectivo para saber en qué grado se cumple el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, para esto debe delimitar que métodos va a utilizar para la ejecución del seguimiento y la revisión de la información.

### **9.1.3 Evaluación y análisis**

La empresa debe evaluar y analizar los datos que son resultado de la medición y el seguimiento ya que estos resultados se deben tomar en cuenta para realizar la evaluación de la conformidad que tienen los servicios y productos de la empresa, como también el grado de satisfacción que tiene el cliente, y si la planificación se implementó de manera eficaz.

## **9.2 Auditoría interna**

**9.2.1** La aplicación de auditorías internas en la empresa debe ser en intervalos planificados a fin de brindar la información que se necesita sobre el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, conforme los requisitos de la empresa y de la norma.

**9.2.2** La empresa debe tomar en consideración todos los aspectos para ejecutar una auditoría dentro de la empresa como la planificación y el establecimiento de los programas, definición de criterios, resultados que consten en un informe, y aplicar las correcciones respectivas, por ultimo guardar la información documental con los criterios establecidos anteriormente.

## **9.3 Verificación por la dirección**

### **9.3.1 Generalidades**

### **9.3.2 Entradas provenientes de la revisión de la acción aplicada por la dirección**

### **9.3.3 Salidas provenientes de la revisión de la acción aplicada por la dirección**

Estas salidas deben incluir todas las acciones y las decisiones que estén relacionadas con las necesidades de recurso como también de cambio a el sistema de gestión de calidad y las oportunidades que tiene la empresa de mejora (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

## **10. Mejora**

### **10.1 Generalidades**

La empresa debe delimitar y elaborar un proceso de selección de oportunidades de mejora y aplicar la implementación de acciones que permitan cumplir los requisitos y satisfacción del cliente, todo esto se consigue incluyendo la mejora y el cumplimiento de los servicios y productos que ofrece la empresa como también con la prevención y reducción de elementos no deseados, a fin de mejorar la eficacia y el desempeño que tiene el sistema de gestión de calidad

### **10.2 No conformidades y toma de acciones correctivas**

**10.2.1** En el caso de la ocurrencia de cualquier no conformidad que se originó por quejas, la empresa debe aplicar acciones inmediatas para corregir y controlar, enfrentando las consecuencias, también se debe realizar el análisis y la revisión de la no conformidad, como la eficacia de las acciones correctivas, por último, en caso de ser necesario aplicar cambios en el sistema de gestión de calidad.

**10.2.2** La empresa tiene que conservar la información de tipo documental a motivo de evidencia tanto de la naturaleza de las distintas no conformidades como de las acciones tomadas (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

### **10.3 Mejora continua**

La empresa debe tomar como referencia los resultados tanto de análisis como de la evaluación para delimitar posibles necesidades u oportunidades de mejora continua (ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, 2015).

## **1.3. Marco Conceptual**

### **Gestión empresarial**

Es la actividad que se orienta a la mejora de la productividad y competitividad de la empresa, esto abarca la administración de la organización y funcionamiento de la misma, si la gestión empresarial es de calidad, la empresa obtiene buenos resultados y su éxito está asegurado en un gran porcentaje, caso contrario si la gestión es mala, su

productividad y ventas de la misma, por ello se debe tener en claro que es de gran importancia llevar una buena gestión desde el inicio, para asegurarlo es necesario que el trabajo sea continuo y permanente bajo la responsabilidad de profesionales dispuestos a la innovación continua (ESNECA, 2019).

### **Planificación**

La planificación juega un papel importante dentro de la gestión, su rol es el de programar y fijar objetivos y metas a un nivel estratégico, los límites en el calendario es una buena forma de planificar, la fijación de una fecha concreta a un determinado objetivo es de mucha importancia para el alcance y materialización del mismo (ESNECA, 2019).

### **Organización**

La organización lleva a cabo la coordinación y asignación de las tareas que se realizan en la empresa, se define cuando se ejecutará y a responsabilidad de quién se encuentra dicha tarea, dentro de la organización se priorizan las tareas y se determina objetivos, a lo largo de la vida de la vida de la empresa, en su etapa de crecimiento es esencial que las responsabilidades estén bien definidas con el personal adecuado para la buena gestión de las tareas asignadas (ESNECA, 2019).

### **Dirección**

Quizás es la que más se relaciona con los líderes de la empresa, el objetivo principal de esta es asegurar el buen clima laboral, el buen desempeño a través de la motivación e impulso a los colaboradores de la empresa con la ayuda de métodos de motivación del personal y administración del talento humano, de esta manera se conseguirá el óptimo desempeño del personal en las actividades que les han sido asignadas dentro de la empresa (Westreicher, 2020).

### **Control**

En el control se lleva a cabo el proceso de revisión y supervisión para el análisis de los procesos buscando que los resultados sean los mejores, a través de la supervisión se puede conocer las debilidades y fortalezas con las que cuenta la entidad, de esta manera se puede tomar acciones correctivas y aplicar medidas preventivas para la no ocurrencia de la

debilidad, el control se lo puede ejercer mediante la utilización de diferentes herramientas como registros de horas de trabajo, control de calidad, etc. (Westreicher, 2020).

### **Gestión de Calidad**

Se lo denomina como un conjunto de herramientas y acciones que tienen por objetivo no caer en posibles errores tanto del operativo del proceso de producción en la elaboración de algún producto o prestación de algún servicio, se enfoca en la prevención de errores, garantizando la calidad de los procesos de los cuales se da la obtención del producto, mediante la aplicación de acciones y procedimientos direccionados a la prevención de eventos (Escuela Eurepoa de Excelencia, 2020).

### **Sistema de Gestión de Calidad**

Un Sistema de gestión de calidad es la aplicación de diferentes medidas y técnicas para lograr el mejoramiento de todos los procesos internos de una organización, la aplicación es global a nivel de empresa, es decir no se prioriza un proceso, caso contrario, todos son importantes para lograr la calidad integra (Reyes, 2019).

#### **1.4. Idea a defender**

La Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la empresa “SYSTEMarket”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019”, permitirá mejorar el desempeño organizacional y por ende el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de Investigación

##### 2.1.1. *Enfoque cualitativo*

El método cualitativo consiste en la utilización de la información recolectada sin medición numérica en la elaboración de preguntas de investigación para el proceso de interpretación, este enfoque busca la descripción de las cualidades de cierto fenómeno en específico, esta toma como un todo al fenómeno que se estudia y tiene una perspectiva de tipo holística. (Hernández, 2014, p. 29).

Basándose en la definición que se observa en el párrafo anterior, se puede decir que la investigación presente se direccionó en un carácter cualitativo porque se analizaron las diferentes causas y también posibles soluciones para las problemáticas que se encontraron en la organización, a través del diálogo directo con las personas involucradas como son el personal operativo y directivo de la “Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket”, aplicando entrevista al gerente, el Check List, y la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, para identificar las problemáticas, deficiencias, y los riesgos que puede tener la empresa, de acuerdo a estos análisis se elaborará el análisis para obtener hallazgos y así emitir un informe con las conclusiones y recomendaciones respectivas, de tal manera que ayuden a la mejora en la toma de decisiones y en la mitigación de los riesgos que se encuentren, consiguiendo así el cumplimiento de sus objetivos empresariales.

#### 2.2. Nivel de investigación

Los niveles de investigación que se establecieron son los niveles de investigación descriptiva, exploratoria, y mixta, y esto nos ayudó a contar con información de tipo cualitativo, estas fueron sea de complemento importante para la realización de la auditoría.

##### 2.2.1. *Nivel de investigación descriptiva*

En la investigación descriptiva se busca sentar una descripción completa sobre un fenómeno, sin necesidad de buscar las causas y consecuencias de éste, se encarga de medir las características y observar la configuración y los respectivos procesos que hacen parte de los fenómenos, sin una valoración exhaustiva (Castillero, 2017).

Con respecto a lo anterior, esta investigación fue de nivel descriptiva, porque se basó a partir de los datos recolectados en la ejecución de la auditoría, con esto se describieron las causas posibles por las que surgieron las problemáticas planteadas, con esta información se pudo generar las soluciones que ayudaron a mejorar la situación interna de la empresa, la información se recolectó mediante entrevistas, encuestas y también la observación directa a los procesos y personas que colaboran en la “Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket” y de esta forma se estableció el nivel de confianza y de riesgo que tiene la empresa.

### **2.2.2. Nivel de investigación exploratoria**

La investigación exploratoria se centra en un primer acercamiento o como su nombre lo dice una exploración, esto permite que posibles investigaciones posteriores tomen una dirección a la temática que se trata en la investigación, el objetivo de esta investigación es encontrar información significativa y patrones que deben ser analizados y a partir de los resultados interpretar posibles explicaciones (Castillero, 2017).

El presente trabajo de investigación, de acuerdo a lo anteriormente citado, fue de nivel exploratorio, ya que se ejecutaron evaluaciones de la actual situación que atraviesa la “Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket” para tener una certeza clara y confirmar aquellos problemas planteados, seguido se elaboró un análisis de los diferentes puntos críticos que se han encontrado, para buscar la efectiva solución, que le sirvió a la empresa para lograr una mejora continua.

## **2.3. Método de investigación**

### **2.3.1. Método deductivo**

Es aquel método investigativo en el que su orientación va direccionada de lo general a lo específico, quiere decir que su explicación va desde lo más general del enunciado, hasta lo más específico desentrañando partes y elementos específicos (Arrieta, 2017).

El método deductivo se aplicó en la investigación con el fin de determinar las causas posibles que ocasionaron el problema, las mismas fueron analizadas y nos ayudaron a tener un punto de inicio en la investigación.

### **2.3.2. Método inductivo**

El método inductivo es aquel que se centra de casos particulares a lo general, éste tiene su partida desde lo específico a lo general, partiendo desde elementos individuales que se sintetiza y se logra llegar a un enunciado general (Arrieta, 2017).

El método inductivo se utilizó en la siguiente investigación para identificar problemáticas internas en el tema de calidad, y de esta manera se supo, cómo afecta en el normal funcionamiento de la empresa, de esta forma se pudo tener un claro panorama acerca de la organización.

## **2.4. Diseño de la investigación**

### **2.4.1. Diseño de investigación no experimental**

Este diseño de investigación no experimental se refiere a que no existe una manipulación directa de las variables de las que se está tratando tampoco aleatorización de estas, también se refiere a diferentes aspectos como conceptos, sucesos que el investigador no interviene de manera directa y no altera el objeto de la investigación (Corona, 2016).

En el diseño de la investigación, se utilizó el no experimental ya que las variables que sirven de objeto de estudio no se manipularon, porque que solo se analizaron de la manera que se presenten, esto aseguro la objetividad y la veracidad de los diferentes resultados en el desarrollo de la auditoría de calidad.

## **2.5. Tipo de investigación**

### **2.5.1. Tipo de investigación documental**

El tipo de investigación documental se trata de una técnica cualitativa que se encarga de seleccionar y recopilar información mediante la lectura de libros, documentos periódicos o bibliografías (Corona, 2016).

Por lo señalado anteriormente, el presente trabajo de investigación se realizó tomando en cuenta la investigación documental, es decir la información de diferentes fuentes como lo son, revistas, páginas web, libros o artículos científicos que nos ayudó a comprender los problemas encontrados, además de sustentar el trabajo de investigación nos brindó posibles soluciones para los problemas existentes.

### 2.5.2. Tipo de investigación de campo

Al hablar de investigación de campo intervienen varios procedimientos a aplicar y a aspectos a tomar en cuenta para la realización del mismo, su principal característica resalta en la utilización de herramientas para obtener información tal es el caso de encuestas, estudio de casos o panel, este tipo de investigación se lo puede clasificar dentro del tipo experimental o cuasi experimental (Corona, 2016).

El presente trabajo se desarrolló también por investigación de campo ya que se utilizó instrumentos como entrevistas y encuestas al personal operativo y directivo de la “Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket”, de esta manera se los relacionó directamente con los problemas identificados.

### 2.6. Población y muestra

La “Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket”, está compuesta por el Gerente General, la Directora Técnica, el Director de Ventas, y la Directora Administrativa.

Para el siguiente proyecto se toma en consideración el total del universo de la empresa ya que tiene un número limitado de empleados, se tomó en cuenta la totalidad de sus trabajadores es decir 12 entre autoridades y trabajadores en la “Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket”.

**Tabla 1-2:** Población y muestra

<b>PERSONAL</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Gerencia y presidencia	2	17%
Personal administrativo y financiero	3	25%
Personal operativo	7	58%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: “Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket”

Elaborado por: Baque, K. (2022)

### 2.7. Análisis e Interpretación de Resultados

La Auditoría de Calidad aporta a la implementación de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el cumplimiento de los objetivos, los requerimientos de calidad y la gestión de calidad, en la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2019.

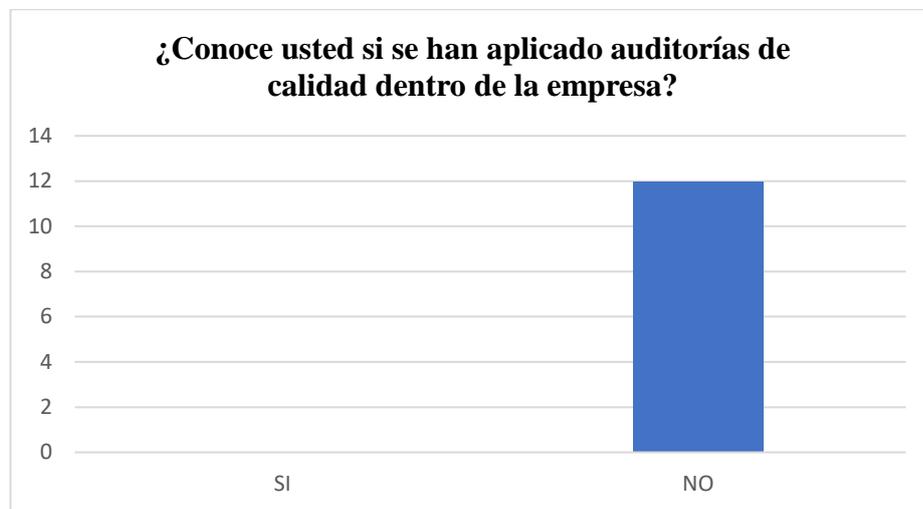
### 2.7.1. Encuesta

#### 1. ¿Conoce usted si se han aplicado auditorías de calidad dentro de la empresa?

**Tabla 2-2:** Auditorías de Calidad aplicadas

OPCIÓN DE RESPUESTA	PERSONAS	TOTAL PORCENTUAL
SI	0	0%
NO	12	100%
<b>TOTAL</b>	12	100%

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta  
Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 1-2:** Auditorías de Calidad aplicadas

Fuente: Tabla 2-2  
Elaborado por: Baque, K. (2021)

### Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada al personal de SYSTEMarket, respondieron de manera negativa en un 100%, la empresa no cuenta con auditorías de calidad aplicadas.

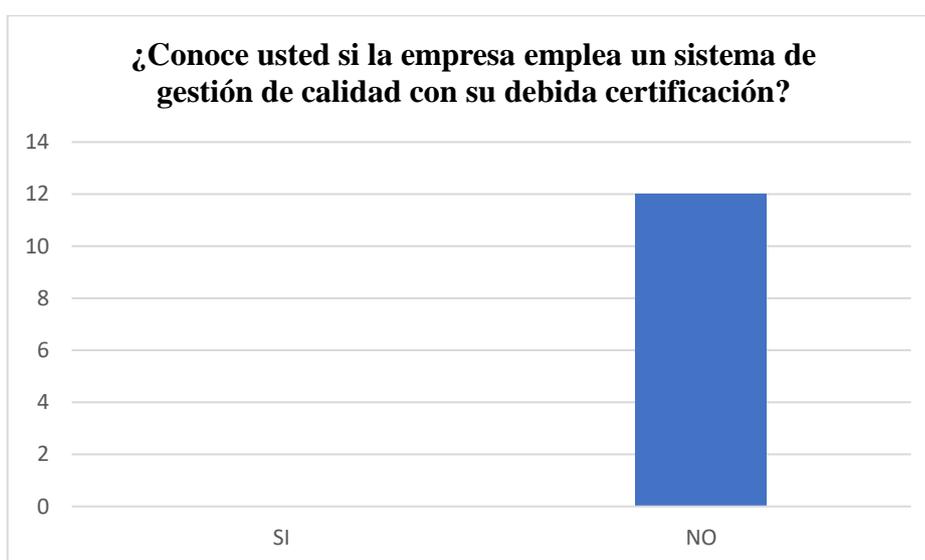
Según la información obtenida no se conoce ningún tipo de auditorías que hayan aplicado ni de calidad ni de ningún tipo por lo que no se conoce a ciencia cierta todas las deficiencias que puedan existir en el ámbito de la calidad.

**2. ¿Conoce usted si la empresa emplea un sistema de gestión de calidad con su debida certificación?**

**Tabla 3-2:** Sistema de Gestión de Calidad

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
SI	0	0%
NO	12	100%
<b>TOTAL</b>	12	100%

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta  
Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 1-2:** Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3-2  
Elaborado por: Baque, K. (2021)

**Análisis e interpretación**

La segunda pregunta de la encuesta refleja un resultado negativo, ya que desconocen la aplicación de algún sistema de gestión de calidad, por lo que las respuestas de sus trabajadores fueron no en un 100%.

La empresa SYSTEMarket no cuenta con un sistema de gestión de gestión de calidad, pero si se designa la responsabilidad de la misma a cada jefe de los diferentes departamentos existentes dentro de la misma.

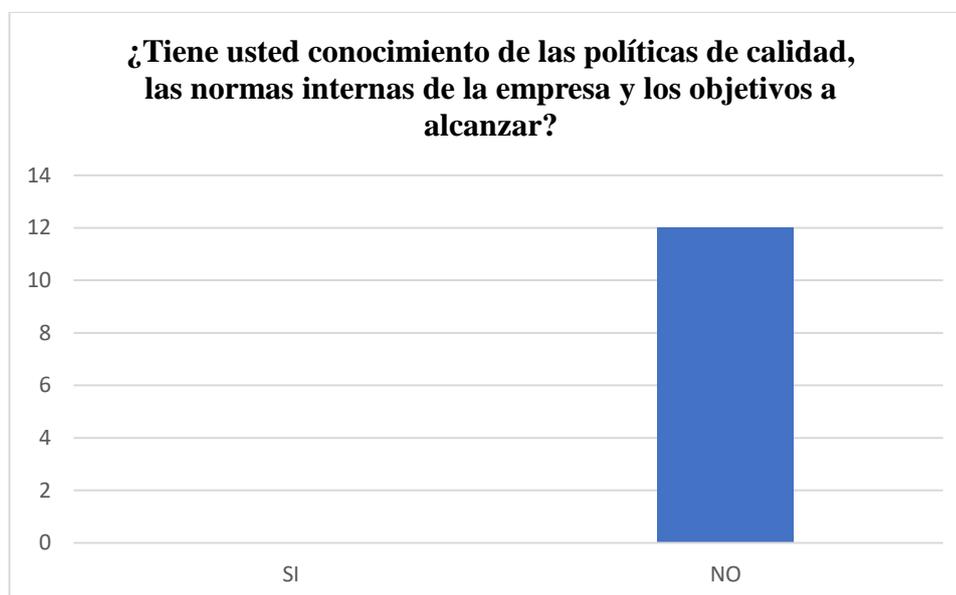
**3. ¿Tiene usted conocimiento de las políticas de calidad, las normas internas de la empresa y los objetivos a alcanzar?**

**Tabla 4-2:** Conocimiento de políticas, normas y objetivos

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
SI	0	0%
NO	12	100%
<b>TOTAL</b>	12	100%

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta

Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 2-2:** Conocimiento de políticas, normas y objetivos

Fuente: Tabla 4-2

Elaborado por: Baque, K. (2021)

**Análisis e interpretación**

El 100% del personal no tiene conocimiento sobre las políticas de calidad, normativa interna y objetivos de la empresa, todos respondieron no.

El conocimiento de las normativas, políticas y objetivos internos para la calidad de los productos y servicios es indispensable para el buen accionar y funcionamiento de la empresa por lo que la empresa debería marchar correctamente en su accionar interno.

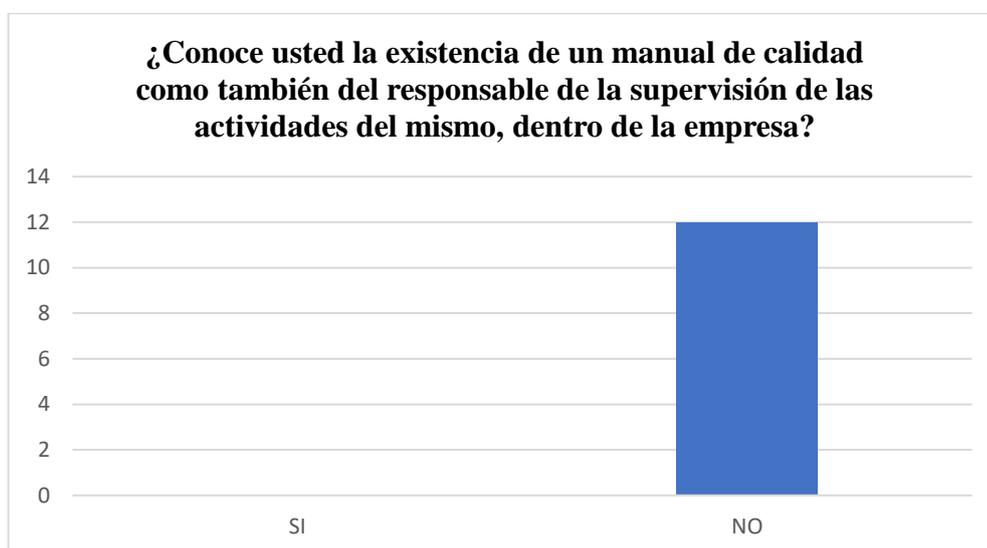
**4. ¿Conoce usted la existencia de un manual de calidad como también del responsable de la supervisión de las actividades del mismo, dentro de la empresa?**

**Tabla 5-2:** Manual de calidad y responsable de supervisión

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
SI	0	0%
NO	12	100%
<b>TOTAL</b>	12	100%

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta

Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 4-2:** Manual de calidad y responsable de supervisión

Fuente: Tabla 5-2

Elaborado por: Baque, K. (2021)

**Análisis e interpretación**

De los datos que se obtuvieron en la encuesta el 100% del personal respondió que “no”.

El manual de calidad es muy importante ya que este delimita donde quiere llegar la empresa en cuestiones de calidad con las políticas, normas y objetivos, encaminados a la calidad, por lo que al no existir este documento la calidad dentro de la empresa se ve afectada, a pesar de que empíricamente haya designación para el control de la misma.

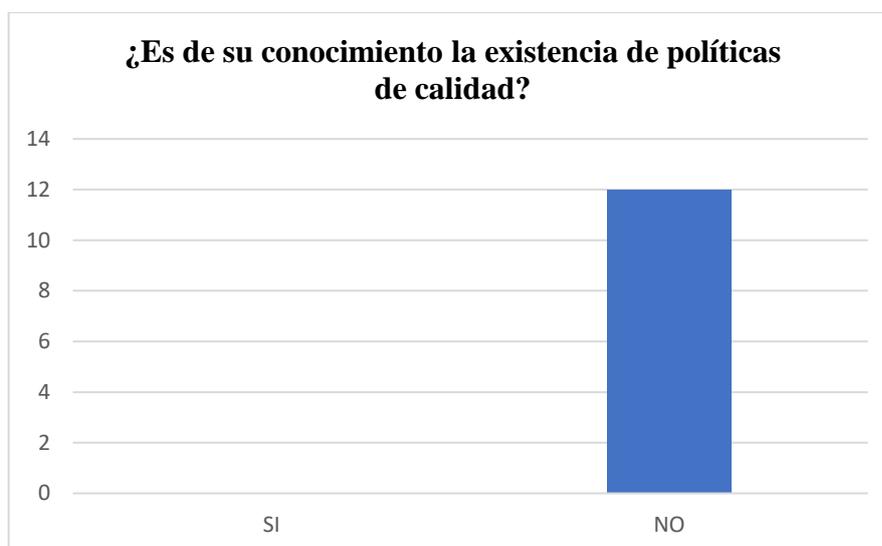
## 5. ¿Es de su conocimiento la existencia de políticas de calidad?

**Tabla 6-2:** Políticas de Calidad

OPCIÓN DE RESPUESTA	PERSONAS	TOTAL PORCENTUAL
SI	0	0%
NO	12	100%
<b>TOTAL</b>	12	100%

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta

Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 5-2:** Políticas de Calidad

Fuente: Tabla 6-2

Elaborado por: Baque, K. (2021)

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta fueron del 100% para la respuesta negativa y 0% para la respuesta positiva, revelando que la empresa no cuenta con políticas de calidad.

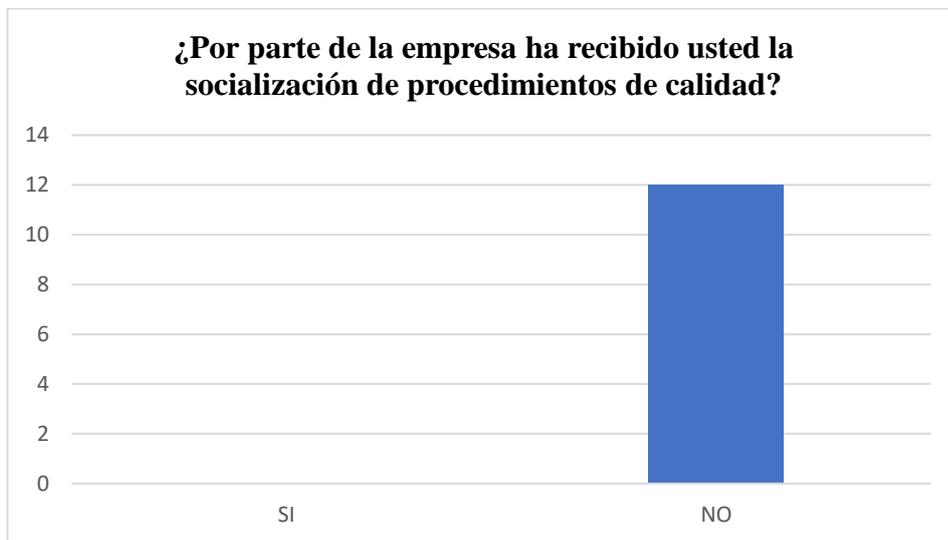
Las políticas de calidad se encuentran directamente relacionadas con la mejora de los procesos internos de una empresa ya que estas son las directrices para su accionar, se suele redactar en documentos como el manual de calidad y afines, en vista a la falta de este documento no se cuenta con una directriz estipulada para el manejo de la calidad dentro de la empresa.

6. ¿Por parte de la empresa ha recibido usted la socialización de procedimientos de calidad?

**Tabla 7-2: Socialización de procedimientos de calidad**

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
SI	0	0%
NO	12	100%
<b>TOTAL</b>	12	100%

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta  
Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 6-2: Socialización de procedimientos de calidad**

Fuente: SYSTEMarket  
Elaborado por: Baque, K. (2021)

### **Análisis e Interpretación**

Tras ejecutar la encuesta al personal se verificó que un 100% reconoce que la empresa no ha socializado procedimientos de calidad.

Los procedimientos de calidad dentro de una organización son de gran importancia ya que estos hacen referencia al modo que se realiza determinada tarea, el enfoque que va a tener y el responsable de ejecutarla, no existen estos procedimientos dentro de la empresa, pero dentro de la empresa si se le designa al personal, de manera verbal los diferentes procedimientos que se realizan dentro de la empresa.

**7. ¿Cuándo se presentan inconvenientes con el cliente, se actúa de manera inmediata para corregirlos?**

**Tabla 8-2:** Respuesta ante inconvenientes

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
SI	12	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	12	100%

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta  
Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 7-2:** Respuesta ante inconvenientes

Fuente: Tabla 8-2  
Elaborado por: Baque, K. (2021)

### **Análisis e Interpretación**

Los resultados que se obtuvo de esta encuesta marcan que el 100% del personal de la empresa, asegura que la empresa actúa de manera inmediata cuando se presentan inconvenientes con el cliente.

Dentro de la empresa el personal existente procura atender las necesidades del cliente siempre tratando de satisfacer sus necesidades y brindar pronta respuesta a cada uno de los problemas que puedan existir durante las actividades diarias.

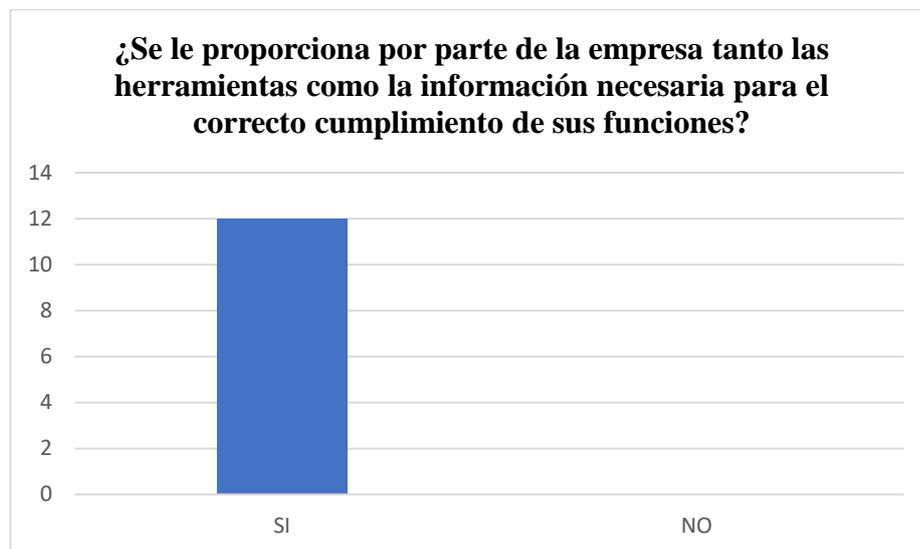
**8. ¿Se le proporciona por parte de la empresa tanto las herramientas como la información necesaria para el correcto cumplimiento de sus funciones?**

**Tabla 9-2:** Distribución de recursos

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
SI	12	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta

Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 8-2:** Distribución de recursos

Fuente: Tabla 9-2

Elaborado por: Baque, K. (2021)

### **Análisis e Interpretación**

La encuesta refleja que dentro de la organización si se proporciona tanto las herramientas como la información necesaria para desarrollar las labores diarias, ya que la respuesta positiva por parte del personal fue del 100%.

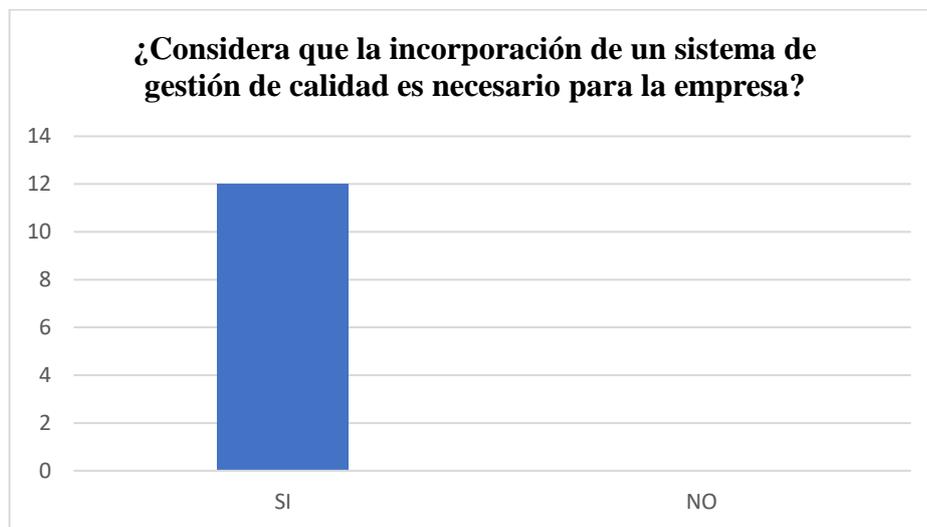
Dentro de SYSTEMarket si se proporciona la información y herramientas necesarias para desarrollar de forma correcta el trabajo.

**9. ¿Considera que la incorporación de un sistema de gestión de calidad es necesario para la empresa?**

**Tabla 10-2:** Incorporación de un Sistema de Gestión de Calidad

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
SI	12	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	12	100%

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta  
Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 9-2:** Incorporación de un Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 10-2  
Elaborado por: Baque, K. (2021)

### **Análisis e Interpretación**

La encuesta nos muestra resultados positivos con un porcentaje del 100% en esta pregunta.

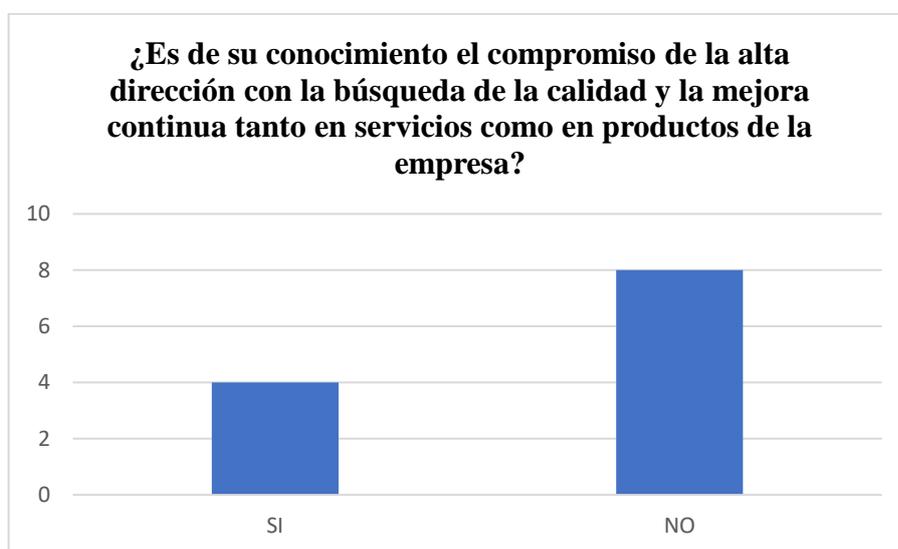
Un sistema de gestión de calidad es una herramienta que se utiliza mejorar para la calidad de la gestión ya sea de servicios como de productos que ofrece la empresa, esto se logra incluyendo la planeación, mejora y control de los diferentes elementos de la empresa que influyan en la satisfacción del cliente como en el logro de los objetivos de la empresa. El personal de “SYSTEMarket” se muestra comprometido con la empresa ya que su respuesta a esta pregunta fue positiva.

**10. ¿Es de su conocimiento el compromiso de la alta dirección con la búsqueda de la calidad y la mejora continua tanto en servicios como en productos de la empresa?**

**Tabla 11-2:** Compromiso de la alta dirección

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>TOTAL PORCENTUAL</b>
SI	4	33%
NO	8	67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: SYSTEMarket- Encuesta  
Elaborado por: Baque, K. (2021)



**Gráfico 10-2:** Compromiso de la alta dirección

Fuente: Tabla 11-2  
Elaborado por: Baque, K. (2021)

### **Análisis e Interpretación**

El resultado que refleja la encuesta aplicada a la empresa es en un 33% para la respuesta positiva, y el 67% restante en la respuesta negativa.

El compromiso de la alta dirección para con la búsqueda de la calidad y la mejora continua se ve reflejado en un porcentaje bajo por lo que solo cuatro colaboradores de “SYSTEMarket” respondieron positivamente y los ocho restantes respondieron de forma negativa, reflejando así que la alta dirección no ha llegado a todo su personal, y la tarea está incompleta, a pesar de no tener documentos formales correspondientes a la calidad, se les designa a los jefes departamentales la responsabilidad de la calidad dentro de sus departamentos.

## **2.8. Verificación de la idea a defender**

Los resultados de la encuesta aplicada son negativos, quiere decir que la empresa no cuenta con la aplicación de los requisitos de la norma, por lo que el personal no conoce sobre manuales de calidad ni sistema de gestión de calidad.

La empresa, aunque no sea grande debe llevar un adecuado tratamiento para el tema de la calidad, en un futuro si la empresa se quisiera expandirse, sería de mucha importancia llevar un adecuado control de calidad por medio de documentos formales y designación de responsabilidades a los mismos acogiéndose a la certificación de calidad ISO 9001.

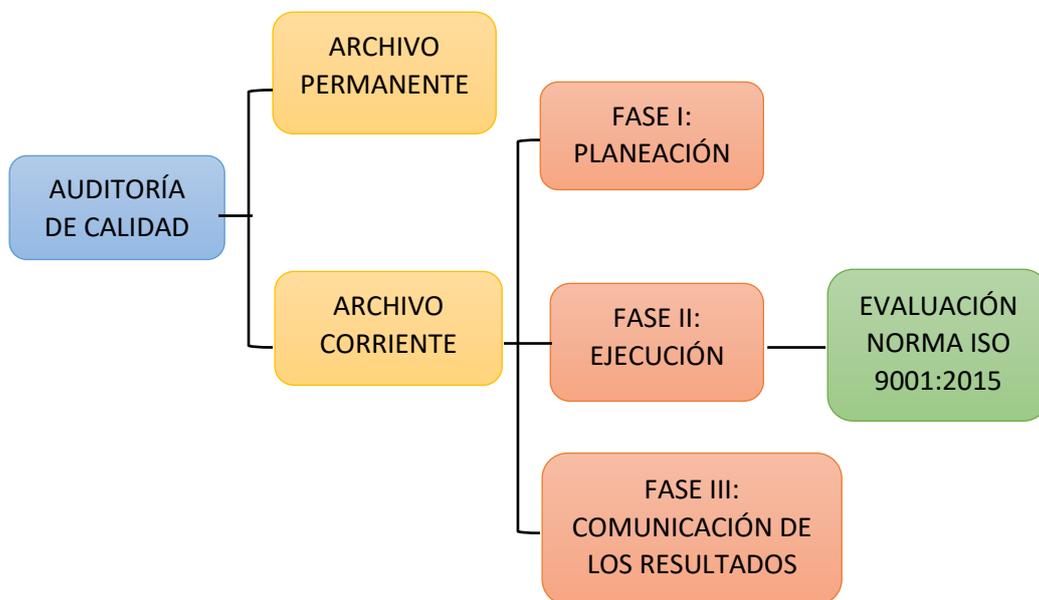
## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Título

AUDITORÍA 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, PERÍODO 2019.

#### 3.2. Contenido de la propuesta



**Figura 1-3:** Contenido de la Propuesta

Fuente: SYSTEMarket

Elaborado por: Baque, K. (2021)

3.2.1. Archivo Permanente

# ARCHIVO PERMANENTE



<b>CLIENTE</b>	Sociedad Civil y Comercial "SYSTEMarket"
<b>DIRECCIÓN</b>	Duchicela y Av. Daniel León Borja 21-13
<b>NATURALEZA</b>	Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015
<b>PERIODO</b>	01 de enero - 31 de diciembre del 2019

<b>RESPONSABLE DEL TRABAJO</b>	
Kevin Leonel Baque Moreno	Auditor

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>AP</b>  <b>1/1</b>
	<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>	

### ÍNDICE

N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
	<b>Información General de la Empresa</b>	
1	Información General	<b>IG</b>
2	Filosofía Empresarial	<b>FE</b>
3	Registro Único de Contribuyentes	<b>RUC</b>
4	Reseña Histórica	<b>RH</b>
5	Organigrama Estructural	<b>OE</b>
6	Ubicación Geográfica	<b>UG</b>
	<b>Formalidades</b>	
1	Carta de presentación	<b>CP</b>
2	Propuesta de Auditoría	<b>PA</b>
3	Contrato de Auditoría	<b>CA</b>
	<b>Índices y Marcas</b>	
1	Hoja de Marcas	<b>HM</b>
2	Hoja de Índices	<b>HI</b>
	<b>Programa de Auditoría</b>	
1	Programa General de Aud.	<b>PGA</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>IG</b>  <b>1/7</b></p>
<p align="center"><b>INFORMACIÓN GENERAL</b></p>		

**LOGO:**



**NOMBRE DE LA EMPRESA:** Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket.

**REPRESENTANTE LEGAL:** Ing. Ángel Paz

**RUC:** 0604261693

**TIPO DE CONTRIBUYENTE:** Sociedad Civil y Comercial Obligada a llevar Contabilidad

**EDIFICIO:** calle Duchicela y Av. Daniel León Borja 21-13

**TELÉFONO:** 0992928407 - 0983518084 - 2943 004 - 2 945 995

**ACTIVIDADES:**

- **ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**

Comercialización al por mayor y menor de equipos informáticos.

- **ACTIVIDAD ECONÓMICA SECUNDARIA**

Servicio técnico especializado.

Centro autorizado de garantías y servicios de la marca internacional Dell.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IG</b>  <b>2/7</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		

Productos con los que actualmente cuenta la Sociedad Civil y Comercial "SYSTEMarket":

**Accesorios:** Cámara web Logitech C270 HD 1280X720 3MP, MIC, case CORSAIR CARBIDE SPEC-06 RGB, chromecast GOOGLE 3RD GEN. WIRELESSLY stream UP IT 1080P DUAL BAND 80.11<sup>a</sup> WIFI HDMI, disco duro externo ADATA 1TB HD710 2.5" BLACK USB 3.0 ANTISHOCK, disco duro externo ADATA 2TB HD 710 2.5" BLACK USB 3.0 ANTISHOCK, disco duro externo TOSHIBA 2TB 5400 RPM 2.5" BLACK, disco duro externo WESTER DIGITAL MY PASSPORT 3TB USB 3.0, escritorio XTECH 0075 BLACK 64X48X75, flash memory 16GB con forma de pony USB 2.0, flash memory ADATA 32GB UV100 RED, flash memory ADATA 32GB UV240 USB 2.0, flash memory KINGSTON 128 GB DTX EXODIA USN 3.2 GEN 1, flash memory KINGSTON 32GB DATA TRAVELER 100 G3 BLACK USB 3.0, flash memory KINGSTON 32 GB DATA TRAVELER 106 USB 3.0, flash memory KINGSTON 32GB DATA TRAVELER G4 3.0, flash memory KINGSTON 32GB DATA TRAVELER SE9 METAL, flash memory KINGSTON 32 GB DT 104 BLACK USB 2.0, flash memory KINGSTON 32GB DT RED CASING USB 2.0, flash memory SANDISK 16GB CRUZER BLADE colores, flash memory SANDISK 32GB CRUZER PORCE METAL CZ71, headphone JLB T500 WIRED ONEAR WHITE S.AME, headset CORSAIR GAMING HS35 WIRED FOR PC, PS4, XBOX ONE CARBON, headset GENIUS HS-02B, headset GENIUS HS.04S CON microfono conectos 3.5M, headset GENIUS HS-400<sup>a</sup> con micrónico conector 3.5M green, headset HP 111WH con microfono in ear conector 3.5mm WHITE, headset HP 8002BK on ear USB 2 conectores 3.5mm BLACK-BLUE COMP.PC, headset KLIOX KHS-620BK WLS BT ONEAR BLUETOOTH, headset LOGITECH H111 multiuso 3.5MM BLACK, mesa de madera 2 niveles para pc, micro SDHC KINGSTON 64GB CLASS 10, microfono TRUST MICO ALL-ROUND USB (3M), microfono TRUST mico GXT212,

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IG</b>  <b>3/7</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		

mouse CORSAIR CH-9308011 M55 GAMING RGB-PRO WIRED BLACK, mouse CORSAIR HARPOON PRO RGB OPTICO 6 BOTONES 6000DPI BLACK, mouse LOGITECH G305 WIRELESS LIGHTSPEED SENSOR HERO ULTRALIGERO USB BLACK, mouse LOGITECH gaming G502 BLACK HERO RGB LIGHTSYNC USB ALAMBRICO, mouse LOGITECH M100 USB BLACK, mouse LOGITECH GAMING G502 BLCK HERO RGB LIGTHSYNC USB ALAMBRICO, mouse LOGITECH M100 USB BLACK, mouse LOGITECH M170 WIRELESS GRAY, mouse LOGITECH M185 WIRELESS OPTICAL BLACK-SILVER USB, mouse LOGITECH M190 WIRELESS USB FULL SIZE CURVE DESING GREY, mouse LOGITECH MINI WIRELESS M187 varios colores, mouse trust gaming XIDON GXT940, mouse trust GXT108 RAVA ILLUMINATED USB, pantalla proyector KLIPX TRIPOD PROJ. SCREEN 100” KPS-103B, Parlante XTRATECH SX 100 400 W portable FM-SD, USD, AUX, BLUETOOTH, Parlantes GENIUS SP-HF180 USB, parlantes GENIUS SP-HF1800A USB 120 V, parlantes GENIUS SP-Q160 6W, USB, ORANGE, BLUE, RED, parlantes GENIUS SW-G2.1 1250 4 piezas, parlantes GENIUS SW-G5.1 3500 100-240V, parlantes KLIPX KES-350 2.1 36W USB SD, parlantes LOGITECH 2.1 Z213 multimedia 14W, parlantes RAZER GAMING NOMMO 2.0, parlantes XTECH XTS-611 BLUETOOTH BABOOM blue, puntero KLIPX KPP-015 WIRELESS RECHARGEABLE, puntero KLIPX WIRELESS KPS-010, teclado GENIUS KB-100 USB BLACK SP (6M), teclado GENIUS KB-101 USB BLACK SP, teclado GENIUS KM-8200+mouse opt. WIRELESS USB BLCK SP, teclado GENIUS Scorpion USB BLACK SP, teclado KLIPX XTREME KBK-250 WIRED USB BLACK, teclado LOGITECH K120 ANTIDERRAME USB 104 BLACK, teclado LOGITECH K230 WIRELESS BLACK, teclado LOGITECH K270 WIRELESS UNIFYING 2.4 GHZ, teclado LOGITECH K 400 plus WIRELESS TOUCH BLACK, teclado LOGITECH K600 WIRELESS USB-BLUETOOTH BLACK, teclado LOGITECH + mouse MK200 BLACK,

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IG</b>  <b>4/7</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		

teclado numérico KLIPX KNP-110 WIRELESS, tinta EPSON 504 original, tinta EPSON 544 original, tinta

EPSON 664 original, tinta EPSON original L200/ L210/ L220/ L350/ L355/ L365/ L555, ventilador TRUST AZUL STAND 8 PARA LAPTOP.

**Celulares:** Alcatel 1C 5003A 16GB SINGLE SIM BLACK, LG K22+3GB 64 GB/ BLUE, LG K51S 3GB/64GB/BLUE, LG K71 4GB/128GB/PLATA, MOTOROLA MOTO E6S XT2053-2 2GB/32GB GRIS, MOTOROLA MOTO G8 XT2055-2 4GB/64GB/MORA AZUL, MOTOROLA MOTO G9 PLAY XT2083-1 DUAL SIM 4GB/64GB, MOTOROLA MOTO G9 PLUS XT2087-1 4GB/128GB, SAMSUNG A32 SM-A325M/DS 4GB/128GB/WHITE, SAMSUNG GALAXY A 01 DUAL SIM SM-A015M/DS BLACK, SAMSUNG GALAXY A51 SM-A515F/DS 4GB/128GB, SAMSUNG GALAXY A71 DUAL SIM SM-A715F/DS 6GB/128GB/BLACK, SAMSUNG GALAXY S10 PLUS SM-G975F BLACK/8GB/128GB, SAMSUNG GALAXY S20 SM-G980F/DS DUAL SIM GRIS, SAMSUNG GALAXY SM-A025M OC 3 GB/32GB/4G-LTE/6.5", SAMSUNG GALAXY SM-A315G/DSL 4MB 64GB 4GLTE 6.4" BLACK, XIAOMI REDMI 9A 2GB/32GB PEACOCK GREEN, XIAOMI REDMI NOTE 8 DUAL SIM 4GB/64GB BLUE, XIAOMI REDMI NOTE 8 PRO DUAL SIM 6GB/128GB OCEAN BLUE, XIAOMI REDMI NOTE 9S 6 GB/128GB/ GREY, IPHONE 11 128GB BLACK MWLE2LL/A.

**Gaming:** Notebook ASUS ROG STRIX G532LW-AZ063T CORE i7-10875H 16GB/1TB SSD/RTX2070 8GB/15.6"/WINDOWS 10, Notebook ASUS ROG ZEPHYRUS GAMING GA401 IV-HA129T AMD RYZEN 9 R9-4900HS 16 GB/1TB SSD/VIDEO 6GB/14"/WINDOWS 10.

**Electrodomésticos:** Cocina INDURAMA gas horno 24" MERIDA SPAZIO 4 quemadores/encendido, refrigeradora INDURAMA RI/375 AVANT, Tv LG 32" LJ 600B Smart/web OS 3.5/HDMI/USB/ISDBT,

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IG</b>  <b>5/7</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		

Tv LF 65" MOD.65UK6350PSC SMART TV 4K ULTRA HD+barra de sonido.

**Laptos:** NOTEBOOK DELL LATITUDE 3410 CORE I5-10210U 8GB/1TB+256GB SSD/14"/SIN S.O, NOTEBOOK APPLE MACBOOK PRO MXK62EA CORE I5 8GB/256GB SSD/13"/IOS SILVER, NOTEBOOK ASUS EXPERTBOOK B2451FB-EK0087R CORE I7-10510U 16GB/512GB SSD/VIDEO 2GB/14"/WINDOWS 10 PR, NOTEBOOK ASUS ROG STRIX G532LW-AZ063T CORE I7-10875H 16GB/1TB SSD/RTX2070 8GB/15.6"/WINDOWS 10, NOTEBOOK ASUS ROG STRIX GAMING G512LV-HN374T CORE I7-10870H 16GB/1TB SSD/RT2060-6GB/15.6"/WINDOWS 10, NOTEBOOK ASUS ROG ZEPHYRUS GAMING GA401IV-HA129T AMD RYZEN 9 R9-4900HS 16GB/1TB SSD/VIDEO 6GB/14"/WINDOWS 10, NOTEBOOK ASUS X409MS-EK279 CELERON N4020 4GB/1TB/14"/INDIGO/SIN S.O, NOTEBOOK ASUS X413EA-EB691 CORE I3-1115G4 8GB/512GB SSD/14"/SN S.O, NOTEBOOK ASUS X413EA-EB692 CORE I5-1135G7 8GB/256GB SSD/14"/SIN S.O, NOTEBOOK DELL 3493 CORE I5-1035G1 8G/256GB SSD/14"/SIN S.O, NOTEBOOK DELL INSPIRON 15 3501 CORE I5-1135G7 8GB/256GB/15.6"/SIN S.O, NOTEBOOK DELL INSPIRON 3493 CORE I3-1005G1 4GB/1TB/14"/UBUNTU,

NOTEBOOK DELL INSPIRON 3501 CORE I7-1165G7 8GB/256GB SSD/15.6"/SIN S.O, NOTEBOOK DELL INSPIRON 3593 CORE I3-1005G1 4GB/1TB/15.6"/WINDOWS 10, NOTEBOOK DELL INSPIRON 5502 CORE I7-1165G7 8GB/512GB SSD/VIDEO 2GB/15.6"/WINDOWS 10, NOTEBOOK DELL INSPIRON 5593 CORE I7-1065G7 16GB/256GB/VIDEO 4GB/15.6"/WINDOWS 10, NOTEBOOK DELL LATITUDE 3410 CORE I5-10210U 8GB/1TB+256GB SSD/14"/SIN S.O, NOTEBOOK DELL VOSTRO 3400 CORE I7-1165G7 8GB/512GB SSD/VIDEO 2GB/14"/WINDOWS 10 PRO (1A), NOTEBOOK HP 15-DA2023LA CORE I3-10110U 4GB/1TB/15.6"/SIN S.O, NOTEBOOK HP 15-DW1073LA CORE I7-10510U 8GB/256GB SSD/15.6"/WINDOWS 10, NOTEBOOK HP 15-GW0023LA RYZEN 5 3450U 4GB/1TB/15.6"/WINDOWS 10, NOTEBOOK HP 240 G7 CORE

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IG</b>  <b>6/7</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		

I3-1005G1 4GB/1TB + 120 GB SSD/14"/SIN S.O, NOTEBOOK HP 240 G7 CORE I7-1065 8GB/1TB/VIDEO 2GB/14"/ SIN S.O, NOTEBOOK HP 245 G7 AMD RYZEN 3 3250U 8GB/1TB/14"/SIN S.O, NOTEBOOK HP 250 G7 CELERON N4020 4GB/500GB/15.6"/SIN S.O.,

NOTEBOOK LENOVO IP 3 14ADA05 AMD RYZEN 53500U 8GB/256GB SSD/14"/WINDOWS 10, NOTEBOOK LENOVO IP 3 14IIL05 CORE I3-1005G1 4GB/1TB/14"/WINDOWS 10, NOTEBOOK LENOVO IP 3 14IIL05 CORE I5-1035G1 8GB/512GB SSD/14"/WINDOWS 10, NOTEBOOK LENOVO IP C340-14API AMD RYZEN 5 3500U 8GB/256GB/14"TOUCH/WINDOWS 10, NOTEBOOK LENOVO IP GAMING 3 15IMH05 CORE I7-10750H 8GB/1TB+128GB SSD/4GB VIDEO/15.6"/UBUNTU, NOTEBOOK LENOVO IP S145-14IGM CELERON N4000 4GB/1TB/14"/SIN S.O, NOTEBOOK LENOVO IP S340-15API AMD RYZEN 5 3500U 12GB/2TB/15.6"/ SIN S.O., NOTEBOOK LENOVO IP S340-15API AMD RYZEN 7 3700U 8GB/250 SSD+1TB/ 15.6"/WINDOWS 10, NOTEBOOK LENOVO THINKBOOK 15-IML CORE I7-10510U 8GB/512GB/2GB VIDEO/15.6"/WINDOWS 10 PRO, NOTEBOOK LENOVO V14-IIL CORE I3-1005G1 4GB/1TB/14"/SIN S.O,

NOTEBOOK LENOVO V14-IIL CORE I7-1065G7 8GB/512GB SSD/14"/SIN S.O, NOTEBOOK LENOVO V145-15AST AMD A9-9425 8GB/1TB/15.6"SIN S.O, NOTEBOOK LENOVO V145-15AST AMD A9-9425 8GB/1TB/15.6"SIN S.O.

**PC de escritorio:** CASE CORSAIR CARBIDE SPEC-06 RGB, COMPUTADORA DE MESA INTEL CORE I3 10 MA GEN., COMPUTADORA DE MESA INTEL CORE I7 10 MA. GEN., COMPUTADORA DE MESA INTEL CORE I7 10MA. GEN., COMPUTADORA DE MESA INTEL DUALCORE, COMPUTADORA HP AIO 22-DF0021LA AMD RYZEN 5 3500U 4GB/1TB/21.5"/WINDOWS 10,

COMPUTADORA LENOVO AIO 330-20IGM CELERON J4005 4GB/1TB/DVD/19.5"/ SIN S.O, COMPUTADORA LENOVO AIO A340-22AST AMD A6-9225 4GB/1TB/21.5"WINDOWS 10, COMPUTADORA LENOVO AIO A340-22IWL CORE I3-10110U 8GB/1TB/21.5"FHD/SIN SISTEMA OPERATIVO, COMPUTADORA LENOVO AIO V530-24ICB CORE I7-8700T 8GB/1TB/DVD-R/23.8"/WINDOWS 10.

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IG</b>  <b>7/7</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		

**Impresora:** Impresora EPSON FX-890 Matricial, IMPRESORA EPSON L1300 FORMATO A3 TINTA CONTINUA, Impresora EPSON L3110 Multifunción, IMPRESORA EPSON L3150 MULTIFUNCION/WiFi/WiFi-DIRECT, Impresora EPSON L4160 Multifunción/WiFi/Duplex/WiFi Direct, IMPRESORA EPSON L5190 MULTIF. WIRELESS COPIA-ESCANEA-FAX-ETHERNET, Impresora EPSON L6171 Multifuncion/Color/Duplex/WIFI, IMPRESORA EPSON LX-350 MATRICIAL 9 AGUJAS (1A), Impresora EPSON Punto De Venta TMU-220D USB MOD.806, Impresora HP 315 Sistema De Tinta, Impresora HP 415 Sistema De Tinta Wifi, IMPRESORA HP WL515 MULTIFUNCION WIFI/BT TINTA CONTINUA, IMPRESORA HP WL530 MULTIFUNCION TINTA CONTINUA, SCANNER CODIGO DE BARRAS BEMATECH I-150 TIPO PISTOLA, SCANNER CODIGO DE BARRAS BEMATECH I-500 BLACK USB OMNIDIRECCIONAL, SCANNER CODIGO DE BARRAS METROLOGICS HONEYWELL VOYAGER 1200G-USB-1.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>FE</b>  <b>1/2</b></p>
<p align="center"><b>FILOSOFÍA EMPRESARIAL</b></p>		

## MISIÓN

Brindar productos y servicios de Calidad Superior al mejor Precio del Mercado, aplicando constantemente el Conocimiento, la Experiencia y la Innovación que sólo SYSTEMarket posee, garantizando siempre la rentabilidad en la inversión de nuestros clientes, y distinguiéndose en todo momento por la Calidad del Servicio.

## VISIÓN

En los siguientes 5 años, SYSTEMarket será la empresa líder regional en la provisión de soluciones informáticas integrales a toda escala en hardware, software y servicios, logrando un fuerte posicionamiento de la empresa y la confianza de nuestros clientes, siendo nuestra principal fuente de promoción su recomendación basada en la calidad de nuestros productos y servicios.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Garantizar la rentabilidad de la inversión que realizan nuestros clientes al adquirir nuestros productos y servicios, con base en el conocimiento, la experiencia, la innovación, la calidad y la economía, para asegurar el crecimiento continuo de la empresa e incrementar constantemente su rentabilidad económica y social.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos para el presente año son:

- Incrementar la cartera de clientes permanentes en un 20%.
- Incrementar las utilidades netas en un 20%.
- Mejorar la eficiencia de los procesos en un 25%.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>FE</b>  <b>2/2</b></p>
<p align="center"><b>FILOSOFÍA EMPRESARIAL</b></p>		

**VALORES CORPORATIVOS**

- Honestidad
- Calidad
- Transparencia
- Profesionalismo
- Responsabilidad
- Innovación
- Eficiencia
- Competitividad

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>RUC</b>  <b>1/1</b>						
	<b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES</b>							
RUC 0691764362001	Razón social SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET							
Estado contribuyente en el RUC <b>ACTIVO</b>	Nombre comercial SYSTEMARKET							
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Representante legal</b></td> </tr> <tr> <td>Nombre:</td> <td>PAZ ROSERO ANGEL ALBERTO</td> </tr> <tr> <td>Cédula/RUC:</td> <td>0604261693</td> </tr> </table>			<b>Representante legal</b>		Nombre:	PAZ ROSERO ANGEL ALBERTO	Cédula/RUC:	0604261693
<b>Representante legal</b>								
Nombre:	PAZ ROSERO ANGEL ALBERTO							
Cédula/RUC:	0604261693							
<b>Actividad económica principal</b>		VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.						
<b>Tipo contribuyente</b>	<b>Subtipo contribuyente</b>							
SOCIEDAD	OTRAS SOCIEDADES CON FINES DE LUCRO O PATRIMONIOS INDEPENDIENTES							
<b>Clase contribuyente</b>	<b>Obligado a llevar contabilidad</b>							
OTROS	SI							
<b>Fecha inicio actividades</b>	<b>Fecha actualización</b>	<b>Fecha cese actividades</b>						
29/11/2018	26/07/2019							
<b>Agente de retención</b>								
SI								
Lista de establecimientos - 1 registro								
<b>No. establecimiento</b>	<b>Nombre comercial</b>	<b>Ubicación de establecimiento</b>	<b>Estado del establecimiento</b>					
002		CHIMBORAZO / RIOBAMBA / LIZARZABURU / DUCHICELA 21-13 Y REINA PACHA	ABIERTO					
<span>« &lt; 1 &gt; »</span> <span>10</span>								

**Figura 2-3:** Registro único de contribuyente

Fuente: Portal web SRI

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>RH</b>  <b>1/2</b>
<b>RESEÑA HISTÓRICA</b>		

La Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket empresa privada dedicada a la comercialización de tecnología informática, que hace de la CALIDAD DEL SERVICIO, su factor de distinción. Está enfocada en Brindar Productos y Servicios Informáticos de Calidad Superior al Mejor Precio del Mercado, asegurando siempre la inversión de sus clientes, especializándose en las siguientes áreas aplicativas:

- COMERCIALIZACIÓN AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS INFORMÁTICOS
- SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO
- AUTORIZADO DE GARANTÍAS Y SERVICIOS DE LA MARCA INTERNACIONAL DELL

Inicia sus actividades en el 2003 como un Grupo de Especialistas Informáticos, liderado por el Ing. Ángel Paz, actual Gerente General. Se dedican inicialmente al Desarrollo de Sistemas Informáticos Empresariales, cumpliendo contratos para proyectos importantes, específicos en organizaciones de Riobamba, vínculos originados mediante recomendaciones personales y avales académicos de quienes conformaban el equipo de trabajo, destacando los egresados de Ingeniería en Sistemas: Hítalo Veloz y Esthela Paz, quienes formaron parte importante de empresas informáticas de alto nivel en Quito, antes de retornar a Riobamba y lograr la independencia a través de su empresa.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>RH</b>  <b>2/2</b>
<b>RESEÑA HISTÓRICA</b>		

Actualmente con menos de 3 años de vida, el crecimiento continuo de la demanda de nuestros productos y servicios, motiva nuevamente a una ampliación física de la empresa en un 150% de su capacidad actual, proyecto que está en fase de desarrollo y será culminado en octubre del 2011.

Actualmente SYSTEMarket está constituida por dos Socios: MBA Ing. Hítalo Veloz e Ing.

Jorge Veloz con el 60% y 40% de las acciones respectivamente. Tributariamente es una persona natural obligada a llevar contabilidad, se evidencia en la página web del SRI.

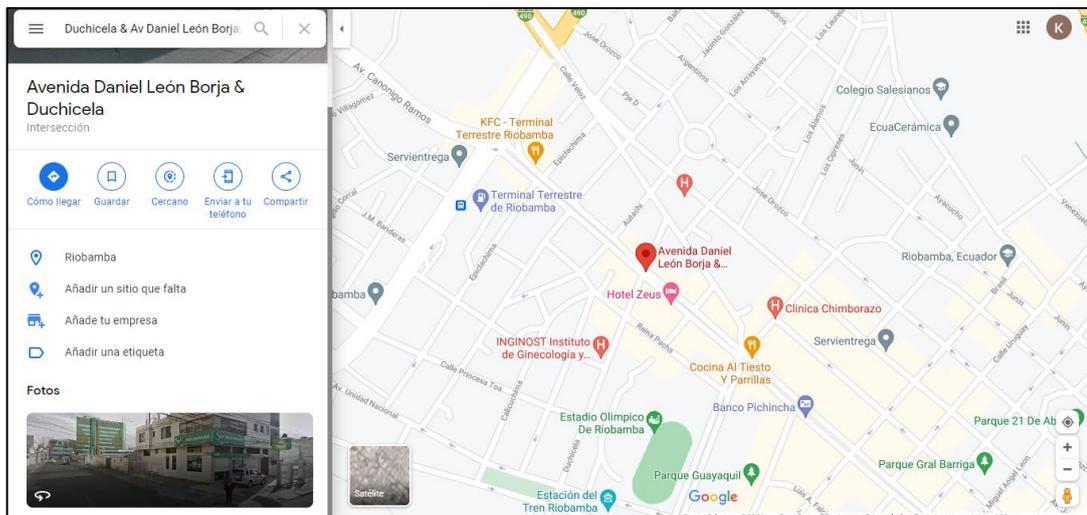
Se encuentra ubicada en la calle Duchicela y Av. Daniel León Borja 21-13 y cuenta con un capital de trabajo de \$ 50.000,00, cuenta con siete trabajadores que desempeñan sus actividades dentro de la empresa.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>FE</b>  <b>1/1</b>
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>		

La Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket”, se encuentra ubicada en la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, en la Av. Daniel León Borja y Duchicela.

### Micro Ubicación Geográfica de “SUMATEX”



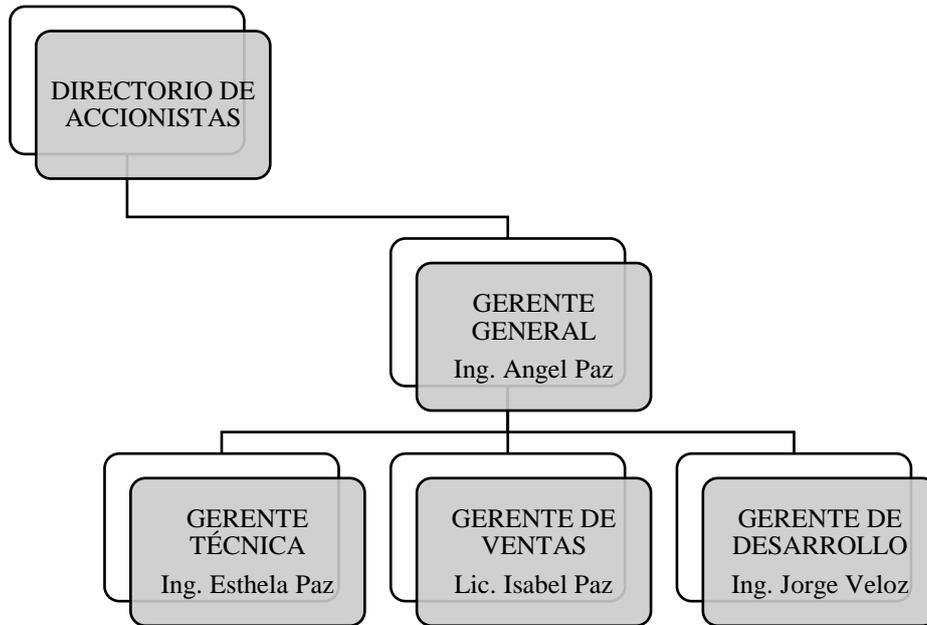
**Figura 3-3:** Micro Ubicación Geográfica “SYSTEMarket”  
**Fuente:** Portal web “SYSTEMarket”



**Figura 4-3:** Edificio  
**Fuente:** Portal web “SYSTEMarket”

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>OE</b>  <b>1/1</b>
	<b>ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL</b>	



**Figura 5-3:** Organigrama Estructural  
 Elaborado por: Baque, K. (2022)

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/04/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/05/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CP</b>   <b>1/1</b>
<b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b>		

**Riobamba, 26 de mayo del 2021**

Ing. Ángel Paz

**Gerente de Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket**

Presente. -

Es grato para nuestro equipo auditor hacer llegar a usted nuestra propuesta sobre los servicios profesionales en cuanto a la realización del examen de Auditoría de Calidad. La intención del auditor es brindar a la Sociedad Civil y Comercial "SYSTEMarket" servicios con base de conocimientos en auditoría especializados en la calidad, y las leyes normativas, logrando así un trabajo ciento por ciento profesional.

El auditor se encuentra capacitado en el área de Auditoría, Tributación, y Contabilidad, de la misma forma se encarga de la ejecución de la auditoría verificando que la auditoría se realice de manera eficaz, eficiente y efectiva.

El principal objetivo del auditor es lograr la satisfacción del cliente, por los servicios, la atención personalizada, y el valor agregado que se refleje en el trabajo, por lo que se confía que la presente propuesta responda a sus necesidades, quedando a su completa disposición.

Muy atentamente,

Kevin Baque

**Kb Consultores y Auditores**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>26/05/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>PA</b>  <b>1/3</b>
<b>PROPUESTA DE AUDITORÍA</b>		

**Riobamba, 26 de mayo del 2021**

Ing. Ángel Paz

**Gerente - de Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket**

Presente. -

Estimado Ing. Ángel Paz, es grato para nosotros presentarle la propuesta de servicios profesionales para la elaboración de la Auditoría 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, período 2019.

Pensando en la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket y en sus necesidades, se estructuró la presente propuesta teniendo presente factores de éxito para su ejecución.

### **1. Objetivo**

Elaborar una Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 para la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019.

### **2. Naturaleza de la Auditoría**

La ejecución de la Auditoría de calidad tiene la naturaleza en base a la norma ISO 9001:2015.

### **3. Periodo y plazo**

El periodo en el que se ejecutará la Auditoría de Calidad, será en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019; para la ejecución se planifica un periodo de día laborables que en total son 60, esto teniendo en cuenta el primer día hábil una vez que se ha firmado el contrato.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>26/05/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>PA</b>  <b>2/3</b>
<b>PROPUESTA DE AUDITORÍA</b>		

#### 4. Metodología del trabajo

**FASE I:** La fase I trata de la planeación de la auditoría, en la que se determina alcance, objetivos, y también se establece la relación que existe entre el auditor y la entidad. Se elaborará un análisis de la situación actual que atraviesa la empresa así se tomaran elementos que ayuden a el auditor con el programa de auditoría y su realización.

**FASE II:** En este punto de la ejecución de la Auditoría de Calidad, el procedimiento y la documentación son muy importantes y se tomará a consideración para evaluar y verificar el cumplimiento que se da a la norma ISO 9001:2015 con el fin de identificar las no conformidades y conformidades.

**FASE III:** En la culminación de la Auditoría de calidad, el informe de Auditoría que deberá emitir el auditor, contendrá las diferentes no conformidades que se encontraron conjuntamente con las acciones preventivas o correctivas que señalare el auditor.

**FASE IV:** El control y seguimiento de las acciones que se tomen ya sean preventivas o correctivas se realizará en esta fase.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>26/05/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>PA</b>  <b>3/3</b>
	<b>PROPUESTA DE AUDITORÍA</b>	

## 5. Responsable del Trabajo

**Tabla 1-3:** Responsable del trabajo

CARGO	NOMBRE
AUDITOR	Kevin Leonel Baque Moreno

Fuente: SYSTEMarket

Elaborado por: Baque, K. (2021)

## 6. Recursos Materiales

**Tabla 2-3:** Recursos materiales

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	P/UNITARIO	P/TOTAL
2	Lápiz bicolor	0.50	1.00
2	Esferos	0.55	1.10
2	Empastados	15.00	30.00
1	Borrador	0.15	0.15
510	Impresiones	0.10	51.00
3	Carpetas	0.45	1.35
	Transporte	15.00	15.00
<b>TOTAL</b>			99.60

Fuente: SYSTEMarket

Elaborado por: Baque, K. (2021)

Atentamente,

Kevin Baque

**Kb Consultores y Auditores**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>26/05/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CA</b>  <b>1/4</b>
<b>CONTRATO DE AUDITORÍA</b>		

A los siete días del mes de Junio del dos mil veintiuno, acuerdan por una parte, la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket”, con domicilio en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, con RUC: 0691764362001, representada por su gerente, Ing. Ángel Paz a quien estaremos llamando en adelante EL CONTRATANTE para efectos del presente contrato; por otra parte, el Auditor, Sr. Kevin Leonel Baque Moreno con C.I.: 230044112-4, con principal domicilio en la ciudad de Riobamba, mismo que desde este punto y para futura referencia se denominará CONTRATISTA INDEPENDIENTE; el contrato presente de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Calidad que celebran las partes interesadas lo hacen bajo las cláusulas que se describen a continuación:

**Primero. - Antecedentes**

Previamente el cliente solicitó los servicios de Kb Consultores y Auditores, así elaborar y llevar a cabo la elaboración de una Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, que corresponde al periodo que comprende entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019. La Auditoría se enfoca en una combinación de procedimientos, técnicas y pruebas de cumplimiento propios de la auditoría para asegurar la correcta aplicación de los diferentes controles que se encuentran establecidos por la administración de la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket” para el debido cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

**Segundo. - Objetivo del contrato**

Para la presente el auditor se encuentra obligado a realizar la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket”, con el objetivo de verificar el grado de cumplimiento con respecto a la norma ISO 9001:2015 e identificar opciones de mejora.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>07/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

### **Tercera. – Metodología de trabajo**

**FASE I:** La fase I trata de la planeación de la auditoría, en la que se determina alcance, objetivos, y también se establece la relación que existe entre el auditor y la entidad. Se elaborará un análisis de la situación actual que atraviesa la empresa así se tomarán elementos que ayuden a el auditor con el programa de auditoría y su realización.

**FASE II:** En este punto de la ejecución de la Auditoría de Calidad, el procedimiento y la documentación son muy importantes y se tomará a consideración para evaluar y verificar el cumplimiento que se da a la norma ISO 9001:2015 con el fin de identificar las no conformidades y conformidades.

**FASE III:** En la culminación de la Auditoría de calidad, el informe de Auditoría que deberá emitir el auditor, contendrá las diferentes no conformidades que se encontraron conjuntamente con las acciones preventivas o correctivas que señalará el responsable del trabajo.

**FASE IV:** El control y seguimiento de las acciones que se tomen ya sean preventivas o correctivas se realizará en esta fase.

### **Cuarta. - Derechos y obligaciones de las partes**

El CLIENTE aparte de las obligaciones que se generan en el contrato, se compromete a colaborar con toda la información que el AUDITOR le solicite, así facilitando toda información que sea necesaria para la ejecución de la auditoría como registros, informes y documentos.

El AUDITOR dará inicio a los procedimientos desde el 31 de mayo del 2021 comprometiéndose a finalizar con el examen en la fecha 31 de agosto del 2021, como resultado el AUDITOR entregará un informe de las no conformidades y sus respectivas acciones correctivas que resultaran de la evaluación que se efectuó.

### **Quinta. - Obligaciones del Contratante**

Los compromisos del contratante son:

a. Colaborar con lo que solicite el Contratista Independiente, brindando facilidad de todos los informes y documentos que sean necesarios para el adecuado cumplimiento del trabajo y de sus funciones.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>26/05/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CA</b>  <b>3/4</b>
<b>CONTRATO DE AUDITORÍA</b>		

b. Los documentos que necesiten revisión y/o certificación por el Contratista Independiente para su presentación posterior a entidades ya sean particulares u oficiales, el contratante se obliga a la entrega de estos documentos al Contratista Independiente en cinco días hábiles, antes de la fecha de vencimiento para la presentación.

**Sexta. - Lugares de presentación de servicios**

El servicio que contrata el CLIENTE se ejecutará en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, si se presentan circunstancias que requieran movilizarse a otros lugares, se movilizará por razón del servicio que se contrató.

**Séptima. – Términos del contrato**

En caso de no cumplirse las cláusulas determinadas dentro del presente contrato el mismo se procede a finalizar de manera unilateral.

**Octava. – Aspecto legal**

El presente contrato se debe a las leyes de la República del Ecuador. Para cualquier evento de reclamo de tipo judicial, los interesados o las partes acuerdan y señalan al cantón Riobamba como domicilio, y se someten al juez competente. Las partes firman tres ejemplares del presente contrato de igual tenor y valor en la fecha y lugar mencionado, para la constancia de fe y conformidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>07/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CA</b>
		<b>4/4</b>
<b>CONTRATO DE AUDITORÍA</b>		

Riobamba 07 de junio del 2021

---

Ing. Ángel Paz  
Gerente "SYSTEMarket"

---

Kevin Baque  
Kb Consultores y Auditores

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>07/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>HM</b>  <b>1/1</b>
	<b>HOJA DE MARCAS</b>	

SIGNIFICADO	MARCA
Observación directa	μ
Conformidades	@
Incumplimiento	&
No reúne los requisitos	∅
Diferencia	≠
No conformidades	<b>H</b>
Pendiente de registro	<<
Verificado	√
Documentos no registrados	≡
Error en la normativa	∩

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>08/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>HI</b>  <b>1/1</b>
	<b>HOJA DE INDICES</b>	

SIGNIFICADO	ABREVIATURA
Información General	<b>IG</b>
Filosofía Empresarial	<b>FE</b>
Registro Único de Contribuyentes	<b>RUC</b>
Reseña Histórica	<b>RH</b>
Organigrama Estructural	<b>OE</b>
Ubicación Geográfica	<b>UG</b>
Carta de presentación	<b>CP</b>
Propuesta de Auditoría	<b>PA</b>
Contrato de Auditoría	<b>CA</b>
Hoja de Marcas	<b>HM</b>
Hoja de Índices	<b>HI</b>
Programa General de Aud.	<b>PGA</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>08/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>PGA</b>  <b>1/2</b>
	<b>PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA</b>	

**Objetivo General:** Llevar a cabo la ejecución de las fases de la Auditoría de Calidad mediante la aplicación del check list con el objetivo descubrir las problemáticas y errores existentes para prevenir y dar solución a las irregularidades a través del informe final.

**Objetivos Específicos:**

- Recopilar la información general de la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket” con la aplicación de la entrevista al gerente y la encuesta al personal, para obtener material de análisis.
- Valorar el Control Interno que se utiliza en la Sociedad Civil y Comercial a través de la aplicación del Check List para obtener un mejor panorama de la situación actual de la empresa.
- Demostrar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015, mediante la aplicación del Check List basado en los requisitos de la misma, para emitir conclusiones y recomendaciones acordes a la necesidad de la empresa.
- Difundir el Informe de Auditoría mediante la entrega directa a los implicados para dar cumplimiento a la culminación de la auditoría.

N°	DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTOS	DE	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA
<b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>					
1	Emita la Orden de Trabajo.		<b>OT</b>	KLBM	09/06/2021
2	Notifique el inicio de auditoría.		<b>NIA</b>	KLBM	09/06/2021
3	Realice la visita preliminar y narrativa, a las instalaciones de la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket”.		<b>VP</b>	KLBM	09/06/2021
4	Elabore y aplique la entrevista al gerente de “SYSTEMarket”.		<b>EG</b>	KLBM	09/06/2021

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>08/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>PGA</b>  <b>2/2</b>
	<b>PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA</b>	

5	Realice la solicitud de la información que aporte a la ejecución de la auditoria.	<b>SIR</b>	KLBM	10/06/2021
6	Efectúe el acta de reunión de la respectiva apertura de la auditoría de Calidad.	<b>AR</b>	KLBM	14/06/2021
7	Prepare el memorándum de la planificación de Auditoría de Calidad.	<b>MPA</b>	KLBM	14/06/2021
8	Examinar el FODA	<b>FODA</b>	KLBM	28/06/2021
9	Elabore la matriz de correlación FO/DA	<b>MCFO MCDA</b>	KLBM	28/06/2021
10	Elabore la matriz de prioridades	<b>MPR</b>	KLBM	30/06/2021
11	Prepare la matriz de perfil estratégico tanto externo como interno.	<b>MPEI MPEE</b>	KLBM	30/06/2021
<b>FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>				
12	Elabore el Check List del sistema de gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015.	<b>CLSGC</b>	KLBM	20/07/2021
13	Aplique la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad.	<b>ESGC</b>	KLBM	20/07/2021
14	Elabore el resumen de la valoración de la norma ISO 9001:2015.	<b>RISO</b>	KLBM	31/08/2021
15	Realice las notas de hallazgo.	<b>NH</b>	KLBM	31/08/2021
16	Emita una solicitud de acciones preventivas o correctivas.	<b>SACP</b>	KLBM	16/09/2021
17	Elabore el resumen del informe.	<b>RI</b>	KLBM	29/09/2021
<b>FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
18	Elaborar acta de la reunión de cierre.	<b>ATC</b>	KLBM	02/11/2021
19	Convocar a la respectiva lectura del Informe.	<b>CLI</b>	KLBM	03/11/2021
20	Realizar el informe de Auditoría.	<b>IDA</b>	KLBM	05/11/2021

<b>ELABORADO POR:</b>	KLBM	<b>FECHA:</b>	08/06/2021
<b>REVISADO POR:</b>	HV/DV	<b>FECHA:</b>	06/12/2021

3.2.2. *Archivo corriente*

# ARCHIVO CORRIENTE



<b>CLIENTE</b>	Sociedad Civil y Comercial "SYSTEMarket"
<b>DIRECCIÓN</b>	Duchicela y Av. Daniel León Borja 21-13
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	Auditoría de Calidad
<b>PERIODO</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

<b>RESPONSABLE DEL TRABAJO</b>	
Kevin Leonel Baque Moreno	Auditor

# FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Y ESPECÍFICA



	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>AC</b>  <b>1/1</b>
	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	

**ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE / FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Y ESPECÍFICA**

N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Programa de Auditoría	<b>PA</b>
2	Orden de trabajo	<b>OT</b>
3	Notificación de Inicio de Auditoría	<b>NIA</b>
4	Visita Preliminar	<b>VP</b>
5	Entrevista al gerente	<b>EG</b>
6	Memorándum de planificación	<b>SIR</b>
7	Información requerida	<b>AR</b>
8	Acta de reunión de apertura	<b>MPA</b>
9	Matriz FODA	<b>FODA</b>
10	Matriz Correlación FO	<b>MCFO</b>
11	Matriz Correlación DA	<b>MCDA</b>
12	Matriz de prioridades	<b>MPR</b>
13	Matriz de perfil estratégico Interno	<b>MPEI</b>
14	Matriz de perfil estratégico Externo	<b>MPEE</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>08/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/06/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>PA</b>  <b>1/1</b>
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>	

**Objetivo General:**

Realizar una planificación de Auditoría de Calidad adecuada, a través de la aplicación de instrumentos de auditoría, con el objetivo de instaurar las actividades a realizar en la ejecución del examen.

**Objetivos específicos:**

- Comprender de forma operativa, legal y estructural, a la sociedad con la aplicación de la visita preliminar, para obtener un panorama claro de la situación de la empresa.
- Valorar la situación actual de la sociedad identificando problemáticas mediante la aplicación de instrumentos de auditoría, para ser estudiadas en la fase de ejecución.

N°	DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTOS	DE	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA
<b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>					
1	Emita la Orden de Trabajo.		<b>OT</b>	KLBM	09/06/2021
2	Notifique el inicio de auditoría.		<b>NIA</b>	KLBM	09/06/2021
3	Realice la visita preliminar y narrativa, a las instalaciones de "SYSTEMarket".		<b>VP</b>	KLBM	09/06/2021
4	Elabore y aplique la entrevista al gerente de "SYSTEMarket".		<b>EG</b>	KLBM	09/06/2021
5	Realice la solicitud de la información que aporte a la ejecución de la auditoría.		<b>SIR</b>	KLBM	10/06/2021
6	Efectúe el acta de reunión de la respectiva apertura de la auditoría de Calidad.		<b>AR</b>	KLBM	14/06/2021
7	Prepare el memorándum de la planificación de Auditoría de Calidad.		<b>MPA</b>	KLBM	14/06/2021
8	Matriz FODA		<b>FODA</b>	KLBM	28/06/2021
9	Elabore la matriz de correlación FO/DA		<b>MCFO MCDA</b>	KLBM	28/06/2021
10	Elabore la matriz de prioridades		<b>MPR</b>	KLBM	30/06/2021
11	Prepare la matriz de perfil estratégico tanto externo como interno.		<b>MPEI MPEE</b>	KLBM	30/06/2021

<b>ELABORADO POR:</b>	KLBM	<b>FECHA:</b>	08/06/2021
<b>REVISADO POR:</b>	HV/DV	<b>FECHA:</b>	12/06/2021

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>OT</b>  <b>1/2</b>
	<b>ORDEN DE TRABAJO</b>	

Riobamba, 09 de junio de 2021

Señor:

**Ángel Paz**

Presente. –

Cumpliendo con lo dispuesto en la ley, se le comunica a usted en calidad de Gerente general, el comienzo de la Auditoría 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.

**Objetivos de la Auditoría de Calidad**

- Valorar el Sistema de Gestión de Calidad que se utiliza en la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket aplicando el Check List, con el fin de demostrar el cumplimiento la Norma ISO 9001:2015.
- Valorar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad aplicado la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015, a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket para alcanzar los objetivos deseados.
- Establecer las no conformidades que se detecten en el transcurso de la ejecución de la Auditoría, mediante la aplicación de los instrumentos de auditoría y el análisis de los mismos, para elaborar conclusiones y recomendaciones acertadas.

**Alcance:** La persona que realiza el trabajo de auditoría es:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Egr. Kevin Leonel Baque Moreno	Auditor Junior

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>OT</b></p> <p align="center"><b>2/2</b></p>
<p align="center"><b>ORDEN DE TRABAJO</b></p>		

La ejecución de la Auditoría de Calidad tiene un tiempo estimado de 60 días laborables en esto se incluye la preparación del borrador del Informe de Auditoría y también la conferencia de comunicación del Informe Final.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
 Egr. Kevin Leonel Baque Moreno  
**Kb AUDITORES Y CONSULTORES**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NIA</b>  <b>1/1</b>
<b>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA</b>		

Riobamba, 09 de junio de 2021

Señores:

**SYSTEMarket**

Presente. –

Dando cumplimiento al contrato suscrito el día 07 de junio del 2021 con el Ing. Ángel Paz como Gerente, es de mi agrado comunicarle a usted, que la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, se ha dado inicio conjuntamente con la revisión de la información y documentos relacionados con el presente examen.

El examen dará inicio desde la fecha presente y finalizará el 07 de agosto del 2021, a causa de ello, se le solicita de la manera más comedida facilitar la asignación de un espacio físico en beneficio del desarrollo del examen planificado, también las debidas facilidades y colaboración del personal de la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, para obtener la información que se requiera.

Por la debida atención que se dé al mismo, le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente;

\_\_\_\_\_  
Egr. Kevin Leonel Baque Moreno

**Kb Consultores y Auditores**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>VP</b>  <b>1/2</b>
	<b>VISITA PRELIMINAR</b>	

A fecha 09 de junio del 2021 se realizó la respectiva visita preliminar a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, se pudo visualizar que las áreas en las que se desempeña el personal dentro de la empresa se encuentran muy bien distribuidas. En la entrevista que se realizó al gerente de la Sociedad Ing. Ángel Paz supo manifestar que la aplicación de una Auditoría de Calidad dentro de la empresa sería muy adecuada para evaluar y tener un conocimiento sobre la realización correcta de las actividades que se ejecutan dentro de la empresa.

**NOMBRE DE LA EMPRESA:** Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket.

**REPRESENTANTE LEGAL:** Ing. Ángel Paz

**RUC:** 0604261693

**TIPO DE CONTRIBUYENTE:** Sociedad Civil y Comercial Obligada a llevar Contabilidad

**EDIFICIO:** calle Duchicela y Av. Daniel León Borja 21-13

**TELÉFONO:** 0992928407 - 0983518084 - 2943 004 - 2 945 995

**ACTIVIDADES:**

- **ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**

Comercialización al por mayor y menor de equipos informáticos.

- **ACTIVIDAD ECONÓMICA SECUNDARIA**

Servicio técnico especializado.

Centro autorizado de garantías y servicios de la marca internacional Dell.

También se observó que el talento humano de la sociedad es suficiente y actualmente lo conforman 12 personas contando entre directivos, administrativos, y operativos.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>VP</b>  <b>2/4</b>
<b>VISITA PRELIMINAR</b>		

En la Sociedad Civil y Comercial "SYSTEMarket" se observó que cuenta con el letrero del logo distintivo de la empresa con su nombre, el letrero se observa perfectamente y cumple su función de orientar y sirve como referencia para los clientes.

"SYSTEMarket" tiene 5 áreas establecidas, las mismas que son:

- Área de Gerencia
- Área de servicio técnico y repotenciación
- Área de ventas
- Área de facturación y pagos
- Área financiera

En la visita preliminar se observó que el espacio físico en el que labora el personal de la empresa cuenta con la debida señalética y distribución, aunque la señalética de ubicación de los productos de venta dentro de la empresa no se encuentra la misma no afecta en la dinamización de las actividades ya que al entrar al almacén se asigna un asesor que lo guía dentro del almacén.

En el área financiera se trabaja con un sistema contable en la nube y distintas formas de pago y facturación, el personal con el que cuenta la empresa posee en su mayoría estudios de tercer nivel, y certificación de capacitación internacional.

La tecnología que se usa dentro de la empresa, consta de un sistema de un sistema de inventario que arroja los productos existentes en tiempo real, las máquinas con las que se trabaja cumplen su función perfectamente, la empresa cuenta con una página web y tienda virtual, el inconveniente de esta tienda virtual es que el inventario de los productos que posee la empresa en físico no es el mismo que posee la tienda virtual. Como punto final se coordinaron todos los parámetros que se necesitan para llevar a cabo la aplicación de la Auditoría de Calidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>EG</b>  <b>1/4</b>
<b>ENTREVISTA AL GERENTE</b>		

**ENTREVISTADO:** Ing. Ángel Paz

**CARGO:** gerente "SYSTEMarket"

**HORA:** 10:00 am

**Objetivo:**

Obtener información que contribuya a la ejecución de la Auditoría de Calidad a la Sociedad Civil y Comercial "SYSTEMarket" en base a la Norma ISO 9001:2015, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, aplicando una entrevista personal a fin de delimitar las no conformidades y posibles oportunidades de mejora que existen en la Sociedad.

**1. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal de la empresa?**

Normalmente una vez por semana.

**2. ¿En el proceso de entrega del producto existe demora?**

Demoras propias del negocio, como en formas de pago.

**3. ¿Existe el análisis de una matriz estratégica tanto de factores internos como externos dentro de la empresa?**

No contamos con ese análisis.

**4. ¿Dentro de las planificaciones que debieran existir dentro de la empresa cuentan con la planificación estratégica?**

No contamos con una planificación estratégica, ni ningún tipo de planificación ya que todo las operaciones y procedimientos en caso de existir inconvenientes se los resuelve al momento.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>EG</b>  <b>2/4</b>
<b>ENTREVISTA AL GERENTE</b>		

**5. ¿Existen flujogramas que ayuden al desenvolvimiento de procesos internos de la empresa?**

No contamos con flujogramas para las actividades y procesos que se realizan ya que no son de tanta complejidad.

**6. ¿Cuenta la empresa con la delimitación de misión visión y objetivos que identifiquen los objetivos que quieren alcanzar y estos son socializados con el personal?**

Si tenemos establecidas nuestra misión y visión, como también los objetivos a lograr.

**7. ¿Existe un manual de funciones que delimite las responsabilidades para cada puesto de trabajo dentro de la empresa?**

No contamos con un manual de funciones, pero si con un documento donde se designa el puesto de trabajo y el responsable.

**8. ¿En qué tiempo solucionan las quejas y problemas en caso de que un producto salga defectuoso?**

El tiempo promedio es de 7 semanas porque al ser garantías de fábrica, las marcas tienen centros de garantías en ciudades grandes, la logística tarda 2 días laborables entre ciudades, más el tiempo de resolución técnica.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>EG</b>  <b>3/4</b>
<b>ENTREVISTA AL GERENTE</b>		

**9. ¿En qué aporta usted para que las actividades de la empresa sean eficientes y efectivas, para que de esta manera contribuyan con la mejora continua?**

Como gerente capacitamos, optimizamos los procesos, mejoramos las políticas, y finalmente solucionamos, problemas o quejas de clientes específicos.

**10. ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo de control de calidad que realiza el personal designado para esa actividad, tanto de los productos como de los servicios que ofrece la empresa?**

No completamente, pero si altamente satisfecho, es personal con alta experiencia, más que el error humano, porque el tema emocional de las personas a veces influye.

**11. ¿Cuenta la empresa con una imagen corporativa?**

Si contamos con una imagen corporativa que nos diferencia de nuestra competencia y por la que nuestros clientes nos prefieren.

**12. ¿La empresa utiliza indicadores para la renovación de la mercadería?**

No se utiliza indicadores para la renovación se trabaja de acuerdo al desarrollo de venta del producto y las necesidades de los demandantes.

**13. ¿Existe un control de inventarios dentro de la empresa?**

El inventario se controla por medio de un sistema de control de inventario que lo mantiene siempre actualizado.

**14. ¿Cuentan con normas y señalética de seguridad dentro de empresa?**

Si contamos con normas y señalética de seguridad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>EG</b>  <b>4/4</b>
<b>ENTREVISTA AL GERENTE</b>		

**15. ¿Existe señalética dentro de la empresa para la identificación de áreas y productos?**

Si contamos con ese tipo de señalética, además se designa un asistente personal que acompañe al cliente para una mejor atención, y así poder ofrecer un producto que se ajuste a las necesidades del cliente.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>09/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SIR</b>  <b>1/1</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN REQUERIDA</b>		

Riobamba, 10 de junio de 2021

Señores

**SYSTEMarket**

Presente. –

De la manera más atenta nos dirigimos a ustedes con un afectuoso saludo para solicitar la siguiente documentación a quien corresponda la facilitarnos de la misma:

- Actas de reuniones.
- Manual de calidad.
- Planes de calidad.
- Informes de desempeño.
- Documentos de quejas y sugerencias del personal.
- Planificación de informes de las actividades realizadas por el personal.
- Perfiles de puesto de trabajo.
- Análisis de indicadores de desempeño.
- Manual de funciones.

Por la atención que se dé a la presente, anticipo mis agradecimientos. Atentamente,

---

Egr. Kevin Baque

**Kb Consultores y Auditores**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>10/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>AR</b>  <b>1/1</b>
	<b>ACTA DE REUNION DE APERTURA</b>	

En la ciudad de Riobamba, el día 14 de junio de 2021, dando cumplimiento al programa de auditoría, se ejecutó la debida reunión inicial de trabajo con la gerencia, y el área de ventas, los temas que se trataron fueron los siguientes:

1. Como primer punto se dio la presentación del responsable del trabajo de auditoría, éste se conforma de las siguientes personas:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Egr. Kevin Leonel Baque Moreno	Auditor

2. Se realizó la revisión y la aceptación del alcance y criterio de la ejecución de la Auditoría de Calidad, los mismos se encuentran en el plan de auditoría, estos acordados por los auditados y la alta dirección.

3. Se identificó y definió los recursos y el espacio físico que se requiere para la realización de la auditoría; y,

4. Se acordó que, los hallazgos de auditoría una vez que se encuentren revisados y aceptados, en el caso de que estos se presenten como resultado del examen, se entregará el informe a detalle en un plazo de 48 horas como tiempo máximo, y su presentación se regirá en el formato que tenga estipulado "SYSTEMarket", para dicho efecto.

Finalizando la reunión de apertura a las 11:00 de la mañana, se da por cumplido todos los puntos de orden planificados.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MPA</b>  <b>1/4</b>
<b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA</b>		

AUDITORÍA 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, PERÍODO 2019.

### **1. Antecedentes**

En la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket”, no se ha ejecutado una Auditoría de Calidad, es por esa razón que la realización de un minucioso examen a las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, aportará en la mejora de la calidad de los procesos y actividades dentro de la empresa.

### **2. Motivo de la Auditoría**

Se aplicará la Auditoría de Calidad a la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket”, para la comprobación y evaluación del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, con la finalidad de determinar las problemáticas y no conformidades que existen en la empresa, con el objetivo de dar soluciones preventivas o correctivas para la contribución de la mejora continua a la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket”.

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

#### **a. Objetivo General**

Realizar una Auditoría de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la “Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket”, de la ciudad Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, mediante la utilización y aplicación de instrumentos de auditoría, que permite implementar requisitos establecidos por la ISO 9001:2015 ayudando a la organización para mejorar el cumplimiento de los objetivos, los requerimientos de calidad y la gestión de calidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>MPA</b></p> <p align="center"><b>2/4</b></p>
<p align="center"><b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA</b></p>		

**b. Objetivos específicos**

- Realizar el marco teórico mediante la recolección de datos e información de diferentes fuentes bibliográficas para la elaboración y sustentación debida para el trabajo de investigación.
- Plantear el marco metodológico mediante la utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación que faciliten la recopilación de información relevante y que los resultados logren ser los más objetivos y reales posibles.
- Realizar la auditoría de calidad, mediante la utilización de instrumentos de auditoría y la aplicación de las diferentes fases de la auditoría, que permita la emisión del informe de auditoría y la aplicación de los resultados positivos para la mejora del sistema de gestión de calidad.

**4. Alcance de la Auditoría**

El alcance de esta Auditoría abarca el cumplimiento y evaluación de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, en el periodo que se comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

**5. Personal encargado**

NOMBRE	CARGO
Egr. Kevin Leonel Baque Moreno	Auditor

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MPA</b>  <b>3/4</b>
<b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA</b>		

## 6. Tiempo estimado

La auditoría 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, período 2019. La Auditoría se ejecutará en un tiempo estimado de 60 días laborables en esto se incluye la preparación del borrador del Informe de Auditoría y también la conferencia de comunicación del Informe Final, este tiempo se estima después de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría entre "SYSTEMarket" y Kb Consultores y Auditores.

## 7. Recursos Materiales

**Tabla 3-3:** Recursos materiales

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	P/UNITARIO	P/TOTAL
2	Lápiz bicolor	0.50	1.00
2	Esferos	0.55	1.10
2	Empastados	15.00	30.00
1	Borrador	0.15	0.15
510	Impresiones	0.10	51.00
3	Carpetas	0.45	1.35
	Transporte	15.00	15.00
<b>TOTAL</b>			<b>99.60</b>

Fuente: SYSTEMarket  
 Elaborado por: Baque, K. (2021)

## 8. Metodología de Trabajo

**FASE I:** La fase I trata de la planeación de la auditoría, en la que se determina alcance, objetivos, y también se establece la relación que existe entre el auditor y la entidad. Se elaborará un análisis de la situación actual que atraviesa la empresa así se tomarán elementos que ayuden a el auditor a la elaboración del programa de auditoría.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MPA</b>  <b>4/4</b>
<b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA</b>		

**FASE II:** En la ejecución de la Auditoría de Calidad se tendrán en cuenta procesos y documentación para evaluar y verificar el cumplimiento que se da a la norma ISO 9001:2015 con el fin de identificar las no conformidades y conformidades.

**FASE III:** En la culminación de la Auditoría de calidad, el informe de Auditoría que deberá emitir el auditor, contendrá las diferentes no conformidades que se encontraron conjuntamente con las acciones preventivas o correctivas que señalará el responsable del trabajo.

**FASE IV:** El control y seguimiento de las acciones que se tomen ya sean preventivas o correctivas se realizará en esta fase.

### **9. Otros aspectos**

El archivo permanente se creó en base a la visita preliminar, ya que este contiene la información útil y necesaria para realizar la Auditoría de Calidad, esta información también sirve para auditorías que se realicen a un futuro.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>14/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>FODA</b>  <b>1/2</b>
<b>MATRIZ FODA</b>		

**Tabla 4-3:** Fortalezas y Debilidades

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece productos y servicios de calidad.</li> <li>• Personal altamente capacitado.</li> <li>• Procesos automatizados.</li> <li>• Infraestructura adecuada.</li> <li>• Activos disponibles en el inventario a entera disposición.</li> <li>• Tecnología de punta disponible.</li> <li>• Tienda virtual.</li> <li>• Seguridad confiable con circuito cerrado de cámaras.</li> <li>• 15 años de experiencia y funcionamiento en la ciudad de Riobamba.</li> <li>• Visualización del nombre de la empresa es muy llamativo</li> <li>• Variedad de productos.</li> <li>• Ofrece servicios de repotenciación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de inventario con el de la tienda web no es el mismo.</li> <li>• La posición de la marca a nivel nacional no es la que se quisiera.</li> <li>• Los costos de transporte en el envío.</li> <li>• Localización poco céntrica.</li> <li>• Demora en el proceso de garantía.</li> </ul>

Fuente: SYSTEMarket

Elaborado por: Baque, K. 2021

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>FODA</b>  <b>2/2</b>
<b>MATRIZ FODA</b>		

**Tabla 5-3:** Oportunidades y Amenazas

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativas y leyes tributarias beneficiosas para importar productos tecnológicos.</li> <li>• Necesidad de productos tecnológicos.</li> <li>• Tendencias tecnológicas en crecimiento.</li> <li>• Competencia débil. olvidan el tema de calidad con el objeto</li> <li>• Crecimiento a nivel nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escases del producto.</li> <li>• Competencia desleal.</li> <li>• Delincuencia.</li> <li>• Políticas del estado que encarecen el precio del producto.</li> </ul>

**Fuente:** SYSTEMarket

**Elaborado por:** Baque, K. (2021)

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MCFO</b>  <b>1/2</b>
	<b>MATRIZ CORRELACIÓN FO</b>	

**Tabla 6-3:** Matriz correlación FO

F/O		F1	F2	F3	F4	F5	F6
		Ofrece productos y servicios de calidad.	Personal altamente capacitado.	Procesos automatizados.	Infraestructura adecuada.	Activos disponibles en el inventario a entera disposición.	Tecnología de punta disponible.
O1	Normativas y leyes tributarias beneficiosas para importar equipos tecnológicos.	1	1	1	3	1	1
O2	Necesidad de productos tecnológicos.	3	3	1	1	5	3
O3	Tendencias tecnológicas en crecimiento.	5	3	1	1	3	3
O4	Competencia débil.	1	5	3	5	5	3
O5	Crecimiento a nivel nacional.	3	5	5	5	5	5
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>15</b>

Fuente: SYSTEMarket

Elaborado por: Baque, K. (2021)

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MCDA</b>  <b>2/2</b>
<b>MATRIZ CORRELACIÓN FO</b>		

Relación directa entre Fortaleza y Oportunidad = 5

F7	F8	F9	F10	F11	F12	TOTAL
Tienda virtual.	Seguridad confiable con circuito cerrado de cámaras.	15 años de experiencia y funcionamiento en la ciudad de Riobamba.	Visualización del nombre de la empresa es muy llamativo.	Variedad de productos.	Ofrece servicio de repotenciación.	
1	1	3	1	5	1	20
5	1	5	1	5	5	38
5	1	3	1	5	5	36
3	3	5	3	3	3	42
5	5	5	3	5	5	56
<b>19</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>Σ 192</b>

Relación media entre Fortaleza y Oportunidad = 3

No existe relación entre Fortaleza y Oportunidad= 1

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MCDA</b>  <b>1/1</b>
	<b>MATRIZ CORRELACIÓN DA</b>	

**Tabla 7-3:** Matriz correlación DA

D/A		D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
		El sistema de inventario con el de la tienda web no es el mismo.	La posición de la marca a nivel nacional no es la que se quisiera.	Los costos de transporte en el envío.	Localización poco céntrica.	Demora en el proceso de garantía.	
A1	Escases del producto.	5	1	3	1	1	<b>11</b>
A2	Competencia desleal.	1	3	3	3	3	<b>13</b>
A3	Delincuencia.	1	1	3	1	1	<b>7</b>
A4	Políticas del estado que encarecen el precio del producto.	3	1	1	1	1	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>38</b>

Fuente: SYSTEMarket

Elaborado por: Baque, K. (2021)

Relación directa entre Debilidad y Amenaza = 5

Relación media entre Debilidad y Amenaza = 3

No existe relación entre Debilidad y Amenaza = 1

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>28/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MPR</b>  <b>1/2</b>
	<b>MATRIZ DE PRIORIDADES</b>	

**Tabla 8-3:** Matriz de prioridades

<b>VARIABLES INTERNAS</b>		
<b>Σ</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>FORTALEZA</b>
23	F11	Variedad de productos.
21	F21	15 años de experiencia y funcionamiento en la ciudad de Riobamba.
19	F5	Activos disponibles en el inventario a entera disposición.
19	F7	Tienda virtual
19	F12	Ofrece servicio de repotenciación.
17	F2	Personal altamente capacitado.
15	F4	Infraestructura adecuada.
15	F6	Tecnología de punta disponible.
13	F1	Ofrece productos y servicios de calidad.
11	F3	Procesos automatizados.
11	F8	Seguridad confiable con circuito cerrado de cámaras.
09	F10	Visualización del nombre de la empresa es muy llamativo.
<b>Σ</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DEBILIDAD</b>
10	D1	El sistema de inventario con el de la tienda web no es el mismo.
10	D3	Los costos de transporte en el envío.
6	D2	La posición de la marca a nivel nacional no es la que se quisiera.
6	D4	Localización poco céntrica.
6	D5	Demora en el proceso de garantía.

Fuente: SYSTEMarket

Elaborado por: Baque, K. (2021)

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MPR</b>  <b>2/2</b>
	<b>MATRIZ DE PRIORIDADES</b>	

**Tabla 9-3:** Matriz de prioridades

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	OPORTUNIDAD
56	O5	Crecimiento a nivel nacional.
42	O4	Competencia débil.
38	O2	Necesidad de productos tecnológicos.
36	O3	Tendencias tecnológicas en crecimiento.
20	O1	Normativas y leyes tributarias beneficiosas para importar equipos tecnológicos.
Σ	CÓDIGO	AMENAZA
13	A2	Competencia desleal.
11	A1	Escases del producto.
07	A3	Delincuencia.
07	A4	Políticas del estado que encarecen el precio del producto.

Fuente: SYSTEMarket

Elaborado por: Baque, K. (2021)

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MPEI</b>  <b>1/3</b>
	<b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</b>	

**Tabla 10-3:** Matriz de perfil estratégico

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN/IMPACTO				
		DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZA	
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
D1	El sistema de inventario con el de la tienda web no es el mismo.	●				
D3	Los costos de transporte en el envío.	●				
D2	La posición de la marca a nivel nacional no es la que se quisiera.		●			
D4	Localización poco céntrica.		●			
D5	Demora en el proceso de garantía.		●			
F10	Visualización del nombre de la empresa es muy llamativo.				●	
F8	Seguridad confiable con circuito cerrado de cámaras.				●	
F3	Procesos automatizados.				●	

Fuente: SYSTEMarket  
 Elaborado por: Baque, K. (2021)

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>				<b>MPEI</b>  <b>2/3</b>
	<b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</b>				

F1	Ofrece productos y servicios de calidad.					●
F6	Tecnología de punta disponible.					●
F4	Infraestructura adecuada.					●
F2	Personal altamente capacitado.					●
F12	Ofrece servicio de repotenciación.					●
F7	Tienda virtual					●
F5	Activos disponibles en el inventario a entera disposición.					●
F21	15 años de experiencia y funcionamiento en la ciudad de Riobamba.					●
F11	Variedad de productos.					●
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>9</b>
		<b>29%</b>	<b>71%</b>		<b>25%</b>	<b>75%</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>MPEI</b></p> <p align="center"><b>3/3</b></p>
<p align="center"><b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</b></p>		

**Análisis Interno:** En el aspecto Interno se puede observar que la empresa cuenta con dos grandes debilidades como lo son, el sistema de inventario de la empresa y el de la tienda web no es el mismo, y el alto costo de transporte, mismas que se pueden mitigar con acciones correctivas, estas grandes debilidades representan un 29% del total de las debilidades que tiene la empresa, el restante 71% corresponde a las debilidades como, la posición de la marca a nivel nacional no es la que se quisiera, también la localización es poco céntrica, y la demora en el proceso de garantía, todas estas al igual que las grandes debilidades se puede utilizar acciones correctivas para mitigarlas, conjuntamente con las fortalezas con las que cuenta la empresa se mitigan algunas de estas debilidades, exponiendo así una gestión aceptable dentro de la empresa, entre las fortalezas con las que cuentan está que la visualización del nombre es muy llamativo, también cuentan con una seguridad confiable con un circuito cerrado de cámaras, y cuentan con procesos automatizados, estas ocupan un 25% del total de las fortalezas, y el restante 75% corresponde a las grandes fortalezas, el trabajo de la atención dentro de la empresa ha tomado un especial énfasis, pero faltan acciones para la mitigación de errores y control de sus actividades para conseguir una mejora continua dentro de la empresa.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MPEE</b>  <b>1/2</b>
	<b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO</b>	

**Tabla 11-3:** Matriz de perfil estratégico externo

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN/IMPACTO				
		AMENAZA		Equilibrio	OPORTUNIDAD	
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad
A2	Competencia desleal.	●				
A1	Escases del producto.	●	—			
A3	Delincuencia.		●			
A4	Políticas del estado que encarecen el precio del producto.		●	—	—	
O1	Normativas y leyes tributarias beneficiosas para importar equipos tecnológicos.				●	—
O3	Tendencias tecnológicas en crecimiento.					●
O2	Necesidad de productos tecnológicos.					●
O4	Competencia débil.					●
O5	Crecimiento a nivel nacional.					●
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
		<b>50%</b>	<b>50%</b>		<b>20%</b>	<b>80%</b>

Fuente: SYSTEMarket  
 Elaborado por: Baque, K. (2021)

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>MPEE</b>  <b>2/1</b>
<b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO</b>		

**Análisis Externo:** En el aspecto externo una de las grandes amenazas que existen es la competencia desleal, esta ofrece un producto que a simple vista es similar o el mismo que se ofrece en la empresa, pero a mucho menos precio, esto sucede porque muchos de esos productos son re manufacturados, productos defectuosos y no autorizados para el Ecuador, por lo que también aquí tenemos a la escases de productos las mismas que representan el 50% y el otro 50% es constituido por las amenazas constituido por la delincuencia y las leyes que encarecen al producto. Esto se compensa con la fortaleza que son las normativas y leyes tributarias que han beneficiado a la importación legal de productos tecnológicos al país misma que representa el 21% del total de las oportunidades, y el 80% restante corresponde a las grandes oportunidades como lo es el crecimiento y necesidad de tendencias tecnológicas, la competencia débil y el crecimiento a nivel nacional.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/06/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

# FASE II EJECUCIÓN DE AUDITORÍA



*Kt Consultores  
y Auditores*

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>AC</b>  <b>1/1</b>
	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	

**ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE / FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA DE CALIDAD**

N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Programa de auditoría	PA
2	Check List al Sistema de Gestión de Calidad	CLSC
3	Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad	ESGC
4	Resumen de la Norma ISO 9001:2015	RISO
5	Notas de Hallazgo	NH
6	Solicitud de acciones preventivas o correctivas	SACP
7	Informe resumen	IR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>AC</b>  <b>1/2</b>
	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	

**Objetivo General:**

Realizar la evaluación del adecuado cumplimiento del control interno aplicando el Check List, a fin de prevenir y detectar irregularidades que la empresa pueda tener.

Objetivos específicos:

- Analizar los componentes del control interno de manera individual aplicando la Norma ISO 9001:2015, con el fin de obtener información relevante que influya en la evaluación.
- Evaluar el (SGC) Sistema de Gestión de Calidad a través de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, para encontrar hallazgos que reflejen la situación actual de la empresa.

Nº	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA:
<b>FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA DE CALIDAD</b>				
1	Elabore el Check List al Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015.	<b>CLSC</b>	<b>KLBM</b>	<b>20/07/2021</b>
2	Aplique la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad.	<b>ESGC</b>	<b>KLBM</b>	<b>20/07/2021</b>
3	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015.	<b>RISO</b>	<b>KLBM</b>	<b>31/08/2021</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>AC</b>  <b>2/2</b>
	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	

4	Realice las notas de hallazgo.	<b>NH</b>	<b>KLBM</b>	<b>31/08/2021</b>
5	Remita la solicitud de acciones preventivas o correctivas.	<b>SACP</b>	<b>KLBM</b>	<b>16/09/2021</b>
6	Elabore el Resumen del Informe.	<b>IR</b>	<b>KLBM</b>	<b>29/09/2021</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>1/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	CUM PLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVA CIONES
<b>4.1 Contexto</b>				
<b>“SYSTEMarket” debe determinar:</b>				
a) Contexto de la organización partiendo 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	No existe matriz FODA, ni planificación estratégica y matriz de factores internos y externos.
<b>4.2 Partes interesadas</b>				
<b>“SYSTEMarket” debe determinar:</b>				
a) Necesidades de las partes interesadas.	X			Si cuenta con lista de clientes y lista de proveedores
b) Requerimientos de las partes interesadas para el (SGC) Sistema de Gestión de Calidad.	X			
<b>4.3 Alcance</b>				
<b>“SYSTEMarket” debe determinar la aplicabilidad y también los límites sobre el sistema de gestión de calidad:</b>				
a) Aspectos internos y externos.			X	No cuenta con un manual de calidad
b) Requerimientos de las respectivas partes interesadas.	X			
c) Los servicios y productos que brinda la empresa.	X			
d) El alcance que la empresa “SYSTEMarket” tiene del (SGC), este debe constar como información documentada y tiene que estar disponible para su uso.			X	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>2/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSER VACIONES
<b>4.4 Sistema de Gestión de Calidad</b>				
4.4.1 "SYSTEMarket" debe establecer, la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad, con la utilización de:				
a) Determinar entradas que son requeridas y las respectivas salidas que se espera dentro de los procesos.			X	No tiene un mapa de procesos
b) Determinar la interacción, como también la secuencia de los procesos utilizados dentro de las actividades de la empresa.			X	
c) Determinar los criterios y aplicar los métodos que sean necesarios para asegurar que la operación y control de los procesos sea eficaz.			X	No tiene informes de seguimiento
d) Disponer de los recursos que se necesite en cada proceso y asegurarse de su entera y rápida disposición.			X	No tiene informes de seguimiento
e) Asignar el nivel de responsabilidad y autoridad para cada proceso que realiza la empresa.			X	
f) Plan de acción para enfrentar los riesgos y aprovechar las oportunidades.			X	
g) Examinar los procesos y aplicar cualquier cambio que se requiera.			X	
h) Aplicar la mejora a los procesos y al SGC Sistema de Gestión de Calidad.			X	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>3/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

**H:** No conformidades

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>A medida que sea posible, "SYSTEMarket" debe:</b>				
a) Contar con información debidamente documentada para que sirva de soporte a la operación de los procesos de la empresa.			X	No hay documentos del sistema de gestión de calidad
b) Mantener información documentada para contrastar información en la revisión de los procesos y verificar que se cumpla lo planificado.			X	No hay documentos del sistema de gestión de calidad
<b>TOTAL</b>	4		13	

RESPUESTAS	NÚMERO
Positivas	4
Negativas	13
<b>TOTAL</b>	17

Nivel de cumplimiento: Respuestas Positivas / Total de preguntas

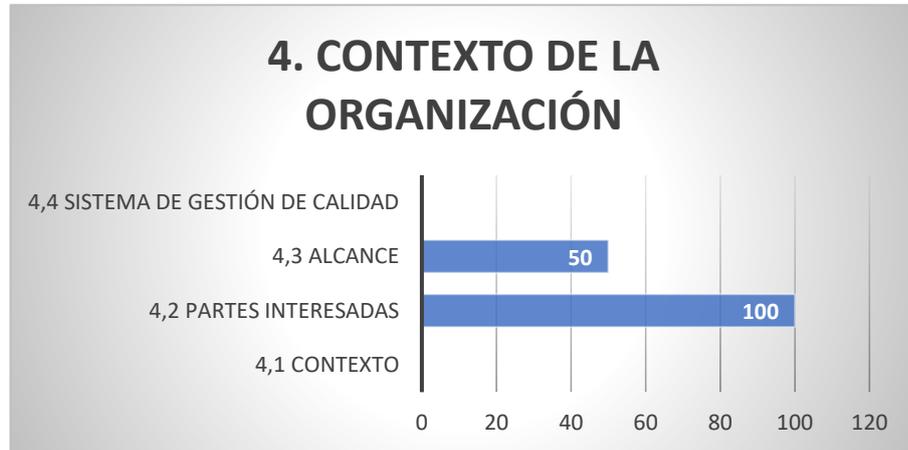
NC:  $(4/17) * 100 = 24\%$

Nivel de incumplimiento: Respuestas Negativas / Total de preguntas

NI:  $(13/17) * 100 = 76\%$

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>1/3</b>
	<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	



#### **INTERPRETACIÓN:**

En el punto número 4. Perteneciente a la Norma ISO 9001:2015, referente al contexto de la organización, se determinó un nivel de cumplimiento del 24% con su diferencia que representa al 76% de nivel de incumplimiento, esto refleja el resultado que arrojó la aplicación de las interrogantes referentes a los aspectos que contiene este punto, colaborando con el nivel de incumplimiento reflejado, los aspectos, número 4.1 referente al contexto, 4.3 referente al Alcance, y el 4.4 que hace referencia al sistema de gestión de calidad.

#### **ANÁLISIS:**

El punto número 4. Perteneciente a la Norma ISO 9001:2015 referente al contexto de la organización, habla sobre los aspectos externos e internos en los que “SYSTEMarket” debe trabajar para alcanzar el cumplimiento de los mismos, y materializar el logro de los objetivos que la empresa se ha propuesto. Al analizar este punto se concluyó que su nivel de cumplimiento es escaso y no llega ni al 50%, reflejando la clara falta de aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en el punto 4. Referente al contexto de la organización.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b></p> <p align="center"><b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>ESGC</b></p> <p align="center"><b>2/3</b></p>
<p align="center"><b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		

#### **4.1 Contexto**

“SYSTEMarket” no determina en su totalidad los aspectos negativos y positivos claves para el alcance de su propósito, y los aspectos externos e internos carecen de revisión formal, mismos que serán de nula ayuda al logro de los resultados planificados, el nivel de cumplimiento de este apartado es del 0% por lo que ninguno de los aspectos que tratan las interrogantes aplicadas se han desarrollado de una forma correcta en la empresa.

#### **4.2 Partes interesadas**

En este punto “SYSTEMarket” analiza y monitorea en su totalidad las partes interesadas como también los pertinentes requisitos, de igual forma identifica posibles clientes potenciales que pueden afectar la capacidad de la empresa en la acción de proporcionar sus servicios y productos, de esta manera tienen un panorama claro y pueden satisfacer las necesidades de los clientes constantemente, el nivel de cumplimiento de este apartado es del 100% por lo que los aspectos de este punto son totalmente solventados de la mejor manera por la empresa.

#### **4.3 Alcance**

“SYSTEMarket” establece medianamente el alcance que tiene el Sistema de gestión de calidad, ya que toma en cuenta aspectos sobre este punto que los aplica de forma inmediata sin necesidad de procesos establecidos, considera los aspectos externos e internos, de igual forma delimita los requisitos para las partes interesadas como para los productos y servicios que brinda la misma, cuenta con un software que le permite verificar de manera inmediata la disponibilidad y existencia del producto, como también la documentación referente a la compra y adquisición del producto, el alcance no lo tiene claro, y esto afecta a la falta de una visión sólida sobre la implementación de la norma, el nivel de cumplimiento de este apartado es del 50% por lo que todos los aspectos de este punto no son solventados en su totalidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>ESGC</b></p> <p align="center"><b>3/3</b></p>
<p align="center"><b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		

#### **4.4 Sistema de Gestión de Calidad**

“SYSTEMarket” no gestiona correctamente los procesos que requiere el sistema de gestión de calidad, pero si determina acciones inmediatas cuando se presenta un inconveniente en el correcto proceder de las actividades dentro de la empresa, esto surge por la inexistencia de un sistema de gestión de calidad correctamente estructurado en la misma, aborda el tema de riesgos y oportunidades pero no de una manera ordenada y planificada, por lo que no alcanza la eficiencia deseada, esto permite concluir que no existe el control que requieren los procesos, al igual forma que no cuentan con un manual de funciones donde se reflejen las responsabilidades y funciones para todo el personal que forma parte de la empresa en todos los niveles de la organización.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>4/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>				
5.1.1 Generalidades: El Gerente de "SYSTEMarket" debe comprometerse y demostrar los criterios de compromiso la alta dirección con el sistema de gestión de calidad a través de:				
a) ¿Se responsabiliza por la obligación de rendición de cuentas sobre la eficacia del SGC Sistema de Gestión de Calidad?	X			Se emite informes del nivel de eficacia
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 misma?	X			
c) ¿Se verifica que los requisitos del sistema de gestión de calidad se integren con los procesos de negociación de la empresa?			X	No cuenta con el 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 sistema de gestión de la calidad es inmediata?	X			Tiene inventario de los recursos para el mejoramiento y mantenimiento del SGC

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>27/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>5/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

5. LIDERAZGO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
f) ¿Socializa con el personal acerca de la importancia de la aplicación de una gestión de calidad eficiente, y eficaz tomando en cuenta los requisitos del sistema de gestión de calidad?	X			Si cumple con la capacitación al personal
g) ¿Se hace el seguimiento respectivo para comprobar que el sistema de gestión de calidad está consiguiendo los resultados adecuados y previstos?	X			Cuenta con planes de mejora
h) ¿Se brinda dirección al personal para brinden un aporte valioso a la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad?	X			Si tiene capacitación para el personal
i) ¿Incentiva la conducción a la mejora continua?			X	No hay planes de mejora
5.1.2 Enfoque al cliente: El gerente de "SYSTEMarket" tiene que demostrar el compromiso y liderazgo referente al enfoque de clientes asegurándose que:				
a) ¿Se cumplen los requisitos legales y del cliente como también reglamentos aplicables?	X			Si hay especificaciones del contrato
b) ¿Se toma en cuenta tanto riesgos y oportunidades que pueden interferir en la calidad de los productos y servicios como en la satisfacción al cliente?	X			
c) ¿Se considera la aplicación del enfoque basado en el aumento de satisfacción al cliente?	X			Sistema de quejas, reclamos y sugerencias para proveedores.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>27/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>6/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

5. LIDERAZGO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>5.2 Política de calidad</b>				
5.2.1 La alta dirección de "SYSTEMarket" debe buscar el establecimiento, implementación y mantenimiento de una política de calidad que:				Misión Visión Principios Institucionales Política de calidad Manual de Calidad
a) ¿La política de calidad es adecuada y corresponde al propósito organizacional y apoya a la dirección estratégica?	X			
b) ¿La política de calidad sirve como base para establecer los objetivos de la calidad dentro 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			
5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad La política de calidad de "SYSTEMarket" tiene que:				
a) ¿La política de calidad se encuentra debidamente documentada y a disposición inmediata?			X	No se encuentra archivada
b) ¿La política de calidad se socializa y se aplica al interior de la empresa?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>27/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>7/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

5. LIDERAZGO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>5.3 Responsabilidad y autoridades</b>				
La alta dirección de "SYSTEMarket" 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 esta norma se apliquen en el sistema de gestión de calidad?			X	No hay manual de calidad
b) ¿Se constata que los procesos sean adecuados para generar y proporcionar las salidas que se espera?			X	No hay informe de evaluación
c) ¿Existe 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 hay informes de evaluación
d) ¿Se constata que el sistema de gestión de calidad siga funcionando normalmente aunque se efectúen cambios en el mismo?	X			Se prioriza la integridad del sgc al realizar cambios en el sistema
<b>TOTAL</b>	16		5	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>27/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>1/3</b>
	<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	

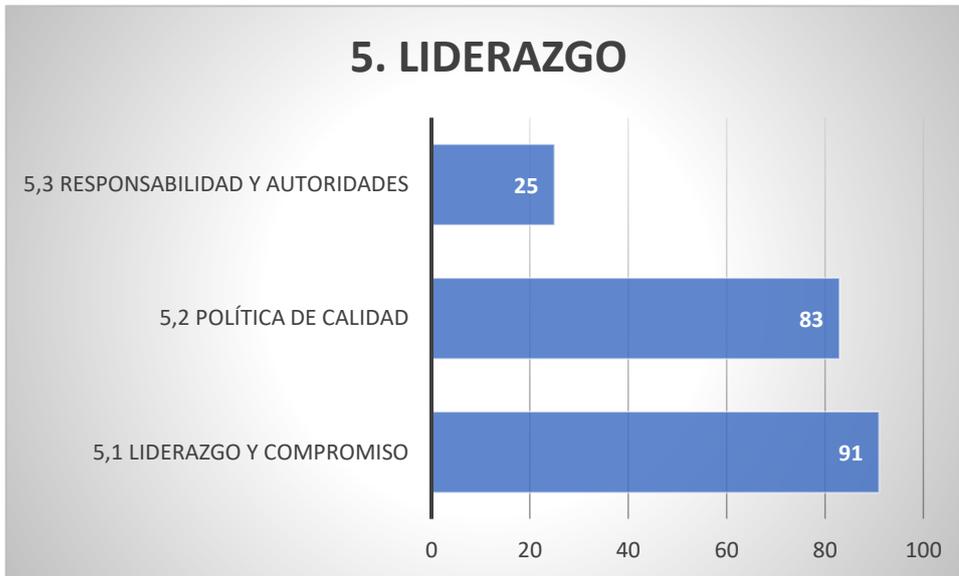
RESPUESTAS	NÚMERO
Positivas	16
Negativas	5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

Nivel de cumplimiento: Respuestas Positivas / Total de preguntas

NC:  $(16/21) * 100 = 76\%$

Nivel de incumplimiento: Respuestas Negativas / Total de preguntas

NI:  $(5/21) * 100 = 24\%$



#### INTERPRETACIÓN:

En el punto número 5. Perteneciente a la Norma ISO 9001:2015, referente al liderazgo, se determinó un nivel de cumplimiento del 76% con su diferencia que representa el 24% de nivel de incumplimiento, esto refleja el resultado que arrojó la aplicación de las interrogantes referentes a los aspectos que contiene este punto, el punto que colabora con el nivel de incumplimiento reflejado, es el aspecto, número 5.3 referente a responsabilidad y autoridades.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>27/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>2/3</b>
<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>		

## ANÁLISIS:

El punto número 5. Perteneciente a la Norma ISO 9001:2015 referente al liderazgo, habla sobre la responsabilidad y el compromiso que adquiere la alta dirección de “SYSTEMarket” con sus clientes de forma general y amplia. Al analizar este punto se concluyó que el nivel de cumplimiento es bueno llegando al 76%, reflejando así la aplicación de buenos procedimientos de liderazgo dentro de la empresa.

### 5.1 Responsabilidad y autoridades

“SYSTEMarket” se hace cargo de la responsabilidad de rendición de cuentas de las acciones de liderazgo y de control de la calidad al interior de la empresa, a pesar de no contar con un sistema de gestión de calidad formal, mostrando así el compromiso con sus clientes, para esto la empresa se asegura que los objetivos sean claros y compartidos con el personal de la empresa, no cuentan con políticas de calidad formales pero si toman en cuenta requisitos como legalidad, características y procedencia de los productos así como también la debida capacitación para el personal que labora como servicio técnico, el gerente se compromete en la dirección y el apoyo al personal que se encarga de verificar la calidad, promueve el pensamiento basado en riesgos ya que trabaja con productos tecnológicos, en cuanto a la disponibilidad de sus recursos se asegura que se encuentren totalmente disponibles, en el aspecto de clientes cumple con los requisitos necesarios y considera riesgos y oportunidades, el nivel de cumplimiento de este aspecto se refleja en un 91% por lo que se concluye que cumple en su mayoría los requerimientos de este punto.

### 5.2 Política de calidad

“SYSTEMarket” no cuenta con políticas de calidad formales, pero si con requerimientos para la compra del producto, si proporciona el marco de referencia para lograr el cumplimiento de los objetivos que se plantearon en la empresa conjuntamente incluye el compromiso de mejora continua, la política de calidad no se ha socializado con el personal porque no existe la misma dentro de

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>27/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>3/3</b>
<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>		

la organización, el nivel de cumplimiento de este apartado es del 83% por lo que se concluye que la aplicación de la norma en este punto es buena, pero falla en algunos aspectos como políticas y documento formales que comprueben la aplicación del control de calidad por el sistema de gestión de calidad.

### **5.3 Liderazgo y compromiso**

En este punto referente al liderazgo, los roles que desempeña el personal dentro de la empresa y los niveles de autoridad, "SYSTEMarket" tiene una organización definida, pero no un documento formal que avale la designación de dichas responsabilidades y autoridades, no está aplicando los requisitos conforme la Norma ISO, no existe un informe por parte del personal sobre las oportunidades de mejora referente a los clientes, el nivel de cumplimiento es del 25%.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>27/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>8/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

6. PLANIFICACIÓN	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>6.1 Riesgos y oportunidades</b>				
6.1.1 Para la planificación del sistema de gestión de calidad, "SYSTEMarket" 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	No existe un control interno
b) ¿Se registra el aumento de efectos positivos que aportan a la calidad de productos y servicios?			X	No hay un plan de gestión de aseguramiento de calidad
c) ¿Se realizan acciones preventivas para reducir efectos negativos o no deseados dentro del tema de la calidad interna?			X	
d) ¿Se consigue la mejora continua?	X			
6.1.2 "SYSTEMarket" debe planificar:				
a) ¿Se realiza la planificación de acciones para afrontar riesgos y aprovechar oportunidades?			X	No existe un plan de acción
b) ¿Se logra la implementación de acciones dentro de los procesos del sistema de gestión de calidad?			X	
c) ¿Se realiza la evaluación de la eficacia de las acciones dentro de los procesos del sistema de gestión de calidad?			X	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>9/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

6. PLANIFICACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
<b>6.2 Objetivos de la calidad</b>				
6.2.1 "SYSTEMarket" debe implantar 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	No existe el manual de calidad de SYSTEMarket
b) ¿Los objetivos de calidad son medibles?			X	
c) ¿En la planificación de los objetivos de calidad se toma en cuenta todos los requisitos que son aplicables?			X	
d) ¿Los objetivos de calidad aseguran la calidad de los productos que se 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 calidad?			X	
6.2.2 En la planificación de la obtención de los objetivos de calidad, "SYSTEMarket" debe determinar:				
a) ¿Se establece un plan de acción en la planificación del logro de los objetivos de la calidad?		X		Si existe gestión de seguimiento y

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>10/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

6. PLANIFICACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Se determinan los recursos que se utilizarán para alcanzar los objetivos de calidad?	X			Control estratégico
¿Se define responsabilidades para el alcance de los objetivos de la calidad?	X			
<b>6.3 Gestión del cambio</b>				
"SYSTEMarket" al determinar que la empresa necesita cambios dentro del sistema de gestión de calidad, debe tomar en cuenta:				
a) ¿Se estableció el propósito para los cambios en la planificación?			X	
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 de los recursos?	X			
d) ¿En la planificación se toma en cuenta la asignación de autoridades y responsabilidades?	X			
<b>TOTAL</b>				

H: No conformidades

Nivel de cumplimiento: Respuestas Positivas / Total de preguntas

NC:  $(6/21) * 100 = 29\%$

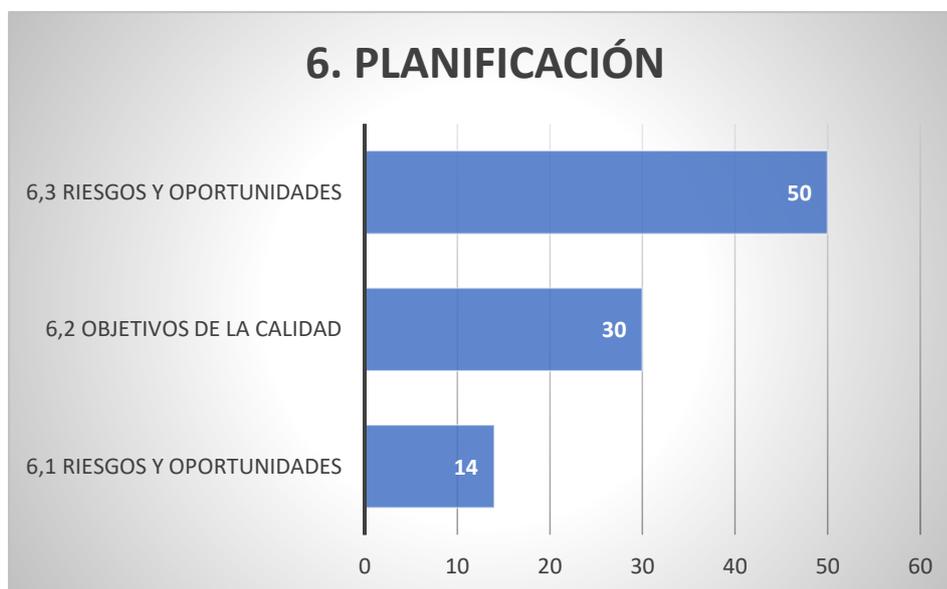
Nivel de incumplimiento: Respuestas Negativas / Total de preguntas

NI:  $(15/21) * 100 = 71\%$

RESPUESTAS	NÚMERO
Positivas	6
Negativas	15
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>1/3</b>
<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>		



**INTERPRETACIÓN:**

En el punto número 6. Perteneciente a la Norma ISO 9001:2015, referente a la planificación, se determinó un nivel de cumplimiento del 29% con su diferencia que representa al 71% de nivel de incumplimiento, esto refleja el resultado que arrojó la aplicación de las interrogantes referentes a los aspectos que contiene este punto, aportando con el nivel de incumplimiento reflejado, los aspectos, 6.1 Objetivos de la calidad, y 6.2 Objetivos de la calidad.

**ANÁLISIS:**

El punto número 6 perteneciente a la Norma ISO 9001:2015 referente a la planificación, habla sobre cómo afronta la empresa los riesgos y las oportunidades que se le presentan y que “SYSTEMarket” debe considerar obligatoriamente para lograr la prevención de efectos no deseados de esta manera encaminándose a la mejora continua. Al analizar este punto se concluyó que su nivel de cumplimiento es de 29% de esta manera denota que la aplicación de este punto de la norma no es el correcto.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>2/3</b>
<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>		

### 6.1 Riesgos y oportunidades

“SYSTEMarket” no realiza una planificación para la obtención de resultados, por lo que no logra la mejora continua del sistema de gestión de calidad, tampoco realiza un análisis que se base en los riesgos, lo cual repercute en la obtención de los resultados previstos, además requiere de la determinación de las oportunidades viables para la mitigación de las debilidades de la empresa, partiendo de este aspecto se considera de relevante importancia el plan de acción como instrumento de apoyo frente a la situación que los requiera. El nivel de cumplimiento de este punto es muy bajo llegando al 14% del cumplimiento por lo que se entiende que no cumple con la norma en este apartado.

### 6.2 Gestión del cambio

“SYSTEMarket” no establece objetivos coherentes y medibles por lo que no cuenta con políticas de calidad, no utilizan los indicadores de gestión por lo que se desconoce la situación actual de la empresa, esto da cabida a que la mejora continua se estanque por el motivo que el seguimiento periódico no existe, solo toman acciones cuando surge un inconveniente. El nivel de cumplimiento de este apartado es muy bajo equivalente al 30%, denotando que la aplicación de la norma en este punto no se cumple.

### 6.3 Objetivos de la calidad

“SYSTEMarket” no toma en cuenta cambios en la planificación del sistema de gestión de calidad, por lo que no existe planificación, ni sistema de gestión de calidad, aunque toman en cuenta aspectos específicos tanto en la compra como en las cláusulas de garantías que le ofrecen sus proveedores, al tratarse de equipos de tecnología, la calidad de estos productos

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>ESGC</b></p> <p align="center"><b>3/3</b></p>
<p align="center"><b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		

debe ser óptima, y toman acciones, referente a esto, aunque no cuentan con el procedimiento formal para el tratamiento de la calidad tanto de sus servicios como de sus productos, la asignación de responsables de la calidad si la ejecutan y la tienen comprendida dentro de la empresa. El nivel de cumplimiento de este punto es del 50% por lo que se puede deducir que la aplicación de esta norma en este punto es mediana.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>30/07/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>11/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>7.1 Recursos</b>				
7.1.1 Generalidades "SYSTEMarket" debe brindar y determinar los recursos que se necesite para el establecimiento, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad.				
a) ¿Al establecer el sistema de gestión de calidad se realiza un análisis a las limitaciones y capacidades que puedan tener los recursos existentes?	X			Existe afianzamiento con el proveedor.
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) ¿"SYSTEMarket" designa el personal idóneo para implementar de forma eficaz el sistema de gestión de calidad?	X			Si existe distributivo del personal
7.1.3 Infraestructura				
a) ¿"SYSTEMarket" facilita la utilización de una infraestructura adecuada para el desarrollo de los procesos y así lograr la correcta disposición de los servicios y productos?	X			Existe una correcta distribución del espacio físico

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>12/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

<b>7. APOYO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
7.1.4 Ambiente para el desarrollo de los procesos				
a) ¿"SYSTEMarket" delimita, brinda y mantiene el ambiente que se necesita para el desarrollo de las operaciones y de los procesos todos estos basados en el sistema de gestión de calidad?	X			Pausas activas, gestión de salud y seguridad ocupacional
7.1.5 Recursos para la medición y el seguimiento de resultados				
7.1.5.1 Generalidades "SYSTEMarket" 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) ¿Se verifica que los equipos que se utiliza para las operaciones diarias funcionen correctamente?	X			Validación técnica de los productos y servicios en su funcionamiento.
b) ¿Se realiza evaluaciones al equipo de medición para identificar el estado en el que se encuentran?			X	
c) ¿Se realiza mantenimiento al equipo de medición?			X	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>13/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
7.1.6 Conocimientos necesarios de la organización “SYSTEMarket” debe delimitar los conocimientos que se necesitan para el desarrollo de las actividades diarias dentro de la empresa para obtener un buen resultado en la ejecución de los servicios brindados y en la oferta de productos.				
a) ¿Los conocimientos que predominan para el desarrollo de las actividades de la empresa proviene del personal que labora en la misma?	X			Existe capacitación
b) ¿Los conocimientos adicionales que pueda necesitar la empresa se los obtiene en fuentes internas o externa?	X			
<b>7.2 Competencia</b>				
a) ¿“SYSTEMarket” delimita la competencia del personal para ejecutar una determinada actividad sin afectar al desempeño del sistema de gestión de calidad?	X			Si hay un reclutamiento, selección, contratación y Nómina del personal
b) ¿Se asegura que la formación, experiencia o educación del personal sean adecuadas para cada puesto de trabajo?	X			
c) ¿“SYSTEMarket” brinda capacitaciones a su personal para que adquieran la competencia que se necesita y se evalúa la eficacia de la misma?	X			
d) ¿Posee información documental como evidencia de la formación, experiencia o educación que posee el personal?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>14/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>7.3 Concientización</b>				
a) ¿Dentro de “SYSTEMarket” su personal es consciente sobre los objetivos y políticas de calidad?	X			
b) ¿Dentro de “SYSTEMarket” su personal es consciente de lo que contribuyen a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluyendo los beneficios que incluyen una mejora del desempeño?	X			
<b>7.4 Comunicación</b>				
“SYSTEMarket” debe incluir lo siguiente para determinar la comunicación interna y externa con respecto al sistema de gestión de calidad.				
a) ¿Qué se comunica?	X			Existe un proceso de comunicación Se establece políticas de comunicación
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: “SYSTEMarket” dentro de sus sistema de gestión de calidad debe incluir.				
a) ¿Se lleva la debida documentación que requiere esta norma internacional?			X	No posee la norma ISO 9001:2015
b) ¿Se delimita que tipo de información documentada considera la organización para lograr la eficacia?			X	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>15/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>7.5.2 Actualización y creación</b>				
"SYSTEMarket" al momento en que actualice y cree documentos de información documentada, debe tener la seguridad que la siguiente información sea la adecuada.				
a) ¿Se delimita y se incluye la descripción de la información documentada como fecha, título, número de referencia y autor?			X	No cuenta con un supervisor de calidad
b) ¿Se delimita el formato que se utiliza en la información documentada y los medios de soporte?			X	
c) ¿Se comprueba y se aprueba la información de naturaleza documental en base a su adecuación y conveniencia?			X	
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>				
7.5.3.1 El sistema de gestión de calidad requiere de una información documentada y también la norma internacional que se está evaluando, esta se debe controlar y tener la seguridad de que.				
a) ¿Se encuentra a entera disposición donde y cuando se necesite?			X	No hay un control de documentos internos y externos
b) ¿La protección y seguridad de la información documentada es la adecuada?			X	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>16/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
7.5.3.2 Para el debido control de la información de naturaleza documental, la empresa tiene que tener en cuenta las siguientes actividades:				
a) ¿Para realizar el control a la información documentada se toma en cuenta el acceso, la distribución, su uso y recuperación?			X	No hay un control de documentos internos y externos
b) ¿Para realizar el control a la información documentada se toma en cuenta su preservación y legibilidad?			X	
c) ¿Se prevé cambios para realizar el control de la información documentada?			X	
<b>TOTAL</b>				

**H:** No conformidades

RESPUESTAS	NÚMERO
Positivas	20
Negativas	9
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Nivel de cumplimiento: Respuestas Positivas / Total de preguntas

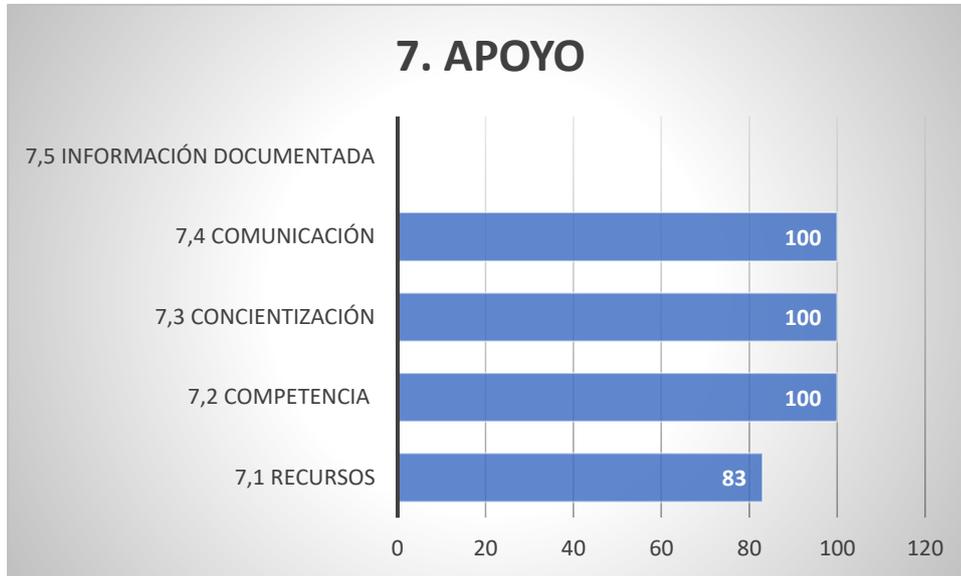
NC:  $(20/29) * 100 = 69\%$

Nivel de incumplimiento: Respuestas Negativas / Total de preguntas

NI:  $(9/29) * 100 = 31\%$

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>1/3</b>
	<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	



#### **INTERPRETACIÓN:**

En el punto número 7. Perteneciente a la Norma ISO 9001:2015, referente al apoyo, se determinó un nivel de cumplimiento del 69% con su diferencia que representa al 31% de nivel de cumplimiento, esto refleja el resultado que arrojó la aplicación de las interrogantes referentes a los aspectos que contiene este punto, dentro del nivel de incumplimiento se vieron reflejados los puntos 7.1 recurso, y 7.5 que hace referencia a la información documentada.

#### **ANÁLISIS:**

El punto número 7 perteneciente a la Norma ISO 9001:2015 referente al apoyo, habla sobre mantenimiento, implementación y acciones de mejora que se toma para el sistema de gestión de calidad. Al analizar este punto se concluyó que su nivel de cumplimiento es de 69%, de esta manera denota que la aplicación de este punto de la norma no es del todo bueno, pero se preocupa por la mayoría de los aspectos de este punto de la norma.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>ESGC</b></p> <p align="center"><b>2/3</b></p>
<p align="center"><b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		

### 7.1 Recursos

“SYSTEMarket” determina los recursos externos e internos en su mayoría para mejorar el aspecto de la calidad dentro de la empresa, para hacerlo posible, designa personas con la competencia necesaria para el desarrollo de este trabajo, el personal se encuentra capacitado y con suficiente experiencia para contribuir de manera positiva a la empresa, el ambiente laboral es adecuado facilitando el desarrollo de los procesos logrando la conformidad de sus servicios y productos, en cuanto a la rastreabilidad de las mediciones y evaluaciones que se debe realizar a los equipos con los que trabaja es mala ya que no la aplica, la infraestructura de la empresa es la adecuada para el desarrollo de la actividad a la que se dedica la empresa. El nivel de cumplimiento de este apartado es del 83%, es bueno y aplica en su mayoría los aspectos que requiere esta norma con respecto a este punto.

### 7.2 Competencia

Con relación al apartado de competencia, el total del personal de “SYSTEMarket” demuestra sus habilidades y conocimientos en el desarrollo de las actividades diarias, con la finalidad de lograr resultados positivos, de la misma forma toma acciones en la preparación de su personal en el caso que sea necesario, la empresa también realiza la evaluación de la eficacia de las acciones que se han ejecutado. El nivel de cumplimiento de este apartado es del 100% dando constancia que se aplican por completo los aspectos de este apartado.

### 7.3 Concientización

“SYSTEMarket” en lo relativo a la concientización, se asegura que cada integrante de la empresa tenga conocimiento sobre los puntos clave para lograr la efectividad en la calidad de los productos y servicios, para el efecto el compromiso se refleja en todos los miembros

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>ESGC</b></p> <p align="center"><b>3/3</b></p>
<p align="center"><b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		

de la empresa desde la dirección hasta el nivel operacional, y cada uno de ellos conoce los objetivos y los beneficios de lograr mejorar el desempeño, como también las consecuencias que trae el incumplimiento de los requisitos de esta norma.

El nivel de cumplimiento de este apartado es de 100%, aplica todos los aspectos cumpliendo con la norma.

#### **7.4 Comunicación**

“SYSTEMarket” en relación a la comunicación externa e interna, cumple completamente, dado que existen dos canales de comunicación claramente definidos como lo son teléfono móvil y fijo, WhatsApp business y la comunicación directa, esto permite una comunicación de doble vía, por lo que la misma es fluida y efectiva. El nivel de cumplimiento de esta norma es del 100% todos los aspectos se aplican de una forma adecuada.

#### **7.5 Información Documentada**

“SYSTEMarket” en relación con la información documentada, no mantiene disponible ya que no existe, en este caso no se conserva ni en orden ni se la puede ocupar en caso de ser necesaria. El nivel de cumplimiento de este apartado es de 0% por lo que no aplica ningún aspecto de este apartado.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>17/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>8.1 Realización del producto o prestación del servicio</b>				
"SYSTEMarket" debe describir la planificación que se hace para implementar y ejercer el control a los procesos que se realiza para la ejecución de la compra y venta de los productos y de la prestación de los servicios:				
a) ¿"SYSTEMarket" delimita requisitos en la provisión tanto de los servicios y productos?	X			Existe un modelo de operación por procesos
b) ¿El establecimiento de criterios para los procesos de aceptación de servicios y productos es adecuado?	X			
c) ¿Se realiza el análisis y determinación de recursos necesarios para la conformidad de los requisitos de acuerdo al producto o servicio?	X			Si hay stock de productos.
d) ¿"SYSTEMarket" aplica controles a los procesos en base a los criterios ya establecidos?	X			
e) ¿Se determina, mantiene, y conserva toda información de tipo documental para asegurar la confianza en los procesos a seguir y la calidad tanto de productos como servicios?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>18/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>8.2 Requisitos para los servicios y productos</b>				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
"SYSTEMarket" al entablar comunicación con los clientes se debe incluir:				
a) ¿Se facilita la información acerca de los productos y servicios que se ofrece?	X			Sistema de información.
b) ¿Se realiza el tratamiento de los contratos, las consultas o los pedidos tomando en cuenta los cambios realizados?	X			Proceso de contratación.
c) ¿Se recepta la debida retroalimentación de parte de los clientes incluyendo las quejas?	X			Buzón de quejas y sugerencias.
d) ¿Se delimita requisitos direccionados para las acciones contingentes, en caso de requerirse?			X	No existe un plan de contingencia.
8.2.2 Delimitación de requisitos para los servicios y productos que se ofrecen a los clientes.				
a) ¿Se realiza la definición de los servicios y productos incluyendo requisitos legales, reglamentos aplicables y cualquier aspecto necesario solicitado por la empresa?	X			Reglamento interno y estudio de proveedores
b) ¿"SYSTEMarket" cumple con las declaraciones sobre los servicios y productos que ofrece?	X			Publicación de la experiencia del cliente.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>19/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.2.3 Constatación de requisitos tanto para servicios y productos				
8.2.3.1 "SYSTEMarket" debe llevar una revisión minuciosa de los productos y servicios que se compromete a brindar a un cliente, verificando que:				
a) ¿Se delimitan los requisitos requeridos tanto por el cliente como los de las actividades de entrega?	X			Manual de Calidad Catálogo de ventas Confirmaciones de los requisitos del cliente Registros de información de los proveedores
b) ¿Se toma en cuenta los requisitos que no fueron establecidos por el cliente pero que a la vez son necesarios, para brindar un buen servicio y productos?	X			
c) ¿"SYSTEMarket" aplica la revisión de todos los requisitos que implanta la empresa?	X			
d) ¿"SYSTEMarket" aplica la revisión de los requisitos legales y reglamentarios que se aplica a servicios y productos?	X			
e) ¿La empresa verifica los requisitos aplicados en los contratos que se aplican dentro de la empresa?	X			Contratos previamente establecidos
8.2.3.2 La empresa conserva la información documental, aplicando a lo siguiente:				
a) ¿"SYSTEMarket" guarda información referente a los resultados que arroja la revisión?			X	No hay documentación archivada
b) ¿La organización guarda cualquier nuevo requisito que tengan los productos y servicios?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>20/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.2.4 Cambios en los requisitos de servicios y productos.				
¿"SYSTEMarket" constata que, cuando se actualiza o cambian los requisitos de los servicios y productos, la información de tipo documental se actualiza y es modificada dando saber de esto a las personas responsables dentro de la empresa?			X	
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>				
8.3.1 Generalidades				
¿"SYSTEMarket" establece, implementa y mantiene procesos de diseño adecuados para asegurar la provisión de servicios y productos?	X			Existe un diseño y desarrollo de productos y servicios
8.3.2 Planificación del desarrollo y diseño				
Al delimitar el control y las etapas para el desarrollo y diseño, la empresa tiene que considerar que:				
a) ¿"SYSTEMarket" toma a consideración el tiempo la naturaleza y la complejidad de todas la actividades que se toma en desarrollo y diseño?	X			Aseguramiento de la calidad
b) ¿Se delimita las etapas necesarias para el proceso, tomando en cuenta el control del diseño y desarrollo que sean aplicables?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>21/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
c) ¿"SYSTEMarket" define el tipo de actividades que se requiere para el control y la validación del desarrollo y diseño?	X			Si existe un aseguramiento de la calidad
d) ¿La organización asigna autoridades y responsabilidades a las personas que se vean involucradas en el desarrollo y diseño?	X			
e) ¿Se delimitan las necesidades y los recursos externos e internos para el desarrollo y diseño de los servicios y productos?	X			
f) ¿"SYSTEMarket" toma en cuenta el control que debe ejercer en el personal que participa activamente en el proceso de desarrollo y diseño?	X			
g) ¿La organización considera que la participación activa de los usuarios y clientes en el proceso del desarrollo y diseño es importante para la misma?	X			
h) ¿Se toma en cuenta los requisitos para una posterior requisición de productos y servicios?	X			
i) ¿"SYSTEMarket" toma en cuenta el nivel de control que se lleva en el proceso del desarrollo y diseño considerando los requisitos de las partes interesadas y clientes?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>22/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
j) ¿La empresa contrasta 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 delimitar los requisitos que sean esenciales para los diferentes tipos de servicios y productos a desarrollar y diseñar para lo cual:				No hay información documental sobre las entradas del diseño y desarrollo. Si existe código de barras
a) ¿Se tiene a consideración los requisitos tanto de desempeño como funcionales?	X			
b) ¿Se controla y comprueba la información histórica sobre actividades similares de desarrollo y diseño?			X	
c) ¿Se verifica los requisitos de tipo legal y reglamentario?	X			
d) ¿La organización identifica consecuencias ligadas al fallo de los servicios y productos que ofrece?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>23/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
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 delimitan y definen objetivos a lograr?			X	
b) ¿Se aplican las revisiones para evaluar los resultados y su capacidad de cumplimiento de los requisitos en el desarrollo y diseño?			X	
c) ¿Se comprueba que los productos y servicios cumplan con las necesidades de los clientes?	X			
d) ¿Se toma acciones correctivas para solucionar los problemas que surjan en las actividades de revisión?	X			
e) ¿La información que resulte de estas revisiones, es documentada y conservada?			X	
8.3.5 Salidas del desarrollo y diseño				
"SYSTEMarket" debe tener la seguridad de que las salidas del desarrollo y diseño:				
a) ¿Son adecuadas para realizar el proceso posterior en la provisión de servicios y productos?	X			
b) ¿Se toma de referencia todos los requisitos de medición y seguimiento, cuando se requiera?			X	
c) ¿Se especifican características esenciales de productos y servicios que facilite tanto su provisión como el cumplimiento de sus propósitos?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>24/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.3.6 Cambios en el desarrollo y diseño				
"SYSTEMarket" tiene que identificar, revisar y controlar las acciones de cambio en el proceso del desarrollo y diseño de los servicios y productos, asegurándose que exista el menor impacto adverso conforme a los requisitos?				
a) ¿"SYSTEMarket" guarda información de tipo documental en cuanto a cambios de desarrollo y diseño?			X	No existe información documental sobre los cambios del diseño y desarrollo
b) ¿La organización guarda información documental en cuanto a las revisiones y resultados?			X	
c) ¿"SYSTEMarket" guarda información documental en cuanto a la autorización de los cambios?			X	
d) ¿La organización guarda información documental en cuanto a las acciones que se toma para prevenir los impactos adversos?			X	
<b>8.4 Control de procesos, servicios y productos abastecidos externamente</b>				
8.4.1 Generalidades				
"SYSTEMarket" tiene que asegurar que sus procesos, servicios y productos abastecidos externamente tienen conformidad con los requisitos.				
a) ¿Se comprueba que los servicios y productos abastecidos externamente se incorporan a los servicios y productos de la empresa?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>			<b>CLSC</b>  <b>25/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			

b) ¿Se realiza el control de los servicios y productos que la empresa ofrece al cliente por medio de proveedores externos?	X			
c) ¿"SYSTEMarket" toma en cuenta el desempeño de un servicio o producto proporcionado externamente a nombre de la empresa, para tomar una decisión empresarial?	X			
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
8.4.2 Alcance y tipo de control				
"SYSTEMarket" tiene que consolidar los procesos, servicios, y productos abastecidos externamente y estos que vayan de acuerdo con los requisitos.				
a) ¿"SYSTEMarket" se percata de controlar procesos suministrados de forma externa?			X	No existe un manual de calidad
b) ¿La organización planifica y aplica controles para los proveedores externos?			X	
c) ¿"SYSTEMarket" considera que los procesos, servicios y productos suministrados externamente cumplen con la reglamentación legal y los requisitos del cliente?	X			Existe control de entradas y salidas
d) ¿La organización aplica otras actividades para comprobar que los servicios y productos cumplan con los requisitos?			X	No cuenta con orden de pedido

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>26/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.4.3 Información a los proveedores externos				
"SYSTEMarket" tiene que asegurar que los requisitos estén adecuados para su posterior comunicación a los proveedores externos.				
a) ¿La organización se asegura que los requisitos sean adecuados antes de socializar los procesos, servicios y productos con el proveedor externo?	X			
b) ¿"SYSTEMarket" socializa con los proveedores los requisitos que servicios, productos procesos y equipos de ben tener para su aprobación?	X			
c) ¿La organización socializa a los proveedores externos sobre el requerimiento de las competencias del personal para obtener su aprobación?	X			
d) ¿"SYSTEMarket" socializa con sus colaboradores sobre las interacciones con el proveedor externo?	X			
e) ¿La organización informa sobre los 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>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>27/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>8.5 Producción y provisión del producto y servicio</b>				
8.5.1 Control de la producción y provisión del producto y servicio				
"SYSTEMarket" tiene que implementar la provisión y producción de los servicios y productos bajo unas condiciones controladas.				
Las condiciones de característica controlada en cuanto sea aplicable				
a) ¿Se incluyen los documentos guardados con respecto a las características de productos, servicios y actividades que se desempeñan en la empresa como también los resultados a alcanzar?	X			
b) ¿Se incluyen actividades de aplicación de seguimiento y monitoreo para realizar la verificación del control tanto de los procesos como de las salidas?	X			
c) ¿Se incluye el uso de las instalaciones para los procesos cuando esto sea aplicable?	X			
d) ¿Se incluye a las personas requeridas para para el control de procesos aunque no reúnan todos los requisitos?			X	
e) ¿Se incluye la validación de forma periódica de la capacidad que tiene la empresa para alcanzar los resultados que espera?			X	
f) ¿Se incluye la aplicación de acciones preventivas para mitigar errores humanos?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>17/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>28/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5.2 Trazabilidad e identificación				
a) ¿"SYSTEMarket" identifica las salidas con los medios apropiados, para tener la completa seguridad de la conformidad tanto de productos como de servicios?	X			Existe un modelo de operación por procesos Evaluación interna y posventa. No existe información documentada
b) ¿La organización identifica que las salidas se encuentren de acuerdo a los requisitos de medición y seguimiento a través del proceso de producción del servicio?	X			
c) ¿"SYSTEMarket" controla y conserva la documentación para permitir la trazabilidad?			X	
8.5.3 Propiedad pertenecientes a personas externas de la empresa clientes y proveedores				
a) ¿La organización mantiene el respectivo cuidado en cuanto a la propiedad que pertenece a los clientes y proveedores?	X			Informes de control de bienes (materiales, herramientas, equipos, instalaciones y datos personales)
b) ¿"SYSTEMarket" identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad tanto de clientes como de proveedores?	X			
c) ¿La organización elabora un informe al cliente o proveedor cuando sus pertenencias se deteriora o se pierde, y conserva la información de esta?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>13/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>29/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5.4 Preservación				
a) ¿"SYSTEMarket" 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			Informe de manipulación, embalaje, almacenamiento, transporte y protección.
8.5.5 Actividades después de la entrega				
"SYSTEMarket" tiene que cumplir con los requisitos para las actividades que se realizan después de las entregas de productos y servicios.				
La empresa debe tomar en cuenta lo siguiente para la disposición del alcance de las actividades que suceden después de la entrega de los servicios y productos.				
a) ¿Se toman en cuenta requisitos de tipo legales y reglamentarios?	X			Existe condición de garantía.
b) ¿Se delimita consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos y servicios que ofrece la empresa?	X			
c) ¿Se toma en cuenta dentro de la empresa la vida útil, naturaleza y uso previsto de los productos y servicios que ofrece la empresa?	X			
d) ¿Se definen y socializan los requisitos que tienen que ver con el cliente?	X			
e) ¿Se delimita la forma en que los clientes van a retroalimentarse acerca de los servicios y productos de la empresa?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>17/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>30/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5.6 Comprobación de los cambios				
a) ¿"SYSTEMarket" verifica y comprueba las variaciones en la producción o prestación de servicios, para constatar la aplicación de los requisitos requeridos?	X			
b) ¿La empresa guarda la información de tipo documental que detalle los resultados de la comprobación de variaciones?			X	
<b>8.6 Liberación de los servicios y productos que ofrece la empresa</b>				
"SYSTEMarket" debe guardar la información documental sobre la liberación de los servicios y productos.				
Dicha información de tipo documental debe incorporar.				
a) ¿Se asegura de la conformidad de los criterios de aceptación?	X			Informe de disposiciones planificadas. Cronograma de actividades revisado por la autoridad competente.
b) ¿Se monitorea la trazabilidad al personal autorizado de la liberación tanto de servicios como de productos?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>17/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>31/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>8.7 Verificación de las salidas no conformes de la empresa</b>				
8.7.1 "SYSTEMarket" debe asegurarse de que las salidas que no cumplan con los requisitos, para prevenir entregas no intencionadas.				
"SYSTEMarket" tiene que tratar las salidas no conformes ya sea de una o más de la siguiente manera:				
a) ¿Se toma acciones correctivas para las salidas no conformes?	X			Evaluación y mejora continua.
b) ¿Las acciones de separación, contención, suspensión y devolución de las salidas no conformes son incluidas como acciones correctivas?	X			
c) ¿Se toman los comentarios del clientes para evitar las salidas no conformes?	X			
8.7.2 La empresa debe conservar la información de tipo documental que:				
a) ¿"SYSTEMarket" guarda información documental que detalle la no conformidad?			X	No existe información documentada de las no conformidades y acciones tomadas.
b) ¿La organización guarda información documental sobre acciones aplicadas?			X	
c) ¿"SYSTEMarket" guarda información de acuerdos de salidas no conformes?			X	
d) ¿La organización guarda información documental que reconoce al personal responsable de acciones preventivas o correctivas sobre las no conformidades?			X	
<b>TOTAL</b>	63	0	25	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>17/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>1/5</b>
	<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	

RESPUESTAS	NÚMERO
Positivas	63
Negativas	25
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

Nivel de cumplimiento: Respuestas Positivas / Total de preguntas

NC:  $(63/88) * 100 = 72\%$

Nivel de incumplimiento: Respuestas Negativas / Total de preguntas

NI:  $(25/88) * 100 = 28\%$



#### INTERPRETACIÓN:

En el punto número 8. Perteneciente a la Norma ISO 9001:2015, referente a la operación, se determinó un nivel de cumplimiento del 72% con su diferencia que representa al 28% de nivel de incumplimiento, esto refleja el resultado que arrojó la aplicación de las interrogantes

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>17/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>2/5</b>
	<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	

referentes a los aspectos que contiene este punto, dentro del nivel de incumplimiento se vieron reflejados los puntos 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.4 control de procesos, servicios y productos abastecidos externamente, 8.5 producción y provisión del producto y servicio, 8.7 Verificación de las salidas no conformes.

### **ANÁLISIS:**

El punto número 8 perteneciente a la Norma ISO 9001:2015 referente a la operación, habla sobre la mejora de los controles operaciones que se desarrollan dentro de “SYSTEMarket” también trata sobre la definición y la documentación efectiva tanto en los criterios como de los procesos de producción. Al analizar este punto se concluyó que su nivel de cumplimiento es del 72%, el porcentaje verifica que este punto de la norma no se cumple en su totalidad.

#### **8.1 Realización del producto o prestación del servicio**

“SYSTEMarket” en este apartado tiene un nivel de cumplimiento del 100% lo que demuestra que la empresa controla los procesos para el cumplimiento de requisitos en la entrega de servicios y productos al cliente, demostrando la confianza en los cambios planificados y en la toma de acciones para disminuir riesgos. El nivel de cumplimiento de este apartado es del 100% cumpliendo completamente con los aspectos del mismo.

#### **8.2 Requisitos para los servicios y productos**

Con lo referente a este apartado, “SYSTEMarket” cuenta con un nivel de cumplimiento del 86%, demostrando que la empresa cumple medianamente con la revisión de los requisitos de los diferentes productos que ofrece la empresa, de la misma manera no documenta, pero si comunica a través de una retroalimentación con el cliente, cumple completamente tanto con los servicios como con los productos que ofrece, los productos que salen de la empresa son

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>17/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>ESGC</b>  <b>3/5</b></p>
<p align="center"><b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		

revisados para que no exista inconvenientes con el cliente, pero en caso de existir algún inconveniente, el producto cuenta con la garantía que ofrece el proveedor autorizado, la información documental sobre revisiones no existe por lo que cuando se requiere de un cambio solo se lo ejecuta y se busca mejorar.

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

“SYSTEMarket” con respecto al presente apartado, cuenta con un nivel de cumplimiento del 63%, no ejecuta de una forma adecuada el establecimiento, la implementación, y determinación de las etapas y controles que se necesitan para el desarrollo y diseño, esto incluye la verificación y revisión de los diferentes desarrollos aplicados dentro de la empresa, no obtiene información de actividades previas para realizar la evaluación de la capacidad de sus resultados, por lo que no logra la suficiente seguridad para que estas logren ser completas y no se dé cabida a las confusiones, en la toma de decisiones de la empresa esta considera la aplicación de las acciones que se requiera para solucionar cualquier inconveniente que se haya producido durante cualquier actividad de verificación, existen servicios que son provisionados por profesionales recomendados por “SYSTEMarket”, los mismos que se toma en cuenta que su competencia sea la idónea para el servicio que realizan.

### **8.4 Control de procesos, servicios y productos abastecidos externamente**

En referencia al apartado 8.4 que tiene relación con el control de procesos, servicios y productos abastecidos externamente, “SYSTEMarket” registra un nivel de cumplimiento del 62%, la empresa realiza los controles a los servicios y productos suministrados de forma externa, además que también brinda servicio técnico con profesionales recomendados por la empresa, pero no evalúa los proveedores externos con los parámetros de capacidad para

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>17/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>ESGC</b></p> <p align="center"><b>4/5</b></p>
<p align="center"><b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		

proporcionar los productos, en conclusión, la empresa cumple con algunos aspectos de la norma en este punto, pero sin embargo existen algunas acciones y procedimientos por mejorar e implementar con el paso del tiempo.

**8.5 Producción y provisión del producto y servicio**

En el apartado 8.5 referente a producción y provisión del producto y servicio, “SYSTEMarket” cuenta con un nivel cumplimiento del 80%, controla la manera en la que se ejecutan sus servicios y se entregan sus productos, para lo cual determina características esenciales de las mismas y aplica métodos adecuados para la identificación de sus salidas como también de su conformidad. Con respecto al cuidado de las pertenencias tanto de clientes como de proveedores, la organización ejecuta actividades de identificación, verificación, y resguardo, para salvaguardar las pertenencias, pero no determina el alcance de actividades posteriores y las posibles consecuencias, de la misma forma no mantiene la información de tipo documental, pero si cuenta con una adecuada distribución física que facilita el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

**8.6 Liberación de los productos y servicios que ofrece la empresa**

Referente al apartado 8.6 que trata de la liberación de los productos y servicios que ofrece la empresa, “SYSTEMarket” tiene un nivel de cumplimiento del 100%, lo que demuestra que ejerce la planificación e implementación de una serie de acciones que verifican la conformidad de los requisitos de los productos, la empresa no libera sus productos hasta que se hayan ejecutado todas las acciones de una manera satisfactoria y comprobar que los documentos legales de sustentación de venta estén correctos.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>17/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>ESGC</b></p> <p align="center"><b>5/5</b></p>
<p align="center"><b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		

### **8.7 Verificación de las salidas no conformes**

Referente al apartado 8.7 que trata de la verificación de las salidas no conformes, "SYSTEMarket" no cumple con la mayoría de los aspectos dentro de este punto, esto se ve reflejado en su nivel de cumplimiento que representa a un 43%, verificando que no cuenta con la información documentada referente a las no conformidades como tampoco existe información de tipo documental sobre las acciones tomadas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>17/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>



	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>32/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>				
9.1.1 Generalidades				
La empresa debe establecer:				
a) ¿Se reconoce los procesos necesarios para la medición y seguimiento?	X			Si existe la evaluación del desempeño.
b) ¿Se delimita el tiempo de aplicación de medición y seguimiento?	X			
c) ¿Existe la planificación del análisis y evaluación de los resultados que surgen de la medición y el seguimiento?			X	
d) ¿"SYSTEMARKET" comprueba la eficiencia y eficacia del sistema de medición y seguimiento mediante una evaluación?			X	No hay indicadores de gestión de calidad.
e) ¿La organización guarda la información de los resultados que se considere de importancia relevante?			X	No hay documentación archivada
Satisfacción por parte del cliente.				
a) ¿"SYSTEMarket" aplica el seguimiento a sus clientes y el grado de satisfacción que la empresa brinda en cuanto a sus productos y servicios?	X			Si se realizan encuestas de satisfacción al cliente.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>18/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>33/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
9.1.3 Análisis y aplicación de evaluación a la conformidad de servicios y productos				
"SYSTEMarket" debe analizar y evaluar toda la información y los datos que se consideren apropiados que derivan del seguimiento y monitoreo.				
Los resultados que derivan del análisis se deben utilizar para:				
a) ¿"SYSTEMarket" realiza el análisis y la evaluación para comprobar la conformidad de sus servicios y productos?	X			Si realizan encuestas de satisfacción al cliente.
b) ¿Se realiza el análisis y la evaluación al nivel de satisfacción del cliente?	X			
c) ¿Se realiza el análisis y la evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad tanto su eficiencia como su eficacia?			X	No existen indicadores de gestión.
d) ¿Se realiza el análisis y la evaluación de la aplicación de la planificación?			X	
e) ¿Se realiza el análisis y la evaluación de la eficiencia y eficacia de las acciones aplicadas, para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades?			X	
f) ¿Se realiza el análisis y la evaluación del trabajo de los proveedores?	X			
g) ¿Se realiza el análisis y la evaluación al sistema de gestión de calidad para la identificación de mejoras necesarias al mismo?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>18/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>34/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>9.2 Auditoría Interna</b>				
9.2.1 "SYTEMarket" debe ejecutar auditorías internas para recopilar información sobre el sistema de gestión de calidad:				
a) ¿Se ejecutan auditorías internas para comprobar la conformidad del sistema de gestión de calidad, con los requisitos propios de "SYSTEMarket"?			X	No se ha realizado auditoría de calidad. No cuenta con la certificación ISO.
b) ¿Se ejecutan auditorías internas para comprobar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015?			X	
c) ¿Se ejecutan auditorías internas para comprobar la aplicación eficiente y eficaz del sistema de gestión de calidad?			X	
9.2.2 "SYSTEMarket" debe:				
a) ¿"SYSTEMarket" planifica, establece, implementa y mantiene los programas de auditoría existentes?			X	No se realizada auditoría de calidad. Inexistencia de un informe de auditoría de calidad.
b) ¿La organización delimita el alcance de la auditoría?			X	
c) ¿"SYSTEMarket" escoge los auditores para tener la seguridad que la auditoría se ejecute de manera objetiva e imparcial?			X	
d) ¿La organización delimita el alcance que va a tener la auditoría?			X	
e) ¿"SYSTEMarket" aplica correcciones y toma acciones pertinentes en el caso?			X	
f) ¿La organización guarda la información documental sobre las auditoría internas y sus resultados?			X	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>18/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>35/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

9. EVALUACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>9.3 Verificación por la dirección</b>				
9.3.1 Generalidades				
a) ¿El gerente de "SYSTEMarket" verifica mediante una planificación, el sistema de gestión de calidad, para comprobar su eficacia, educación, alineación y conveniencia continua con la dirección estratégica?			X	Inexistencia de informes acerca de la gestión de la calidad.
9.3.2 Entradas de la verificación por la dirección				
La verificación por la dirección debe tener una adecuada planificación y ejecutarse incluyendo algunas consideraciones de:				
a) ¿La dirección de "SYSTEMarket" realiza una planificación del estado en el que se encuentran las acciones de revisiones previas?			X	No se ha realizado la planificación de las revisiones por parte de la dirección.
b) ¿La dirección de "SYSTEMarket" realiza una planificación sobre cuestiones externas e internas del sistema de gestión de calidad que sea pertinentes realizar al mismo?			X	
c) ¿La dirección de "SYSTEMarket" realiza una planificación para determinar la adecuación de todos los recursos dentro de la empresa?	X			
d) ¿La dirección de "SYSTEMarket" controla la eficacia de las acciones que se aplican para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>18/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>36/40</b>
<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
e) ¿ La dirección de "SYSTEMarket" realiza una planificación sobre las oportunidades que existen de mejora dentro de la organización?			X	No se revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC.
f) ¿"SYSTEMarket" corrobora la información acerca de la eficacia y el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluidas las opiniones y satisfacción por parte del cliente y de las partes relacionadas?	X			
g) ¿"SYSTEMarket" corrobora 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) ¿"SYSTEMarket" corrobora la información acerca de la eficacia y el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluidos los hallazgos, no conformidades y también las acciones correctivas?			X	
i) ¿"SYSTEMarket" corrobora la información acerca de la eficacia y el desempeño del sistema de gestión de calidad, como también los resultados que se generan de las auditorías aplicadas?			X	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>18/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>37/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
9.3.3 Salidas de la revisión de parte de la dirección				
Las salidas de la revisión de parte de la dirección de "SYSTEMarket" debe contener acciones y decisiones relacionadas con:				
a) ¿"SYSTEMarket" toma decisiones y aplica acciones para aprovechar las oportunidades de mejora?	X			Inexistencia de informes de gestión por parte de la alta dirección.
b) ¿"SYSTEMarket" toma decisiones y aplica acciones acerca de la necesidad de cambio dentro del sistema de gestión de calidad?			X	
c) ¿"SYSTEMarket" toma decisiones y aplica acciones para mitigar la necesidad de recursos?	X			
d) ¿"SYSTEMarket" toma decisiones y aplica acciones que busquen la conservación de la información de tipo documental que surgen como evidencia de resultados?			X	
<b>TOTAL</b>				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>18/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>1/2</b>
	<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	

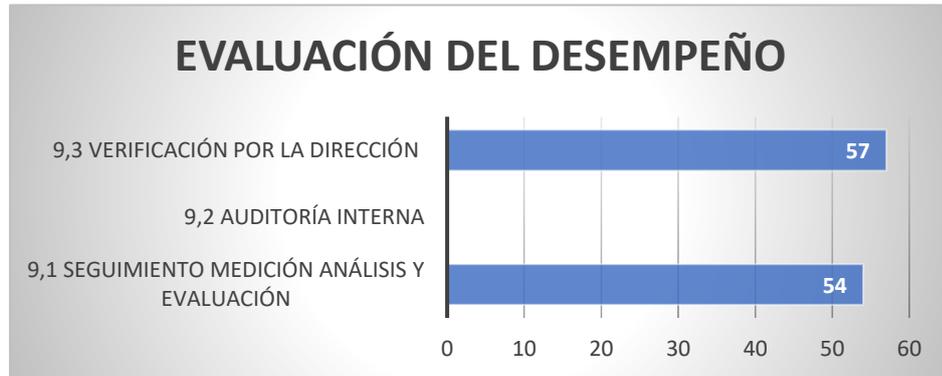
RESPUESTAS	NÚMERO
Positivas	63
Negativas	25
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

Nivel de cumplimiento: Respuestas Positivas / Total de preguntas

NC:  $(63/88) * 100 = 72\%$

Nivel de incumplimiento: Respuestas Negativas / Total de preguntas

NI:  $(25/88) * 100 = 28\%$



### INTERPRETACIÓN:

En el punto número 9. Perteneciente a la Norma ISO 9001:2015, referente a la evaluación del desempeño, se determinó un nivel de cumplimiento del 72% con su diferencia que representa al 28% de nivel de incumplimiento, esto refleja el resultado que arrojó la aplicación de las interrogantes referentes a los aspectos que contiene este punto, dentro del nivel de incumplimiento se vieron reflejados todos los aspectos, pero el 9.2 referente a la auditoría interna lo incumple completamente, puesto que nunca se han realizado auditorías internas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>18/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>2/2</b>
	<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	

## ANÁLISIS:

El punto número 9 perteneciente a la Norma ISO 9001:2015 referente a la evaluación del desempeño, habla sobre el análisis, medición y evaluación que se realiza con las actividades que se toma dentro de la empresa, como las auditorías internas y las verificaciones por parte de los altos directivos. Al analizar este punto se concluyó que su nivel de cumplimiento es del 72%, por lo que se verifica que se cumple la norma en su mayoría, pero existen aspectos por mejorar.

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En lo relacionado al apartado 9.1 que trata del seguimiento, medición, análisis y evaluación "SYSTEMarket" no establece los suficientes métodos de medición, seguimiento y análisis que se necesita para realizar la evaluación de los resultados del desempeño y del manejo de percepciones de los clientes con el objetivo de corroborar el cumplimiento de las expectativas y necesidades que se les presentan a los clientes.

### 9.2 Auditoría interna

"SYSTEMarket" no toma en cuenta ningún aspecto de este punto de la norma y su nivel de cumplimiento es de 0%, ya que nunca se ha aplicado una auditoría interna con fines de verificación de la calidad de sus productos y procesos.

### 9.3 Verificación por la dirección

"SYSTEMarket" no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que todo se realiza empíricamente, pero de una forma ordenada, buscando aplicar la mejora continua, mitigar riesgos, y aplicar la disponibilidad inmediata de recursos, el nivel de cumplimiento de este punto es del 57% por lo que la aplicación de estos aspectos es mala y no satisface el cumplimiento requerido.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>18/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>38/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

10. MEJORA	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>10.1 Generalidades</b>				
a) ¿"SYSTEMarket" delimita e implementa oportunidades de mejora para aplicarlas en los servicios y productos considerando necesidades y expectativas que se vayan dando?	X			
b) ¿"SYSTEMarket" delimita y selecciona oportunidades de mejora para aplicar las correcciones necesarias para mitigar efectos no deseados?	X			
c) ¿"SYSTEMarket" delimita y selecciona oportunidades de mejora	X			
<b>10.2 No conformidades y toma de acciones correctivas</b>				
10.2.1 Cuando se presente una no conformidad, incluida las que se originan por quejas del cliente, la empresa debe:				
a) ¿En el momento que surge una no conformidad originada de quejas, "SYSTEMarket" toma acciones pertinentes al caso?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>25/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>39/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

10. MEJORA	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
b) ¿En el momento que surge una no conformidad originada de quejas, "SYSTEMarket" toma acciones para mitigar, corregir y controlar?	X			
c) ¿ En el momento que surge una no conformidad originada de quejas, "SYSTEMarket" toma acciones para enfrentar las consecuencias que origina esta?	X			
Tomar en cuenta la necesidad de la aplicación de acciones, para mitigar las causas que provocan las no conformidades:				
a) ¿"SYSTEMarket" considera la necesidad de la aplicación de acciones para el análisis y la revisión de las no conformidades?	X			
b) ¿"SYSTEMarket" considera la necesidad de la aplicación de acciones para determinar el origen de las no conformidades?	X			
c) ¿"SYSTEMarket" considera la necesidad de la aplicación de acciones para verificar la eficacia de cualquier acción ya sea preventiva o correctiva que se haya tomado?	X			
d) ¿"SYSTEMarket" considera la necesidad de la aplicación de acciones si fuera necesario realizar cambios en el sistema de gestión de calidad?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>25/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>40/40</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

<b>10. MEJORA</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
e) ¿"SYSTEMarket" realiza la evaluación de la eficacia de cualquier acción correctiva aplicada?			X	
f) ¿"SYSTEMarket" realiza la evaluación a las acciones de cambio en el caso que sea necesario al sistema de gestión de calidad?			X	
<b>10.2.2 "SYSTEMarket" debe guardar la información documental tomando evidencia de:</b>				
a) ¿"SYSTEMarket" guarda información documental como evidencia sobre la naturaleza y el origen de las no conformidades como también de las acciones tomadas posteriormente?			X	Inexistencia de solicitud de acciones correctivas y preventivas.
b) ¿"SYSTEMarket" guarda información documental como evidencia de la aplicación de acciones correctivas?			X	
<b>10.3 Mejora continua</b>				
a) ¿"SYSTEMarket" aplica la mejora continua en la adecuación, eficacia y conveniencia del sistema de gestión de calidad?			X	No se ha ejecutado una auditoría al sistema de gestión de calidad.
b) ¿"SYSTEMarket" toma en cuenta los resultados que surgen del análisis y evaluación de las salidas que pasaron por la revisión de la dirección para delimitar las necesidades a considerarse parte del plan de mejora continua?	X			
<b>TOTAL</b>				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>25/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ESGC</b>  <b>1/1</b>
	<b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	

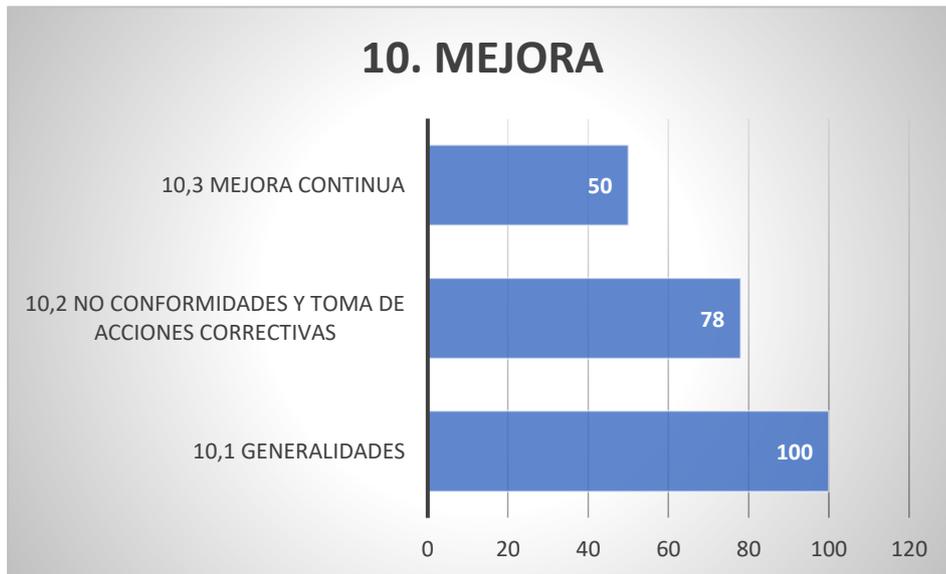
RESPUESTAS	NÚMERO
Positivas	11
Negativas	3
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Nivel de cumplimiento: Respuestas Positivas / Total de preguntas

NC:  $(11/14) * 100 = 79\%$

Nivel de incumplimiento: Respuestas Negativas / Total de preguntas

NI:  $(3/14) * 100 = 21\%$



**INTERPRETACIÓN:**

En el punto número 10. Perteneciente a la Norma ISO 9001:2015, referente a la mejora, se determinó un nivel de cumplimiento del 79% con su diferencia que representa al 21% de nivel de incumplimiento, esto refleja el resultado que arrojó la aplicación de las interrogantes referentes a los aspectos que contiene este punto, dentro del nivel de incumplimiento se reflejó el aspecto 10.2 referente a las no conformidades y toma de acciones correctivas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>25/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>ESGC</b></p> <p align="center"><b>1/1</b></p>
<p align="center"><b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		

## ANÁLISIS:

El punto número 10 perteneciente a la Norma ISO 9001:2015 referente a la mejora, habla sobre la forma en que se toma en cuenta el aprovechamiento de las oportunidades de mejora que se presentan, también de las no conformidades como de las acciones que se aplican y la manera en la que se persigue la mejora continua. Al analizar este punto se concluyó que su nivel de cumplimiento es del 79%, se verifica que se cumple la norma en una gran parte, pero existen aspectos por mejorar.

### 10.1 Generalidades

“SYSTEMarket” con respecto al apartado 10.1 referente a generalidades, registró un nivel de cumplimiento del 100% por lo que cumple en su totalidad los aspectos de este apartado, reflejando el compromiso que tiene la empresa por superarse y conseguir mejorar continuamente.

### 10.2 No conformidades y toma de acciones correctivas

En relación al punto 10.2 referente a las no conformidades y la toma de acciones correctivas, la empresa cuenta con un nivel de cumplimiento del 78%, se concluye que cumple parcialmente los aspectos de este punto de la norma, en lo relativo con las no conformidades la empresa se encarga de mitigarlos con acciones correctivas oportunas, pero no realiza una evaluación formal a estas acciones correctivas.

### 10.3 Mejora continua

“SYSTEMarket” en relación al apartado 10.3 referente a la mejora continua, registra un nivel de cumplimiento del 50%, dado que no aplica una mejora continua al sistema de gestión de calidad por que no cuenta con este, pero tratan de mejorar su calidad tanto en servicios como en sus productos brindando servicios especializados de profesionales preparados, y productos de calidad de proveedores calificados.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>25/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>RISO</b>  <b>1/2</b>
	<b>RESUMEN DE LA NORMA ISO 9001:2015</b>	

COMPONENTES	4. Contexto de la organización	5. Liderazgo	6. Planificación	7. Apoyo	8. Operación	9. Evaluación del desempeño	10. Mejora	Promedio
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	24%	76%	43%	69%	72%	72%	79%	62%
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO PARCIAL</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>NIVEL DE INCUMPLIMIENTO</b>	76%	24%	57%	31%	28%	28%	21%	38%

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>RISO</b>  <b>2/2</b>
	<b>RESUMEN DE LA NORMA ISO 9001:2015</b>	



#### **INTERPRETACIÓN:**

Con respecto a los resultados que se obtuvieron en la contratación del sistema de gestión de calidad que se aplica dentro de la empresa "SYSTEMarket" con la norma ISO 9001:2015, con la evaluación del Check List se evidenció que la organización cumple con un 62% de la norma, un 0% de cumplimiento parcial, y un 38% de incumplimiento, por lo que la organización debe de manera urgente tomar acciones correctivas y preventivas para disminuir los posibles riesgos que afecten al correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>1/23</b>
<b>NOTA DE HALLAZGO</b>		

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

4. Contexto de la organización

4.1 contexto

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no aplica la matriz FODA para buscar su punto de partida, por lo que es difícil saber cuáles son sus objetivos y metas a alcanzar con el desarrollo de las actividades de la empresa.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUDITOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>2/23</b>
<b>NOTA DE HALLAZGO</b>		

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

4. Contexto de la organización

4.3 Alcance

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no cuenta con un manual de calidad, no determina aspectos internos y externos, no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que no tiene el alcance del mismo como información documental.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>3/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

4. Contexto de la organización

4.4 Sistema de Gestión de Calidad

4.4.1 "SYSTEMarket" debe establecer, la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad.

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no utiliza los criterios que se necesitan para lograr la seguridad en la ejecución del control de los procesos, debido a que no cuentan con un manual de funciones donde se detalle las responsabilidades, funciones, nivel de autoridad y responsabilidad de los procesos, ni tampoco elaboran informes de seguimiento.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>4/23</b>
<b>NOTA DE HALLAZGO</b>		

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

El gerente de "SYSTEMarket" no incentiva a la mejora continua, y no verifica que los requisitos del sistema de gestión de calidad estén de acuerdo con los procesos de negociación, porque la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>6/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

5. Liderazgo

5.2 Política de calidad

5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no tiene archivada ni a disposición inmediata la política de calidad.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>NH</b></p> <p align="center"><b>7/23</b></p>
<p align="center"><b>NOTA DE HALLAZGO</b></p>		

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

5. Liderazgo

5.3 Responsabilidad y autoridades

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no realiza la elaboración de informes de evaluación interno y externo, ni cuenta con un manual de calidad.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>8/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

6. Planificación

6.1 Riesgos y oportunidades

6.1.1 "SYSTEMarket" debe identificar riesgos y oportunidades que sean necesarios para aportar al sistema de gestión de calidad.

6.1.2 "SYSTEMarket" debe planificar la implementación y evaluación de acciones internas del sistema de gestión de calidad.

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no realiza un adecuado control interno, tampoco elabora un plan de gestión del aseguramiento de la calidad, y no toma en cuenta la aplicación de un plan de riesgos y oportunidades. Todos estos aspectos nunca los ha puesto en marcha dentro de la empresa por lo que tampoco cuenta con un plan de acción.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>9/23</b>
<b>NOTA DE HALLAZGO</b>		

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

6. Planificación

6.3 Gestión del cambio

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no establece propósitos para la gestión del cambio en su planificación, ya que no cuenta con una planificación documentada.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>NH</b>  <b>10/23</b></p>
<p align="center"><b>NOTA DE HALLAZGO</b></p>		

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.5 Recursos para la medición y el seguimiento de resultados

7.1.5.2 Rastreabilidad de las mediciones

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no realiza la evaluación ni el mantenimiento pertinente al equipo de medición para lograr identificar el estado actual de la empresa.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>11/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

7. Apoyo

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Actualización y creación

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 El sistema de gestión de calidad requiere de una información documentada y también

7.5.3.2 "SYSTEMarket" debe tener un debido control de la información de naturaleza documental

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no cuenta con la documentación que requiere la norma ISO 9001:2015, ni se determina la información que se debe documentar para lograr la eficacia dentro de la organización, como tampoco se toma en cuenta descripción, fecha, título, número de referencia y autor, no existe un formato determinado, no existe ningún tipo de información documentada sobre las acciones que se toma dentro de la empresa ya sea para remediar o evitar.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>31/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>12/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

8. Operación

8.2 Requisitos para los servicios y productos

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.3 constatación de requisitos tanto para servicios como para productos

8.2.3.2 Conservación de información documental

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no guarda la información referente a los resultados que refleja la revisión, y tampoco determina requisitos direccionados para acciones contingentes en caso de necesitar, no existe un plan de contingencia.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>13/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

8. Operación

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicio

8.3.2 Planificación del desarrollo y diseño

8.3.3 Entrada para el desarrollo y diseño

8.3.4 Verificación y control del desarrollo y diseño

8.3.5 Salidas del desarrollo y diseño

8.3.6 Cambios en el desarrollo y diseño

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no contrasta la información documentada con los resultados como comprobación del cumplimiento de los requisitos de desarrollo y diseño, no controla y comprueba la información histórica sobre actividades similares de desarrollo y diseño, no delimitan y definen objetivos a lograr, no aplican las revisiones para evaluar los resultados y su capacidad de cumplimiento de los requisitos en el desarrollo y diseño, no documenta y conserva información que resulte de estas revisiones, no toma de referencia todos los requisitos de medición y seguimiento, cuando se requiera, no guarda información de tipo documental en cuanto a cambios de desarrollo y diseño, revisiones y resultados, autorización de los cambios, y acciones que se toma para prevenir los impactos adversos.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>14/23</b>
<b>NOTA DE HALLAZGO</b>		

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>15/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

8. Operación

8.4 Control de procesos, servicios y productos abastecidos externamente

8.4.2 Alcance y tipo de control

8.4.3 Información a los proveedores externos

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no informa sobre los requisitos que se deben aplicar para el control del desempeño del proveedor, tampoco informa sobre actividades de validación o verificación que el cliente o la empresa quiera aplicar al proveedor externo. "SYSTEMarket" no se percata de controlar procesos suministrados de forma externa, tampoco planifica y aplica formalmente controles para los proveedores externos, lo hacen de forma interna sin documentos de sustentación de requisitos.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>16/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

8. Operación

8.5 Producción y provisión del producto y servicio

8.5.1 Control de la producción

8.5.2 Trazabilidad e identificación

8.5.6 Comprobación de los cambios

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no incluye a las personas requeridas para el control de procesos, de la misma forma no incluye la validación de forma periódica de la capacidad que tiene la empresa para alcanzar los resultados que espera, también no conserva ni controla los documentos para permitir la trazabilidad, y no guarda la información de tipo documental que detalle los resultados de la comprobación de variaciones.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>17/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

8. Operación

8.7 Verificación de las salidas no conformes de la empresa

8.7.2 La empresa debe conservar la información de tipo documental

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no cuenta con información documentada de las no conformidades y acciones tomadas, ni guarda información documental que reconoce al personal responsable de acciones preventivas o correctivas sobre las no conformidades.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>18/23</b>
<b>NOTA DE HALLAZGO</b>		

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

9.1.3 Análisis y aplicación de evaluación a la conformidad de servicios y productos

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no cuenta con una evaluación del desempeño, tampoco aplica indicadores de desempeño ni de gestión, y no tiene información documental sobre resultados y aspectos de relevancia.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>19/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

9. Evaluación del desempeño

9.2 Auditoría Interna

9.2.1 "SYSTEMarket" debe ejecutar auditorías internas para recopilar información sobre el sistema de gestión de calidad

9.2.2 "SYSTEMarket" debe realizar informes de auditoría

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no se ha aplicado auditorías de calidad dentro de la empresa, tampoco cuenta con la certificación ISO, y no existen informes de auditorías de calidad.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>20/23</b>
<b>NOTA DE HALLAZGO</b>		

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

9. Evaluación del desempeño

9.3 Verificación por la dirección

9.3.1 Generalidades

9.3.2 Entradas de la verificación por la dirección

9.3.3 Salidas de la revisión de parte de la dirección

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no realiza una planificación del estado en el que se encuentran las acciones de revisiones previas, ni de cuestiones externas e internas del sistema de gestión de calidad que sea pertinentes realizar al mismo, tampoco se revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, y no existen informes de gestión por parte de la alta dirección.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	KLBM	<b>FECHA:</b>	01/08/2021
<b>REVISADO POR:</b>	HV/DV	<b>FECHA:</b>	06/12/2021

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>21/23</b>
	<b>NOTA DE HALLAZGO</b>	

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

10. Mejora

10.2 No conformidades y toma de acciones correctivas

10.2.1 Cuando se presente una no conformidad, incluida las que se originan por quejas del cliente

10.2.2 "SYSTEMarket" debe guardar la información documental tomando evidencia

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

"SYSTEMarket" no cuenta con informes de auditorías de calidad, tampoco se realizan evaluaciones de eficacia a acciones correctivas, y no realiza solicitud de acciones correctivas y preventivas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>NH</b>  <b>22/23</b>
<b>NOTA DE HALLAZGO</b>		

**AUDITADO:** "SYSTEMarket"

**FECHA:**

**NORMA APLICADA:** Norma ISO 9001:2015

**PUNTO QUE SE VE AFECTADO EN LA NORMA:**

10. Mejora

10.3 Mejora continua

**DEFICIENCIAS HALLADAS:**

"SYSTEMarket" no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que no ha realizado una auditoría al mismo.

**CATEGORIZACIÓN:**

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

**FIRMA DEL AUTOR:**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>1/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 01</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no aplica la matriz FODA para buscar su punto de partida, por lo que es difícil saber cuáles son sus objetivos y metas a alcanzar con el desarrollo de las actividades de la empresa.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
"SYSTEMarket" debe realizar el análisis FODA.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Realizar el análisis FODA.	Gerente general	7 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: <b>16/09/2021</b>	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>2/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 02</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>

**Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)**

“SYSTEMarket” no cuenta con un manual de calidad, no determina aspectos internos y externos, no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que no tiene el alcance del mismo como información documental.

**Corrección o solución inmediata**

- “SYSTEMarket” debe realizar un manual de calidad.
- La empresa debe diseñar un Sistema de gestión de Gestión de Calidad.

**Análisis del Riesgo**

Indique un solo origen (Procedencia de la APC)

<input type="checkbox"/> Revisión gerencial	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC
<input type="checkbox"/> Desempeño del	<input type="checkbox"/> Producto no conforme
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente	<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación

**Plan de acción**

Acción	Responsable	Plazo	Fecha estimada de implantación	Fecha de cumplimiento
Elaborar un manual de calidad.	Gerente general	30 días		
Diseñar un Sistema de gestión de Gestión de Calidad.	Gerente general	30 días		

**CIERRE DE APC**

Responsable de cierre: \_\_\_\_\_ Fecha: 16/09/2021

En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>3/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 03</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
<p>“SYSTEMarket” no utiliza los criterios que se necesita para lograr la seguridad en la ejecución del control de los procesos, debido a que no cuentan con un manual de funciones donde se detalle las responsabilidades, funciones, nivel de autoridad y responsabilidad de los procesos, ni tampoco elaboran informes de seguimiento.</p>				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “SYSTEMarket” tiene que crear un manual de funciones detallado.</li> <li>• La empresa tiene que elaborar informes de seguimiento sobre los procesos y el desempeño del personal.</li> </ul>				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Crear un manual de funciones	Gerente de desarrollo	de 7 días		
Elaborar los manuales de seguimiento.	Gerente de desarrollo	de 7 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>4/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 04</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
El gerente de "SYSTEMarket" no incentiva a la mejora continua, y no verifica que los requisitos del sistema de gestión de calidad estén de acuerdo con los procesos de negociación por que no cuenta con un sistema de gestión de calidad.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "SYSTEMarket" debe realizar una retroalimentación para incentivar a la mejora continua.</li> <li>• "SYSTEMarket" debe incorporar el proceso de constatación de requisitos de calidad para mejorar la misma.</li> </ul>				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Aplicar la retroalimentación.	Gerente general	7 días		
Incorporar el proceso de constatación de requisitos de calidad.	Gerente técnico	7 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>5/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 05</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no realiza la elaboración de informes de evaluación interno y externo.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa debe realizar informes de evaluación interna y externa, para tener un mejor panorama de la misma.</li> </ul>				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Realizar informes de evaluación interna y externa.	Gerente de desarrollo	30 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>6/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 06</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
<p>“SYSTEMarket” no realiza un adecuado control interno, tampoco elabora un plan de gestión del aseguramiento de la calidad, y no toma en cuenta la aplicación de un plan de riesgos y oportunidades. Todos estos aspectos nunca los ha puesto en marcha dentro de la empresa por lo que tampoco cuenta con un plan de acción.</p>				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa debe realizar un plan de aseguramiento de la calidad detallado.</li> <li>• “SYSTEMarket” tiene que elaborar una planificación específica para riesgos y oportunidades.</li> <li>• La empresa debe realizar un plan de acción.</li> </ul>				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Realizar un plan de aseguramiento de la calidad detallado.	Gerente general	30 días		
Elaborar una planificación específica para riesgos y oportunidades.	Gerente general	7 días		
Realizar un plan de acción.	Gerente de desarrollo	30 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>7/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 07</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no establece propósitos para la gestión del cambio en su planificación, ya que no cuenta con una planificación documentada.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
"SYSTEMarket" debe realizar una planificación de los cambios correspondientes al SGC siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, cuidando su integridad.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Realizar una planificación de los cambios correspondientes al SGC siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015	Gerente General	30 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>8/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 08</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no realiza la evaluación ni el mantenimiento pertinente al equipo de medición para lograr identificar el estado actual de la empresa.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
La empresa tiene que elaborar una planificación de mantenimiento y evaluación periódica del equipo que utiliza la empresa para sus labores diarias.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Elaborar una planificación de mantenimiento y evaluación periódica del equipo que utiliza la empresa para sus labores diarias.	Gerente técnica	15 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>9/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 09</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>			
<p>“SYSTEMarket” no cuenta con la documentación que requiere la norma ISO 9001:2015, ni se determina la información que se debe documentar para lograr la eficacia dentro de la organización, como tampoco se toma en cuenta un formato determinado, no existe ningún tipo de información documentada sobre las acciones que se toma dentro de la empresa ya sea para remediar o evitar.</p>			
<b>Corrección o solución inmediata</b>			
<p>“SYSTEMarket” debe elaborar formatos con sus respectivos puntos, para documentar la información de acciones tomadas, tomando en cuenta los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.</p>			
<b>Análisis del Riesgo</b>			
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)			
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC	
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme	
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación	
<b>Plan de acción</b>			
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>
<b>Fecha de cumplimiento</b>			
Realizar formatos con sus respectivos puntos, para documentar la información de acciones tomadas, tomando en cuenta los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.	Gerente de desarrollo	7 días	
<b>CIERRE DE APC</b>			
Responsable de cierre:		Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>10/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 10</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no guarda la información referente a los resultados que refleja la revisión, y tampoco determina requisitos direccionados para acciones contingentes en caso de necesitar, no existe un plan de contingencia.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa debe designar un lugar dentro de sus instalaciones para resguardar la información de tipo documental.</li> <li>"SYSTEMarket" debe elaborar un plan de contingencia que contenga los requisitos pertinentes para las acciones de contingencia.</li> </ul>				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Designar un lugar dentro de sus instalaciones para resguardar la información de tipo documental.	Gerente general	7 días		
Elaborar un plan de contingencia que contenga los requisitos pertinentes para las acciones de contingencia.	Gerente general	30 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>11/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 11</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> Inmediata corrección	<input type="checkbox"/> Acción de corrección	<input type="checkbox"/> Acción de prevención	<input type="checkbox"/> Acción de mejora	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
<p>“SYSTEMarket” no contrasta la información documentada con los resultados como comprobación del cumplimiento de los requisitos de desarrollo y diseño, no controla y comprueba la información histórica sobre actividades similares de desarrollo y diseño, no delimitan y definen objetivos a lograr, no aplican las revisiones para evaluar los resultados y su capacidad de cumplimiento de los requisitos en el desarrollo y diseño, no documenta y conserva información que resulte de estas revisiones, no toma de referencia todos los requisitos de medición y seguimiento, cuando se requiera, no guarda información de tipo documental en cuanto a cambios de desarrollo y diseño, revisiones y resultados, autorización de los cambios, y acciones que se toma para prevenir los impactos adversos.</p>				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “SYSTEMarket” debe realizar una evaluación periódica de contraste de requerimientos de la norma con los productos que ofrecen de forma periódica a fin de verificar el cumplimiento de estos.</li> <li>• La empresa debe tomar en cuenta acontecimientos pasados que se encuentren documentados para ir mejorando en el proceso de desarrollo y diseño.</li> <li>• “SYSTEMarket” tiene que diseñar formatos de información documental para los cambios en el desarrollo y diseño.</li> </ul>				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Realizar una evaluación periódica de contraste de requerimientos de la norma con los productos que ofrecen de forma periódica.	Gerente general	30 días		

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>12/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

Tomar en cuenta acontecimientos pasados que se encuentren documentados para ir mejorando en el proceso de desarrollo y diseño	Gerente de ventas	30 días		
Diseñar formatos de información documental para los cambios en el desarrollo y diseño.	Gerente de desarrollo.	7 días		
CIERRE DE APC				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>13/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 12</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>		<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no se percata de controlar procesos suministrados de forma externa, tampoco planifica y aplica controles formales para los proveedores externos.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
"SYSTEMarket" debe realizar una reevaluación a los proveedores externos.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Realizar una reevaluación formal y sustentada a los proveedores externos.	Gerente general	170 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>14/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 13</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no informa sobre los requisitos que se deben aplicar para el control del desempeño del proveedor, tampoco informa sobre actividades de validación o verificación que el cliente o la empresa quiera aplicar al proveedor externo.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
La empresa debe elaborar formatos de informe para el control de desempeño tanto del proveedor como de las quejas del cliente.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Elaborar formatos de informe para el control de desempeño tanto del proveedor como de las quejas del cliente.	Gerente de desarrollo	30 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>15/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 14</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>			
<p>“SYSTEMarket” no incluye a las personas requeridas para el control de procesos, de la misma forma no incluye la validación de forma periódica de la capacidad que tiene la empresa para alcanzar los resultados que espera, también no conserva ni controla la información de tipo documental que detalle los resultados de la comprobación de variaciones.</p>			
<b>Corrección o solución inmediata</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “SYSTEMarket” tiene que incluir las responsabilidades de control de los procesos en el manual de funciones, al personal que le corresponda esta acción dentro de la empresa.</li> <li>• La empresa debe elaborar formatos de informe de variaciones.</li> </ul>			
<b>Análisis del Riesgo</b>			
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)			
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC	
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme	
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación	
<b>Plan de acción</b>			
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>
<b>Fecha de cumplimiento</b>			
Incluir las responsabilidades de control de los procesos en el manual de funciones, al personal que le corresponda esta acción dentro de la empresa.	Gerente general	30 días	
Elaborar formatos de informe de variaciones.	Gerente de desarrollo	7 días	
<b>CIERRE DE APC</b>			
Responsable de cierre:		Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>16/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 15</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no cuenta con información documentada de las no conformidades y acciones tomadas, ni guarda información documental que reconoce al personal responsable de acciones preventivas o correctivas sobre las no conformidades.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
La empresa debe designar un espacio físico para ser utilizado como archivo para la información relevante como informes y demás documentos pertinentes a la empresa.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Designar un espacio físico para ser utilizado como archivo	Gerente general	7 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>17/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 16</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no cuenta con una evaluación del desempeño, tampoco aplica indicadores de desempeño ni de gestión, y no tiene información documental sobre resultados y aspectos de relevancia.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
La empresa debe realizar la evaluación de desempeño aplicando indicadores de desempeño.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Realizar la evaluación de desempeño aplicando indicadores de desempeño.	Gerente general	30 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>18/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 17</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>		<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no se ha aplicado auditorías de calidad dentro de la empresa, tampoco cuenta con la certificación ISO, y no existen informes de auditorías de calidad.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
La empresa debe adherirse a la certificación de calidad ISO 9001:2015 en medida que lo permita sus recursos económicos.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Adherirse a la certificación de calidad ISO 9001:2015.	Gerente general	360 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>19/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 18</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
<p>“SYSTEMarket” no realiza una planificación del estado en el que se encuentran las acciones de revisiones previas, ni de cuestiones externas e internas del sistema de gestión de calidad que sea pertinentes realizar al mismo, tampoco se revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, y no existen informes de gestión por parte de la alta dirección.</p>				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
<p>“SYSTEMarket” debe elaborar informes que denoten el estado de la gestión de calidad dentro de la empresa.</p>				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Elaborar informes que denoten el estado de la gestión de calidad dentro de la empresa.	Gerente general	30 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>SACP</b>  <b>20/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>	

<b>SAP 19</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>	
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no cuenta con informes de auditorías de calidad, tampoco se realizan evaluaciones de eficacia a acciones correctivas, y no realiza solicitud de acciones correctivas y preventivas.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
Aplicar dentro de la empresa una auditoria de calidad con el correspondiente informe en el que identifique las acciones preventivas y correctivas a desarrollar.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Aplicar una auditoria de calidad con el correspondiente informe en el que identifique las acciones preventivas y correctivas.	Equipo de auditoría	360 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>			<b>SACP</b>  <b>21/21</b>
	<b>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS</b>			
<b>SAP 20</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inmediata corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de corrección</b>	<input type="checkbox"/> <b>Acción de prevención</b>		<input type="checkbox"/> <b>Acción de mejora</b>
<b>Descripción: (Problema u oportunidad que requiere de mejora)</b>				
"SYSTEMarket" no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que no ha realizado una auditoría al mismo.				
<b>Corrección o solución inmediata</b>				
"SYSTEMarket" debe implementar un sistema de gestión de calidad en medida que sus recursos lo permitan.				
<b>Análisis del Riesgo</b>				
Indique un solo origen (Procedencia de la APC)				
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
<input type="checkbox"/> Desempeño del		<input type="checkbox"/> Producto no conforme		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Observación personal de investigación		
<b>Plan de acción</b>				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha estimada de implantación</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>
Implementar un sistema de gestión de calidad.	Gerente general	50 días		
<b>CIERRE DE APC</b>				
Responsable de cierre:			Fecha: 16/09/2021	
En caso de ser una respuesta negativa se procede a abrir una nueva SAP				

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>16/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>RI</b>  <b>1/11</b>
	<b>RESUMEN DEL INFORME</b>	

<b>Informe N°: 1</b>		<b>Fecha: 29/09/2021</b>		
<b>Departamento: Departamento de gerencia</b>				
<b>Representante del departamento: Ing. Hítalo Veloz</b>				
APARTADO DE LA NORMA	AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN	
4.	Contexto de la organización	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no aplica la matriz FODA para buscar su punto de partida, por lo que es difícil saber cuáles son sus objetivos y metas a alcanzar con el desarrollo de las actividades de la empresa. <b>SAP 01</b>	
4.1				Contexto
4.	Contexto de la organización	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no cuenta con un manual de calidad, no determina aspectos internos y externos, no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que no tiene el alcance del mismo como información documental. <b>SAP 02</b>	
4.3				Alance
4.	Contexto de la organización	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no utiliza los criterios que se necesita para lograr la seguridad en la ejecución del control de los procesos, debido a que no cuentan con un manual de funciones donde se detalle las responsabilidades, funciones, nivel de autoridad y responsabilidad de los procesos, ni tampoco elaboran informes de seguimiento. <b>SAP 03</b>	
4.4				Sistema de Gestión de Calidad
4.4.1				"SYSTEMarket" debe establecer, la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>2/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
5.	Liderazgo	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	El gerente de “SYSTEMarket” no incentiva a la mejora continua, y no verifica que los requisitos del sistema se gestión de calidad estén de acuerdo con los procesos de negociación por que no cuenta con un sistema de gestión de calidad. <b>SAP 04</b>	
5.1	Liderazgo y compromiso			
5.1.1	Generalidades			
5.	Liderazgo	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	El gerente de “SYSTEMarket” no incentiva a la mejora continua, y no verifica que los requisitos del sistema se gestión de calidad estén de acuerdo con los procesos de negociación por que no cuenta con un sistema de gestión de calidad. <b>SAP 05</b>	
5.2	Politica de calidad			
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad			
5.	Liderazgo	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	“SYSTEMarket” no realiza la elaboración de informes de evaluación interno y externo, ni cuneta con un manual de calidad. <b>SAP 06</b>	
5.3	Responsabilidad y autoridades			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>3/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
6.	Planificación	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no realiza un adecuado control interno, tampoco elabora un plan de gestión del aseguramiento de la calidad, y no toma en cuenta la aplicación de un plan de riesgos y oportunidades. Todos estos aspectos nunca los ha puesto en marcha dentro de la empresa por lo que tampoco cuenta con un plan de acción. <b>SAP 07</b>	
6.1	Riesgos y oportunidades			
6.1.1	"SYSTEMarket" debe identificar riesgos y oportunidades que sean necesarios para aportar al sistema de gestión de calidad.			
6.1.2	"SYSTEMarket" debe planificar la implementación y evaluación de acciones internas del sistema de gestión de calidad.			
6.	Planificación	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no establece propósitos para la gestión del cambio en su planificación, ya que no cuenta con una planificación documentada. <b>SAP 08</b>	
6.3	Gestión del cambio			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>4/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
7.	Apoyo	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no realiza la evaluación ni el mantenimiento pertinente al equipo de medición para lograr identificar el estado actual de la empresa. <b>SAP 09</b>	
7.1	Recursos			
7.1.5	Recursos para la medición y el seguimiento de resultados			
7.1.5.2	Rastreabilidad de las mediciones			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>5/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
7.	Apoyo	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no cuenta con la documentación que requiere la norma ISO 9001:2015, ni se determina la información que se debe documentar para lograr la eficacia dentro de la organización, como tampoco se toma en cuenta descripción, fecha, título, número de referencia y autor, no existe un formato determinado, no existe ningún tipo de información documentada sobre las acciones que se toma dentro de la empresa ya sea para remediar o evitar. <b>SAP 10</b>	
7.5	Información documentada			
7.5.1	Generalidades			
7.5.2	Actualización y creación			
7.5.3	Control de la información documentada			
7.5.3.1	El sistema de gestión de calidad requiere de una información documentada y también			
7.5.3.2	"SYSTEMarket" debe tener un debido control de la información de naturaleza documental			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>6/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
8.	Operación	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no guarda la información referente a los resultados que refleja la revisión, y tampoco determina requisitos direccionados para acciones contingentes en caso de necesitar, no existe un plan de contingencia. <b>SAP 11</b>	
8.2	Requisitos para los servicios y productos			
8.2.1	Comunicación al cliente			
8.2.3	constatación de requisitos tanto para servicios como para productos			
8.2.3.2	Conservación de información documental			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>7/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
8.	Operación	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no contrasta la información documentada con los resultados como comprobación del cumplimiento de los requisitos de desarrollo y diseño, no controla y comprueba la información histórica sobre actividades similares de desarrollo y diseño, no delimitan y definen objetivos a lograr, no aplican las revisiones para evaluar los resultados y su capacidad de cumplimiento de los requisitos en el desarrollo y diseño, no documenta y conserva información que resulte de estas revisiones, no toma de referencia todos los requisitos de medición y seguimiento, cuando se requiera, no guarda información de tipo documental en cuanto a cambios de desarrollo y diseño, revisiones y resultados, autorización de los cambios, y acciones que se toma para prevenir los impactos adversos. <b>SAP 12</b>	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
8.3.2	Planificación del desarrollo y diseño			
8.3.3	Entrada para el desarrollo y diseño			
8.3.4	Verificación y control del desarrollo y diseño			
8.3.5	Salidas del desarrollo y diseño			
8.3.6	Cambios en el desarrollo y diseño			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>8/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
8.	Operación	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	<p>“SYSTEMarket” no se percata de controlar procesos suministrados de forma externa, tampoco planifica y aplica controles para los proveedores externos, y no aplica otras actividades para comprobar que los servicios y productos cumplan con los requisitos.</p> <p>“SYSTEMarket” no informa sobre los requisitos que se deben aplicar para el control del desempeño del proveedor, tampoco informa sobre actividades de validación o verificación que el cliente o la empresa quiera aplicar al proveedor externo. <b>SAP 13</b></p>	
8.4	Control de procesos, servicios y productos abastecidos externamente			
8.4.2	Alcance y tipo de control			
8.	Operación	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	<p>“SYSTEMarket” no incluye a las personas requeridas para el control de procesos, de la misma forma no incluye la validación de forma periódica de la capacidad que tiene la empresa para alcanzar los resultados que espera, también no conserva ni controla los documentos para permitir la trazabilidad, y no guarda la información de tipo documental que detalle los resultados de la comprobación de variaciones. <b>SAP 14</b></p>	
8.5	Producción y provisión del producto y servicio			
8.5.1	Control de la producción			
8.5.2	Trazabilidad e identificación			
8.5.6	Comprobación de los cambios			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>9/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
8.	Operación	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no cuenta con información documentada de las no conformidades y acciones tomadas, ni guarda información documental que reconoce al personal responsable de acciones preventivas o correctivas sobre las no conformidades. <b>SAP 15</b>	
8.7	Verificación de las salidas no conformes de la empresa			
8.7.2	La empresa debe conservar la información de tipo documental			
9.	Evaluación del desempeño	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no cuenta con una evaluación del desempeño, tampoco aplica indicadores de desempeño ni de gestión, y no tiene información documental sobre resultados y aspectos de relevancia. <b>SAP 16</b>	
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1	Generalidades			
9.1.3	Análisis y aplicación de evaluación a la conformidad de servicios y productos			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>10/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
9.	Evaluación del desempeño	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	“SYSTEMarket” no se ha aplicado auditorías de calidad dentro de la empresa, tampoco cuneta con la certificación ISO, y no existen informes de auditorías de calidad. <b>SAP 17</b>	
9.2	Auditoría Interna			
9.2.1	“SYSTEMarket” debe ejecutar auditorías internas para recopilar información sobre el sistema de gestión de calidad			
9.2.2	“SYSTEMarket” debe realizar informes de auditoría			
9.	Evaluación del desempeño	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	“SYSTEMarket” no realiza una planificación del estado en el que se encuentran las acciones de revisiones previas, ni de cuestiones externas e internas del sistema de gestión de calidad que sea pertinentes realizar al mismo, tampoco se revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, y no existen informes de gestión por parte de la alta dirección. <b>SAP 18</b>	
9.3	Verificación por la dirección			
9.3.1	Generalidades			
9.3.2	Entradas de la verificación por la dirección			
9.3.3	Salidas de la revisión de parte de la dirección			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLSC</b>  <b>11/11</b>
	<b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
10.	Mejora	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no cuenta con informes de auditorías de calidad, tampoco se realizan evaluaciones de eficacia a acciones correctivas, y no realiza solicitud de acciones correctivas y preventivas. <b>SAP 19</b>	
10.2	No conformidades y toma de acciones correctivas			
10.2.1	Cuando se presente una no conformidad, incluida las que se originan por quejas del cliente			
10.2.2	"SYSTEMarket" debe guardar la información documental tomando evidencia			
10.	Mejora	<b>HBVL/DEVO/ KLBM</b>	"SYSTEMarket" no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que no ha realizado una auditoría al mismo. <b>SAP 20</b>	
10.3	Mejora continua			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>29/09/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

# FASE III

# COMUNICACIÓN DE

# LOS RESULTADOS

# DE AUDITORÍA



*Kb Consultores*  
*y Auditores*

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>AC</b>  <b>1/1</b>
	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	

**ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE-COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA**

N°	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Acta de reunión de cierre	<b>ATC</b>
2	Convocatoria a lectura de informe	<b>CLI</b>
3	Informe de auditoría	<b>IDA</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>15/10/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>PA</b>  <b>1/1</b>
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>	

**Objetivo general:**

Comunicar los diferentes resultados que surgieron en el desarrollo y aplicación del examen de auditoría, mediante la presentación del informe final, que dé a conocer a la alta dirección todas las no conformidades que fueron halladas con la finalidad que se adopte acciones tanto de prevención como de corrección.

N°	DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTOS	DE	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA
<b>FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>					
<b>1</b>	Elabore el acta de reunión de cierre		<b>ATC</b>	KLBM	<b>02/11/2021</b>
<b>2</b>	Convoque a la lectura del informe		<b>CLI</b>	KLBM	<b>03/11/2021</b>
<b>3</b>	Realice el informe de auditoría		<b>IDA</b>	KLBM	<b>05/11/2021</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>15/10/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>ATC</b>  <b>1/1</b>
<b>ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE</b>		

A los 02 días del mes de noviembre de 2021, en la ciudad de Riobamba, dando cumplimiento a la programación respectiva, se ejecutó la reunión de cierre del trabajo de Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015, a la empresa “SYSTEMarket”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2019, se contó con la presencia del Gerente General, el Ing. Hítalo Veloz, quien está a cargo del área de calidad y se tocó los siguientes puntos:

1. Como primer punto, se constató la asistencia de las autoridades de la empresa “SYSTEMarket”.
2. Se cumplió con la lectura del Informe de Auditoría, revelando los hallazgos encontrados, como también las acciones preventivas y correctivas, oportunidades de mejora, conclusiones y recomendaciones.
3. Se da la oportunidad para que las autoridades convocadas emitan sus observaciones y comentarios.
4. Se entrega el Informe de Auditoría a las autoridades pertinentes para su recepción definitiva.

Kevin Baque

**Kb Consultores y Auditores**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>02/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>CLI</b>  <b>1/16</b>
<b>CONVOCATORIA A LECTURA DE INFORME</b>		

Riobamba, 03 de noviembre del 2021

Ing. Ángel Paz

**GERENTE DE "SYSTEMarket"**

Presente. De mi consideración: Kb Consultores y Auditores, haciendo uso de sus respectivas atribuciones constitucionales como también las legales, aplico la Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, a el periodo que se comprende entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019. Nuestra actuación en base al control se ejecutó de acuerdo a las Normas de Auditoría, las mismas que necesitan que el examen se encuentre debidamente planificado y ejecutado para poder obtener una certeza que sea razonable y que de fe que tanto la información como la documentación analizada y examinada no contienen resultados erróneos de carácter significativo, de la misma forma que las operaciones a las que correspondan, se hayan aplicado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias que se encuentran vigentes, como políticas otras normas aplicables.

De acuerdo a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados están descritos en condición, conclusión, y recomendación las mismas que constan en el presente informe.

La lectura se dará a cabo en las instalaciones de la empresa la misma que se ubica en la calle Duchicela y Av. Daniel León Borja 21-13. En el caso de no poder asistir de forma personal, agradeceré que se realice una notificación por escrito, describiendo los nombres, apellidos y número de cédula de la persona que asistirá y participará en representación de usted.

Atentamente

Kevin Baque

**Kb Consultores y Auditores**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>03/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>1/16</b>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		

## AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001

**:2015 A LA EMPRESA SYSTEMarket, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

### CAPÍTULO I

#### INFORMACIÓN GENERAL

##### 1. Antecedentes

La Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket empresa privada dedicada a la comercialización de tecnología informática, que hace de la CALIDAD DEL SERVICIO, su factor de distinción. Está enfocada en Brindar Productos y Servicios Informáticos de Calidad Superior al Mejor Precio del Mercado, asegurando siempre la inversión de sus clientes, especializándose en las siguientes áreas aplicativas:

- COMERCIALIZACIÓN AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS INFORMÁTICOS
- SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO
- CENTRO AUTORIZADO DE GARANTÍAS Y SERVICIOS DE LA MARCA INTERNACIONAL DELL

Inicia sus actividades en el 2003 como un Grupo de Especialistas Informáticos, liderado por el Ing. Angel Paz, actual Gerente General. Se dedican inicialmente al Desarrollo de Sistemas Informáticos Empresariales, cumpliendo contratos para proyectos importantes, específicos en organizaciones de Riobamba, vínculos originados mediante recomendaciones personales y avales académicos de quienes conformaban el equipo de trabajo, destacando los

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>IDA</b>  <b>2/16</b></p>
<p align="center"><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>		

egresados de Ingeniería en Sistemas: Hítalo Veloz y Esthela Paz, quienes formaron parte importante de empresas informáticas de alto nivel en Quito, antes de retornar a Riobamba y lograr la independencia a través de su empresa.

Con 3 años de vida, el crecimiento continuo de la demanda de nuestros productos y servicios, motivó nuevamente a una ampliación física de la empresa en un 150% de su capacidad actual, proyecto que fue culminado en octubre del 2011.

Actualmente SYSTEMarket está constituida por varios socios, todos ellos de la misma familia. Tributariamente es una Sociedad Civil y Comercial obligada a llevar contabilidad, mismo que se evidencia en la página web del SRI.

Se encuentra ubicada en la calle Duchicela y Av. Daniel León Borja 21-13 y cuenta con un capital de trabajo de \$ 400.000,00, cuenta con doce trabajadores que desempeñan sus actividades dentro de la empresa.

## **2. Motivo de la Auditoría**

Se aplicará la Auditoría de Calidad a la Empresa "SYSTEMarket", para evaluar y verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, con la finalidad de delimitar las operaciones consideradas como críticas y las no conformidades, para realizar la aplicación de las posibles acciones de solución correctivas y preventivas, y lograr así la mejora continua dentro de la empresa.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>IDA</b>  <b>3/16</b></p>
<p align="center"><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>		

### 3. Objetivo de la Auditoría

Ejecutar una Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa “SYSTEMarket”, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2019; mediante la aplicación de las fases de Auditoría, para lograr mejorar los estándares de calidad como también la mejora continua dentro de la empresa.

### 4. Alcance de la Auditoría

El alcance de la Auditoría de Calidad comprende el cumplimiento y la evaluación de la Norma ISO 9001:2015, del período que se comprende entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2019.

### 5. Información de la entidad

#### MISIÓN

Brindar productos y servicios de Calidad Superior al mejor Precio del Mercado, aplicando constantemente el Conocimiento, la Experiencia y la Innovación que sólo SYSTEMarket posee, garantizando siempre la rentabilidad en la inversión de nuestros clientes, y distinguiéndose en todo momento por la Calidad del Servicio.

#### VISIÓN

En los siguientes 5 años, SYSTEMarket será la empresa líder regional en la provisión de soluciones informáticas integrales a toda escala en hardware, software y servicios, logrando un fuerte posicionamiento de la empresa y la confianza de nuestros clientes, siendo nuestra principal fuente de promoción su recomendación basada en la calidad de nuestros productos y servicios.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>4/16</b>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Garantizar la rentabilidad de la inversión que realizan nuestros clientes al adquirir nuestros productos y servicios, con base en el conocimiento, la experiencia, la innovación, la calidad y la economía, para asegurar el crecimiento continuo de la empresa e incrementar constantemente su rentabilidad económica y social.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos para el presente año son:

- Incrementar la cartera de clientes permanentes en un 20%.
- Incrementar las utilidades netas en un 20%.
- Mejorar la eficiencia de los procesos en un 25%.
- Ampliar la infraestructura física en un 100%.

### VALORES CORPORATIVOS

- Honestidad
- Calidad
- Transparencia
- Profesionalismo
- Responsabilidad
- Innovación
- Eficiencia
- Competitividad

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>5/16</b>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		

**FASE I:** La fase I trata de la planeación de la auditoría, en la que se determina alcance, objetivos, y también se establece la relación que existe entre el auditor y la entidad. Se elaborará un análisis de la situación actual que atraviesa la empresa así se tomaran elementos que ayuden a el auditor a la elaboración del programa de auditoría.

**FASE II:** En la ejecución de la Auditoría de Calidad se tendrá en cuenta procesos y documentación para evaluar y verificar el cumplimiento que se da a la norma ISO 9001:2015 con el fin de identificar las no conformidades y conformidades.

**FASE III:** En la culminación de la Auditoría de calidad, el informe de Auditoría que deberá emitir el auditor, contendrá las diferentes no conformidades que se encontraron conjuntamente con las acciones preventivas o correctivas que señalaré el responsable del trabajo de auditoría.

**FASE IV:** El control y seguimiento de las acciones que se tomen ya sean preventivas o correctivas se realizará en esta fase.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>6/16</b>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		

## CAPITULO II

### RESULTADOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD

#### 1. Inexistencia de la matriz FODA

##### No conformidades #1

“SYSTEMarket” no aplica la matriz FODA para buscar su punto de partida, por lo que es difícil saber cuáles son sus objetivos y metas a alcanzar con el desarrollo de las actividades de la empresa.

##### Acción correctiva #1

##### AL GERENTE GENERAL:

- Realizar el análisis FODA.

#### 2. Inexistencia de manual de calidad y del SGC

##### No conformidades #2

“SYSTEMarket” no cuenta con un manual de calidad, no determina aspectos internos y externos, no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que no tiene el alcance del mismo como información documental.

##### Acciones correctivas #2

##### AL GERENTE GENERAL:

- Elaborar un manual de calidad.
- Diseñar un Sistema de gestión de Gestión de Calidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>7/16</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	

### 3. Inexistencia del manual de funciones y de seguimiento

#### No conformidades #3

“SYSTEMarket” no utiliza los criterios que se necesita para lograr la seguridad en la ejecución del control de los procesos, debido a que no cuentan con un manual de funciones donde se detalle las responsabilidades, funciones, nivel de autoridad y responsabilidad de los procesos, ni tampoco elaboran informes de seguimiento.

#### Acciones correctivas #3

##### AL GERENTE DE DESARROLLO:

- Crear un manual de funciones.
- Elaborar los manuales de seguimiento.

### 4. Inexistencia de retroalimentación y de procesos de constatación de requisitos de calidad.

#### No conformidades #4

El gerente de “SYSTEMarket” no incentiva a la mejora continua, y no verifica que los requisitos del sistema de gestión de calidad estén de acuerdo con los procesos de negociación por que no cuenta con un sistema de gestión de calidad.

#### Acciones correctivas #4

##### AL GERENTE GENERAL:

- Aplicar la retroalimentación.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>8/16</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	

#### Al gerente técnico

- Incorporar el proceso de constatación de requisitos de calidad.
- 5. Inexistencia de informes de evaluación interna y externa.**

#### No conformidades #5

La empresa debe realizar informes de evaluación interna y externa, para tener un mejor panorama de la misma.

#### Acciones correctivas #5

#### AL GERENTE DE DESARROLLO:

- Realizar informes de evaluación interna y externa.
- 6. Inexistencia de un plan de aseguramiento de la calidad, de riesgos y oportunidades y de acción.**

#### No conformidades #6

“SYSTEMarket” no realiza un adecuado control interno, tampoco elabora un plan de gestión del aseguramiento de la calidad, y no toma en cuenta la aplicación de un plan de riesgos y oportunidades. Todos estos aspectos nunca los ha puesto en marcha dentro de la empresa por lo que tampoco cuenta con un plan de acción.

#### Acciones correctivas #6

#### AL GERENTE GENERAL:

- Realizar un plan de aseguramiento de la calidad detallado.
- Elaborar una planificación específica para riesgos y oportunidades.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>IDA</b>  <b>9/16</b></p>
<p align="center"><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>		

**AL GERENTE DE DESARROLLO:**

- Realizar un plan de acción.

**7. Inexistencia de una planificación de los cambios del SGC.**

**No conformidades #7**

“SYSTEMarket” debe realizar una planificación de los cambios correspondientes al SGC siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, cuidando su integridad.

**Acciones correctivas #7**

**AL GERENTE GENERAL:**

- Realizar una planificación de los cambios correspondientes al SGC siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

**8. Inexistencia de mantenimiento al equipo de medición.**

**No conformidades #8**

“SYSTEMarket” no realiza la evaluación ni el mantenimiento pertinente al equipo de medición para lograr identificar el estado actual de la empresa.

**Acciones correctivas #8**

**AL GERENTE TÉCNICO:**

- Elaborar una planificación de mantenimiento y evaluación periódica del equipo que utiliza la empresa para sus labores diarias.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>IDA</b>  <b>10/16</b></p>
<p align="center"><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>		

**9. Inexistencia de información de acciones tomadas.**

**No conformidad #9**

“SYSTEMarket” no cuenta con la documentación que requiere la norma ISO 9001:2015, ni se determina la información que se debe documentar para lograr la eficacia dentro de la organización, como tampoco se toma en cuenta descripción, fecha, título, número de referencia y autor, no existe un formato determinado, no existe ningún tipo de información documentada sobre las acciones que se toma dentro de la empresa ya sea para remediar o evitar.

**Acciones correctivas #9**

**AL GERENTE DE DESARROLLO:**

- Realizar formatos con sus respectivos puntos, para documentar la información de acciones tomadas, tomando en cuenta los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

**10. Inexistencia de un plan de contingencia y de un espacio físico para archivar la información documental.**

**No conformidad #10**

“SYSTEMarket” no guarda la información referente a los resultados que refleja la revisión, y tampoco determina requisitos direccionados para acciones contingentes en caso de necesitar, no existe un plan de contingencia.

**Acciones correctivas #10**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>11/16</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	

**AL GERENTE GENERAL:**

- Designar un lugar dentro de sus instalaciones para resguardar la información de tipo documental.
- Elaborar un plan de contingencia que contenga los requisitos pertinentes para las acciones de contingencia.

**11. Inexiste de evaluación de contraste de requerimientos, referenciación histórico, y de información de cambios en el desarrollo y diseño.**

**No conformidades #11**

“SYSTEMarket” no contrasta la información documentada con los resultados como comprobación del cumplimiento de los requisitos de desarrollo y diseño, no controla y comprueba la información histórica sobre actividades similares de desarrollo y diseño, no delimitan y definen objetivos a lograr, no aplican las revisiones para evaluar los resultados y su capacidad de cumplimiento de los requisitos en el desarrollo y diseño, no documenta y conserva información que resulte de estas revisiones, no toma de referencia todos los requisitos de medición y seguimiento, cuando se requiera, no guarda información de tipo documental en cuanto a cambios de desarrollo y diseño, revisiones y resultados, autorización de los cambios, y acciones que se toma para prevenir los impactos adversos.

**Acciones correctivas #11**

**AL GERENTE GENERAL:**

- Realizar una evaluación periódica de contraste de requerimientos de la norma con los productos que ofrecen de forma periódica.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>05/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>12/16</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	

**AL GERENTE DE VENTAS:**

- Tomar en cuenta acontecimientos pasados que se encuentren documentados para ir mejorando en el proceso de desarrollo y diseño.

**AL GERENTE DE DESARROLLO:**

- Diseñar formatos de información documental para los cambios en el desarrollo y diseño.

**12. Inexistencia de evaluación a los proveedores externo.**

**No conformidades #12**

“SYSTEMarket” no se percata de controlar procesos suministrados de forma externa, tampoco planifica y aplica controles para los proveedores externos, y no aplica otras actividades para comprobar que los servicios y productos cumplan con los requisitos.

**Acciones correctivas #12**

**AL GERENTE GENERAL:**

- Realizar una reevaluación a los proveedores externos.

**13. Inexistencia de informes de desempeño tanto del proveedor como de las quejas del cliente.**

**No conformidades #13**

“SYSTEMarket” no informa sobre los requisitos que se deben aplicar para el control del desempeño del proveedor, tampoco informa sobre actividades de validación o verificación que el cliente o la empresa quiera aplicar al proveedor externo.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>13/16</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	

**Acciones correctivas #13**

**AL GERENTE DE DESARROLLO:**

- Elaborar formatos de informe para el control de desempeño tanto del proveedor como de las quejas del cliente.

**14. Inexistencia de responsabilidades de control de los procesos en el manual de funciones y de informe de variaciones.**

**No conformidades #14**

“SYSTEMarket” no incluye a las personas requeridas para el control de procesos, de la misma forma no incluye la validación de forma periódica de la capacidad que tiene la empresa para alcanzar los resultados que espera, también no conserva ni controla la información de tipo documental que detalle los resultados de la comprobación de variaciones.

**Acciones correctivas #14**

**AL GERENTE GENERAL:**

- Incluir las responsabilidades de control de los procesos en el manual de funciones, al personal que le corresponda esta acción dentro de la empresa.

**AL GERENTE DE DESARROLLO:**

- Elaborar formatos de informe de variaciones.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>12/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>14/16</b>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		

**15. Inexistencia de espacio físico para guardar información documental.**

**No conformidades #15**

“SYSTEMarket” no cuenta con información documentada de las no conformidades y acciones tomadas, ni guarda información documental que reconoce al personal responsable de acciones preventivas o correctivas sobre las no conformidades.

**Acciones correctivas #15**

**AL GERENTE GENERAL**

- Designar un espacio físico para ser utilizado como archivo.

**16. Inexistencia de la aplicación de indicadores de desempeño.**

**No conformidades #16**

“SYSTEMarket” no cuenta con una evaluación del desempeño, tampoco aplica indicadores de desempeño ni de gestión, y no tiene información documental sobre resultados y aspectos de relevancia.

**Acciones correctivas #16**

**AL GERENTE GENERAL:**

- Realizar la evaluación de desempeño aplicando indicadores de desempeño.

**17. Inexistencia de la certificación de calidad ISO 9001:2015.**

**Acciones correctivas #17**

**AL GERENTE GENERAL:**

- Adherirse a la certificación de calidad ISO 9001:2015.

	<b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b>	<b>IDA</b>  <b>15/16</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	

### **18. Inexistencia de informes del estado de la gestión.**

#### **No conformidades #18**

“SYSTEMarket” no realiza una planificación del estado en el que se encuentran las acciones de revisiones previas, ni de cuestiones externas e internas del sistema de gestión de calidad que sea pertinentes realizar al mismo, tampoco se revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, y no existen informes de gestión por parte de la alta dirección.

#### **Acciones correctivas #18**

##### **AL GERENTE GENERAL:**

- Elaborar informes que denoten el estado de la gestión de calidad dentro de la empresa.

### **19. Inexistencia de informes de auditorías de calidad.**

#### **No conformidades #19**

“SYSTEMarket” no cuenta con informes de auditorías de calidad, tampoco se realizan evaluaciones de eficacia a acciones correctivas, y no realiza solicitud de acciones correctivas y preventivas.

#### **Acciones correctivas #19**

##### **AL EQUIPO DE AUDITORÍA:**

- Aplicar una auditoria de calidad con el correspondiente informe en el que identifique las acciones preventivas y correctivas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

	<p align="center"><b>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL "SYSTEMarket"</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2019</b></p>	<p align="center"><b>IDA</b> <b>16/16</b></p>
<p align="center"><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>		

**20. Inexistencia de un SGC.**

**No conformidades #20**

“SYSTEMarket” no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que no ha realizado una auditoría al mismo.

**Acciones correctivas #20**

**AL GERENTE GENERAL:**

- Implementar un sistema de gestión de calidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>KLBM</b>	<b>FECHA:</b>	<b>22/11/2021</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>HV/DV</b>	<b>FECHA:</b>	<b>06/12/2021</b>

## CONCLUSIONES

- La sustentación de la presente investigación, recae en el marco teórico, el cual se basó en fuentes secundarias, específicamente en el tema de auditoría de calidad de autores reconocidos, extraído de investigaciones, revistas científicas, y demás documentos investigativos que permitieron que el presente trabajo tenga un carácter científico.
- 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.
- Para los resultados de la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la empresa “SYSTEMarket”, 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 resultó 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.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda la presente investigación para su inserción como material bibliográfico referente a la calidad, Norma ISO y gestión por procesos. A los recursos de la biblioteca de la facultad de Administración de Empresas, a fin que el estudiantado de las especialidades existentes cuente con el acceso a información específica de Auditoría de Calidad con base en la Norma ISO.
- En todo el desarrollo del trabajo se recomienda el uso de una metodología que permita la utilización de herramientas y técnicas de investigación como entrevistas, cuestionarios y encuestas, que ayuden a la obtención de información para garantizar la validación de los resultados del trabajo de investigación.
- Correspondiente a las no conformidades que contiene el informe final de la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la empresa “SYSTEMarket”, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2019, se delimitan recomendaciones para el cumplimiento de las normativas tanto internas como externas a las que se rige la empresa, así también como la adopción y aplicación de acciones tanto correctivas como preventivas, con el objetivo de disminuir el riesgo que se presenta en los procesos y de esta manera lograr una eficiente y eficaz administración de los recurso disponibles.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Arrieta, E. (01 de 10 de 2017). *Metodo deductivo e inductivo*. Obtenido de diferenciador: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Benavides, K. (13 de 11 de 2020). *Todo para las ISO 9001*. Obtenido de calidad.genebraquality: <https://calidad.genebraquality.com/index.php/2020/11/13/requisito-apoyo/>
- Bermeo , S., & Vallejo , Z. (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 ingeniería, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo].* Repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14025>
- Bonilla, M. (16 de 09 de 2018). *La evidencia de auditoría, ejercicio de comprobación*. Obtenido de Marcontrol: <http://marcontrol.blogspot.com/2018/09/la-evidencia-de-auditoria-por-marco.html>
- Borja. (26 de 04 de 2017). *La importancia de realizar Auditorías Internas de calidad ISO 9001*. Obtenido de Arrizabalagauriarte Consulting: <https://arrizabalagauriarte.com/la-importancia-realizar-auditorias-internas-calidad-iso-9001/>
- Calle, J. (06 de 10 de 2020). *Etapas y fases de la auditoría interna*. Obtenido de piranirisk: <https://www.piranirisk.com/es/blog/etapas-y-fases-de-la-auditoria-interna>
- Corona, J. (15 de 02 de 2016). *Apuntes sobre métodos de investigación*. Obtenido de SCIELO: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016)
- Detena, R. (07 de 05 de 2019). *¿Que es una auditoría y como sortearla con éxito?* Obtenido de holded: <https://www.holded.com/es/blog/que-es-una-auditoria-y-como-sortearla-con-exito>
- Donoso, A. (09 de 07 de 2019). *Informe de auditoría*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/informe-de-auditoria.html>
- Escuela Eurepoa de Excelencia. (25 de 08 de 2020). *¿Qué es la gestión de calidad?* Obtenido de NuevaISO90012015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

- ESNECA. (29 de 11 de 2019). *¿Qué es y para qué sirve la gestión empresarial?* Obtenido de esneca: <https://www.esneca.com/blog/gestion-empresarial-que-es/>
- Estupiñan, R. (2015). *Papeles de trabajo en auditoría financiera*. ECOE EDICIONES.
- Europea, R. (07 de 08 de 2020). *¿Que es liderazgo para ISO 9001:2015?* Obtenido de escuelaeuropeaexcelencia: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/10/que-es-liderazgo-iso-9001/>
- Fleytas, O. (06 de 11 de 2019). *Técnicas de obtención de evidencia testimonial*. Obtenido de Scrib: <https://es.scribd.com/document/433700044/indagacion-sistema-cosso>
- Gerencie. (25 de 11 de 2020). *Procedimientos y técnicas de auditorías*. Obtenido de Gerencie: <https://www.gerencie.com/procedimientos-y-tecnicas-de-auditoria.html>
- Girón, V. (2019). *Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa "SUMATEX", de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017. [Tesis de ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13466>
- HAZA consejeros técnicos. (30 de 10 de 2015). *La operación en ISO 9001:2015*. Obtenido de hazaconsejerostecnicos: <https://www.hazaconsejerostecnicos.com/la-operacion-en-iso-9001-2015-clausula-8/>
- Herdz, N. (10 de 02 de 2020). *Marcas de auditoría*. Obtenido de StuDocu: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-dominicana-om/derecho-comercial/apuntes/anexo-8-marcas-de-auditoria/5942289/view>
- Hernandez, C. (29 de 06 de 2018). *Que dicen las normas internacionales sobre la auditoría interna*. Obtenido de Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia incp.: <https://incp.org.co/dicen-las-normas-internacionales-la-auditoria-interna-nia-610/>
- Hernández, G. (16 de 01 de 2017). *Como se define el alcance según ISO 9001:2015*. Obtenido de aprendiendocalidadyadr: <https://aprendiendocalidadyadr.com/alcance-sistema-gestion-calidad/>
- Herrera Asociados Asesores Empresariales. (19 de 06 de 2020). *Tipos de riesgo de auditoría*. Obtenido de Herrera Asociados Asesores Empresariales: <https://herreraasociados.co/2020/06/19/tipos-de-riesgo-de-auditoria/>
- Herrera, Y. (07 de 05 de 2020). *¿Que es una auditoría contable?* Obtenido de nubox: <https://blog.nubox.com/contadores/que-es-una-auditoria-contable>

- HighBond. (26 de 02 de 2021). *Registro de los Hallazgos* . Obtenido de HighBond: [https://help.highbond.com/helpdocs/auditbond/es/Content/projects/fieldwork/managing\\_issues/recording\\_issues.html](https://help.highbond.com/helpdocs/auditbond/es/Content/projects/fieldwork/managing_issues/recording_issues.html)
- International Organization for Standardization. (2020). *Los estándares ISO son acordados internacionalmente por expertos*. Obtenido de ISO: <https://www.iso.org/standards.html>
- International Organization for Standardization. (2015, 25 de septiembre). *Normas ISO 9001: 2015, Sistemas de gestión de calidad*. ISO TOOLS ORG. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/>
- ISOtools. (19 de 03 de 2015). *¿Qué son las ISO y cuál es su finalidad?* Obtenido de ISOtools: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Lezcano, A., Lopez, N., & Gonzales, D. (28 de 10 de 2019). *Propuesta de un programa de auditoría al sistema de gestión ambiental en la empresa integral del tabaco de consolación del Sur* . Obtenido de Eumed: [https://www.google.com/search?q=que+es+el+programa+de+auditor%C3%ADa+auditoria&sxsrf=ALeKk00gO6rhKVIY\\_2e4XkFeQ9WpoPvQWw:1614470668688&ei=DN46YILFKdKo5gKII7DgAg&start=40&sa=N&ved=2ahUKEwiC-9P1o4vvAhVSIFkKHYgLDCw4HhDy0wN6BAgDEEA&biw=1366&bih=657](https://www.google.com/search?q=que+es+el+programa+de+auditor%C3%ADa+auditoria&sxsrf=ALeKk00gO6rhKVIY_2e4XkFeQ9WpoPvQWw:1614470668688&ei=DN46YILFKdKo5gKII7DgAg&start=40&sa=N&ved=2ahUKEwiC-9P1o4vvAhVSIFkKHYgLDCw4HhDy0wN6BAgDEEA&biw=1366&bih=657)
- Minondo, A. (18 de 01 de 2018). *Evidencia en Auditoría de sistema de gestión* . Obtenido de sugestion: <http://sugestion.quned.es/conocimiento/ficha/def/Evidencia>
- Montero, G. (11 de 09 de 2016). *La ISO 9001:2015 Punto por punto: Capítulo 6*. Obtenido de aprendiendocalidadyadr: <https://aprendiendocalidadyadr.com/la-iso-90012015-capitulo-6/>
- Muñoz, C. (22 de 08 de 2020). *La evidencia de auditoría en tiempo de trabajo* . Obtenido de contadores AIC: <http://contadores-aic.org/la-evidencia-de-auditoria-en-tiempos-de-teletrabajo-3/>
- Nuño, P. (20 de 04 de 2017). *La auditoría interna*. Obtenido de emprende pyme: <https://www.emprendepyme.net/auditoria-interna.html>
- Parraga, F. (03 de 06 de 2017). *Párrafos énfasis, opinión con salvedades, opinión desfavorable, opinión denegada*. Obtenido de ilpabogados: <https://www.ilpabogados.com/parrafos-enfasis-opinion-salvedades-opinion-desfavorable-opinion-denegada-los-4-jinetes-la-apocalipsis/>

- Piñeiro, F. (15 de 01 de 2020). *Evaluación del desempeño en la norma ISO 9001:2015*. Obtenido de qmamericas: [https://qmamericas.com/evaluacion\\_del\\_desempeno\\_en\\_la\\_norma\\_ISO\\_9001\\_2015](https://qmamericas.com/evaluacion_del_desempeno_en_la_norma_ISO_9001_2015)
- Prado, E. (13 de 02 de 2018). *Control interno y auditoría* . Obtenido de audalianexia : <https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>
- Reyes, V. (04 de 05 de 2019). *¿Qué es Sistema de Gestión de Calidad y para que sirve?* Obtenido de aula10formación: <https://aula10formacion.com/blog/sistema-gestion-calidad-sirve/>
- Rodriguez, A. (04 de 06 de 2018). *Fuenciones de control de calidad*. Obtenido de cuidatudinerero: <https://www.cuidatudinerero.com/13122097/funciones-de-control-de-calidad>
- Rodriguez, J. (08 de 12 de 2020). *Los 3 elementos claves en la redacción de hallazgos de auditorías ISO 9001*. Obtenido de spcgroup: <https://spcgroup.com.mx/los-3-elementos-clave-en-la-redaccion-de-hallazgos-de-auditorias-iso-9001/>
- Safetya. (20 de 10 de 2018). *Ejemplo de programa de auditoría SG-SST*. Obtenido de Safetya: <https://safetya.co/ejemplo-de-programa-de-auditoria-del-sg-sst/>
- Salvador, T. (03 de 09 de 2010). *Control de Calidad. Elemento estructural en los servicios de auditoría*. Obtenido de Contaduría pública: <http://contaduriapublica.org.mx/2010/08/03/control-de-calidad-elemento-estructural-en-los-servicios-de-auditoria/>
- Stojanovic, S. (20 de 03 de 2020). *Como identificar el contexto de la organización en ISO 9001:2015*. Obtenido de advisera: <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/como-identificar-el-contexto-de-la-organizacion-en-iso-90012015/>
- Valdivieso, R. (25 de 02 de 2016). *¿Que son las auditorias?* Obtenido de MisAbogados: <https://www.misabogados.com/blog/es/que-son-las-auditorias>
- VERUM. (06 de 01 de 2016). *Alcance y objetivos de la auditoría interna*. Obtenido de verumasosores: <http://www.verumasosores.com/auditoria-interna/>
- Villacis , A. (2015). *Auditoría de Calidad al proceso de producción de la línea automotriz de la empresa ecuatoriana de matricería "ECUAMATRIZ CIA. LTDA." de la provincia de Tungurahua del cantón Ambato, periodo 2013 [Tesis de ingeniería, Escuela Superior Politecnica de Chimb. Repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5599>*

Westreicher, G. (07 de 06 de 2020). *Dirección empresarial*. Obtenido de economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/direccion-empresarial.html>

Whilhide, T. (01 de 02 de 2018). *Tipos de auditoría de calidad*. Obtenido de cuidatudinero:  
<https://www.cuidatudinero.com/13175344/tipos-de-auditoria-de-calidad>

## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SYSTEMARKET



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



### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SYSTEMARKET

**Objetivo:** Conocer los principales problemas y limitaciones de cada una de las áreas.

**Indicaciones:** Marque con una X la opción que usted considere sea la correcta.

1. ¿Conoce usted si se han aplicado auditorías de calidad dentro de la empresa?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

2. ¿Conoce usted si la empresa emplea un sistema de gestión de calidad con su debida certificación?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

3. ¿Tiene usted conocimiento de las políticas de calidad, las normas internas de la empresa y los objetivos a alcanzar?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

4. ¿Conoce usted la existencia de un manual de calidad como también del responsable de la supervisión de las actividades del mismo, dentro de la empresa?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

5. ¿Es de su conocimiento la existencia de políticas de calidad?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

6. ¿Por parte de la empresa ha recibido usted la socialización de procedimientos de calidad?

SI	
NO	

7. ¿Cuándo se presentan inconvenientes con el cliente, se actúa de manera inmediata para corregirlos?

SI	
NO	

8. ¿Se le proporciona por parte de la empresa tanto las herramientas como la información necesaria para el correcto cumplimiento de sus funciones?

SI	
NO	

9. ¿Considera que la incorporación de un sistema de gestión de calidad es necesario para la empresa?

SI	
NO	

10. ¿Es de su conocimiento el compromiso de la alta dirección con la búsqueda de la calidad y la mejora continua tanto en servicios como en productos de la empresa?

SI	
NO	

## **ANEXO B: ENTREVISTA AL GERENTE DE SYSTEMARKET**

**ENTREVISTADO:** Ing. Ángel Paz

**CARGO:** gerente “SYSTEMarket”

**HORA:** 10:00 am

### **Objetivo:**

Obtener información que contribuya a la ejecución de la Auditoría de Calidad a la Sociedad Civil y Comercial “SYSTEMarket” en base a la Norma ISO 9001:2015, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, aplicando una entrevista personal a fin de delimitar las no conformidades y posibles oportunidades de mejora que existen en la Sociedad.

- 1. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal de la empresa?**
- 2. ¿En el proceso de entrega del producto existe demora?**
- 3. ¿Existe el análisis de una matriz estratégica tanto de factores internos como externos dentro de la empresa?**
- 4. ¿Dentro de las planificaciones que debieran existir dentro de la empresa cuentan con la planificación estratégica?**
- 5. ¿Existen flujogramas que ayuden al desenvolvimiento de procesos internos de la empresa?**
- 6. ¿Cuenta la empresa con la delimitación de misión visión y objetivos que identifiquen los objetivos que quieren alcanzar y estos son socializados con el personal?**
- 7. ¿Existe un manual de funciones que delimite las responsabilidades para cada puesto de trabajo dentro de la empresa?**
- 8. ¿En qué tiempo solucionan las quejas y problemas en caso de que un producto salga defectuoso?**
- 9. ¿En qué aporta usted para que las actividades de la empresa sean eficientes y efectivas, para que de esta manera contribuyan con la mejora continua?**
- 10. ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo de control de calidad que realiza el personal designado para esa actividad, tanto de los productos como de los servicios que ofrece la empresa?**
- 11. ¿Cuenta la empresa con una imagen corporativa?**

- 12. ¿La empresa utiliza indicadores para la renovación de la mercadería?**
- 13. ¿Existe un control de inventarios dentro de la empresa?**
- 14. ¿Cuentan con normas y señalética de seguridad dentro de empresa?**
- 15. ¿Existe señalética dentro de la empresa para la identificación de áreas y productos?**