



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“Auditoría de Gestión de calidad al Departamento de Logística en la Empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, ciudad de Riobamba, período 2023”

Trabajo de titulación para optar al título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría

Autor:

Castillo Hidalgo, Adrián Sebastián

Tutor:

Lic. Iván Patricio Arias González, Mgs.

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **ADRIÁN SEBASTIÁN CASTILLO HIDALGO**, con cédula de ciudadanía **060515851-8**, autor del trabajo de investigación titulado: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA, CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2023”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en su cesión se entiende que el cesionario ni podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida, será de mi eterna responsabilidad; liberando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a la fecha de su presentación.



Adrián Sebastián Castillo Hidalgo

C.I: 060515851-8

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR

Quien suscribe, Lic. **IVÁN PATRICIO ARIAS GONZÁLEZ Mgs** catedrático adscrito a la **FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA, CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2023”**, bajo la autoría de **ADRIÁN SEBASTIÁN CASTILLO HIDALGO**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto puede informar en honor a la verdad; Riobamba, a los 06 días del mes de noviembre, de 2024



Lic. **Iván Patricio Arias González Mgs**

C.I: 0602903924

CERTIFICACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Qué suscribimos catedráticos designados miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de Investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA, CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2023”, presentado por **ADRIÁN SEBASTIÁN CASTILLO HIDALGO**, con cédula de ciudadanía **060515851-8**, bajo la tutoría de **Mgs. IVÁN PATRICIO ARIAS GONZÁLES**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte del autor, no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha de su presentación.

Mgs. López Naranjo Lorena Alexandra
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Paula Alarcón Gema Viviana
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Coronel Sánchez Jhony Mauricio
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **ADRIÁN SEBASTIÁN CASTILLO HIDALGO** con CC: **060515851-8**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA, CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2023**", cumple con el 6%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITI**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 06 de noviembre de 2024


Lic. Iván Patricio Arias González Mgs
TUTOR

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mi familia quienes han sido un pilar fundamental desde el comienzo hasta el final de la carrera para seguir adelante y también en especial a las personas que me supieron apoyar desde un comienzo de esta hermosa carrera.

Adrián Sebastián Castillo Hidalgo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y la Virgen por siempre bendecirme e iluminarme para poder culminar con la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Agradezco a mi familia que, a pesar de todo, siempre han sido un apoyo para cumplir con la meta deseada desde el principio y más ahora en la culminación.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por permitirme acogerme a sus aulas y brindarme recuerdos únicos, además de permitirme conocer amigos y docentes en esta vida universitaria.

A la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica agradezco por la confianza brindada al permitirme realizar el proyecto de investigación el cual me ha permitido tener el total apoyo de sus colaboradores.

A mi tutor Mgs. Iván Arias, quien supo guiarme para poder culminar esta investigación con sus valiosos consejos e ideas.

Adrián Sebastián Castillo Hidalgo

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR

CETIFICACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABALAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I..... 14

1. INTRODUCCIÓN 14

1.1. Planteamiento del Problema..... 15

1.2. Formulación del Problema..... 15

1.3. Justificación 15

1.4. Objetivos..... 16

1.4.1. General 16

1.4.2. Especifico 16

CAPÍTULO II 17

2. MARCO TEÓRICO 17

2.1. Marco Referencial..... 17

2.2. Estado del arte..... 17

2.3. Marco Teórico..... 19

2.3.1.	Auditoría.....	19
2.3.2.	Auditoría de gestión	19
2.3.3.	Fases de la auditoría.....	20
2.3.4.	Fase la Planificación.....	20
2.3.5.	Fase de la ejecución.....	20
2.3.6.	Fase de la comunicación de Resultados	21
2.3.7.	Hallazgos.....	21
2.3.8.	Ponderación.....	21
2.3.9.	Gestión de calidad	22
2.3.10.	Sistema de gestión de calidad (SGC)	23
2.3.11.	Manual de Calidad.....	23
2.3.12.	ISO 9001:2015	23
2.3.13.	Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad acorde a la ISO 9001:2015.	24
CAPÍTULO III.....		25
3.	METODOLOGÍA.....	25
3.1.	Método de Investigación.....	25
3.2.	Tipo de Investigación.....	25
3.3.	Diseño de Investigación.....	26
3.4.	Enfoque de Investigación.....	26
3.5.	Nivel de Investigación	26
3.6.	Población y Muestra.....	26
3.6.1.	Población.....	26
3.6.2.	Muestra.....	27
3.7.	Técnicas de recolección de datos.....	27
3.8.	Instrumentos.....	28

CAPÍTULO IV	29
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	29
4.1.1. Fase 1: Planificación Preliminar.....	29
4.1.2. Fase 1: Planificación Específica.....	38
4.2. Fase 2: Ejecución	49
4.3. Fase 3: Comunicación de Resultados.....	56
CAPÍTULO V.....	63
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. Conclusiones.....	63
5.2. Recomendaciones.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de Confianza.....	22
Tabla 2: Nivel de Riesgo.....	22
Tabla 3: Rangos de Ponderación.....	22
Tabla 4: Población de estudio	26
Tabla 5: Población documental	27

RESUMEN

El trabajo de investigación denominado "Auditoría de gestión de calidad al departamento de logística en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, ciudad de Riobamba, período 2023", tiene como propósito principal realizar una auditoría orientada en la gestión de calidad en el área de logística de la empresa. La investigación se centra en evaluar la eficiencia y eficacia de los indicadores de calidad en el área de logística acorde a la norma ISO 9001:2015, establecidos en el sistema de gestión de calidad. En desarrollo se utilizó una metodología con un enfoque cualitativo, un diseño no experimental, con el tipo de investigación documental y de campo ya que no se manipularon datos no numéricos; la investigación descriptiva con un método deductivo para validar la efectividad de los procedimientos de calidad implementados; la población de estudio fue de 5 personas y la población documental de 5 documentos; las técnicas que se utilizaron son la observación, revisión documental y entrevista; mientras que los instrumentos son la ficha de observación, ficha de registro y guía de entrevista. Al finalizar el trabajo de investigación se realizó el respectivo informe final, donde se identificó varios hallazgos al realizar la auditoría de gestión de calidad con base en los procesos del sistema de gestión de calidad como; manual de calidad, procedimiento de ingreso de producto, procedimiento de manipulación y el procedimiento de facturación; con la finalidad de dar a conocer a la alta gerencia para colaborar en las decisiones, además, para el fortalecimiento de la empresa.

Palabras Clave

Auditoría, Logística, Procedimientos, Sistema de Gestión de Calidad, Indicador.

ABSTRACT

The research titled "Quality Management Audit of the Logistics Department at C.A. Ecuatoriana de Cerámica, Riobamba City, 2023," has as its main purpose to conduct an audit focused on quality management in the company's logistics area. The study is centered on evaluating the efficiency and effectiveness of the quality indicators in the logistics area in accordance with the ISO 9001:2015 standard, as established in the quality management system. The research employed a methodology with a qualitative approach, a non-experimental design, and a documentary and field research type, as no numerical data were manipulated. The study was descriptive, using a deductive method to validate the effectiveness of the implemented quality procedures. The study population consisted of 5 individuals, and the documentary population included 5 documents. The techniques used were observation, document review, and interviews, while the instruments were the observation sheet, the registration sheet, and the interview guide. Upon completing the research, the final report was prepared, where several findings were identified during the quality management audit based on the processes of the quality management system, such as the quality manual, product entry procedure, handling procedure, and billing procedure. The aim was to present these findings to senior management to assist in decision-making and contribute to the strengthening of the company.

Keywords: Audit, Logistics, Procedures, Quality Management System, Indicator.



Reviewed by:
MsC. Edison Damian Escudero
ENGLISH PROFESSOR
C.C.0601890593

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la gestión de calidad se ha convertido en un elemento crucial para garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. En este contexto, la auditoría de gestión de calidad emerge como una herramienta fundamental para evaluar y mejorar los procesos internos de las organizaciones.

La presente investigación se centra en la auditoría de gestión de calidad al departamento de logística en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, ubicada en la ciudad de Riobamba, durante el período 2023.

La C.A. Ecuatoriana de Cerámica es una empresa líder en la producción y comercialización de productos cerámicos en Ecuador, con una trayectoria de más de tres décadas en el mercado. Su departamento de logística juega un papel vital en la cadena de suministro, siendo responsable de la planificación, implementación y control eficiente del flujo y almacenamiento de producto, información, desde el punto de origen hasta el punto de consumo.

La eficiencia y efectividad del departamento de logística impactan directamente en la capacidad de la empresa para cumplir con los plazos de entrega, reducir costos operativos y mantener altos niveles de satisfacción del cliente. Por lo tanto, la auditoría de gestión de calidad en este departamento no solo permitirá identificar áreas de mejora, sino también asegurar que se cumplan los estándares internacionales de calidad y las mejores prácticas de la industria.

Esta auditoría busca analizar en profundidad los procedimientos en el área de logística de la C.A. Ecuatoriana de Cerámica, al evaluar su conformidad con los estándares de calidad establecidos, y proponer recomendaciones para optimizar dichos procedimientos. A través de una metodología rigurosa que incluye la recolección de datos, entrevistas con el personal y el análisis de documentación relevante, se pretende proporcionar una visión integral del desempeño del departamento de logística y su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

1.1. Planteamiento del Problema

El diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad no puede ser ajeno al personal que se ocupa del área dentro de la organización y mucho menos de la alta dirección. Cuando se delega la implementación del sistema un consultor externo, éste debe trabajar de la mano con los profesionales especializados en el tema dentro de la organización.

Los problemas en la gestión de calidad no son sólo con el producto final, sino con las maniobras que pueden salir mal antes de su producción y pasan desapercibido, o incluso, si no se controlan, pueden causar obstáculos generalizados a la productividad y al equilibrio organizacional.

Debido a la naturaleza elaborada de un producto determinado pueden ser necesaria una gran cantidad de documentación para su funcionalidad. Sin embargo, cuando el énfasis en la documentación se vuelve demasiado evidente, dicha funcionalidad se ve amenazada y afectada. Se ha descubierto que los colaboradores e incluso la alta dirección a veces pueden sentirse superadas con el exceso de documentación. El resultado de estos desafíos es que el proceso ya no cumple su propósito como debería.

El departamento de logística es crucial para la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente de una empresa. Sin embargo, los desafíos de la gestión de inventario, transporte y coordinación pueden resultar en errores, retrasos en entrega y costos adicionales. Estos problemas pueden impactar directamente en la calidad del servicio y en la reputación de la empresa.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo la auditoría de gestión de calidad permite determinar el uso adecuado del sistema de gestión de calidad en el personal de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica?

1.3. Justificación

Esta auditoría de gestión de calidad al departamento de logística de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica durante el período 2023 tuvo como objetivo principal identificar áreas de mejora, detectar posibles errores respecto a los procedimientos establecidos y proponer acciones correctivas y preventivas para optimizar el desempeño logístico.

En C.A. Ecuatoriana de Cerámica, reconocen que la calidad es fundamental para el éxito, para mantener la confianza y la lealtad de los clientes y partes interesadas. Por lo tanto, ha

establecido un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 que abarca en el departamento de logística con tres procedimientos fundamentales y es importante recalcar que promueve una cultura de calidad en todos los niveles de la organización.

En la auditoría, se examinó detalladamente los procedimientos claves del departamento de logística desde el ingreso de productos terminados, manipulación y facturación con el fin de evaluar su sistema de gestión de calidad con conformidad a la normativa de calidad ISO 9001:2015 e identificar oportunidades de mejora además se evaluó el uso de los procedimientos para identificar fortalezas áreas de mejora en el departamento de logística, manteniendo estándares de calidad.

Finalmente, con el presente proyecto de investigación se determinó si el departamento de logística cumple con lo establecido en el sistema de gestión de calidad, además, de que las mismas estén con relación a los indicadores de calidad.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Realizar una auditoría de gestión de calidad en el departamento de logística en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, período 2023.

1.4.2. Especifico

- Aplicar las fases de auditoría de gestión de calidad de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica.
- Determinar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 en la gestión de calidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Referencial

Para fundamentar la presente investigación, se recurrió a una búsqueda minuciosa de las diferentes obras y trabajos bibliográficos vinculados con tema objeto de estudio. A continuación, se detallan las fuentes bibliográficas analizadas y consideradas relevantes.

Según Hugo (2012), la auditoría nace con la llegada de las diferentes actividades comerciales dentro de una población siendo evidente una supervisión directa de los procesos productivos y comerciales de una empresa. Por esta razón, surge la necesidad de contar con personas calificadas e imparciales, para establecer mecanismos de supervisión, vigilancia y control sobre los empleados que ejecutan funciones operacionales dentro de la dependencia económica.

Núñez Liberio et al. (2018) menciona que, la auditoría tiene como objetivo emitir una opinión sobre los distintos procedimientos empleados durante el proceso, enfocándose en evaluar si el uso de los recursos dentro de una compañía es lógico, apropiado y justificable. Esto proporcionará información necesaria para la toma de decisiones, permitiendo la implementación de acciones que mejoren el rendimiento de la organización tales como el aumento de los ingresos, la mejora en la eficiencia de gestión, la optimización de costos y la simplificación de tareas.

2.2. Estado del arte

Una vez realizado un análisis de la literatura existente sobre auditoria enfocada en la gestión de la calidad, se destaca las siguientes obras bibliográficas.

Palma et al. (2018) destaca que la ISO 9001 es una norma internacional crucial para los sistemas de gestión de calidad (SGC), resaltando que la norma abarca todos los elementos necesarios que una empresa debe implementar para obtener un proceso efectivo que permita mejorar la gestión y calidad de sus servicios en el presente y futuro. Esto se logra al abordar las necesidades de los usuarios a través de parámetros medibles, considerando la gestión de la calidad como un proceso estratégico multidisciplinar

Por tal motivo Palma et al. (2018), en su estudio menciona que la calidad no debe considerarse de manera aislada, si no como un aspecto integral para el desarrollo de las organizaciones, el ambiente y la salud de los trabajadores. Concluye que un sistema de gestión de

la calidad puede facilitar un mejor control de los procesos internos de una entidad, adaptando un enfoque que considere la interrelación de estos procesos.

Por esta razón, para resaltar la importancia de la gestión de calidad, Ortega & López (2022) en su estudio analizan la auditoría de gestión aplicada a la logística de los servicios generales. Con el objetivo de establecer una metodología que evalúe el rendimiento del área de servicios generales del GAD de Azogues. Llegando a la conclusión que la auditoría de gestión permite determinar si el desempeño de la organización se ajusta a las expectativas, precisando si el estado actual de la entidad, unidad o funcionario corresponde a un uso y administración eficiente de los recursos bajo su responsabilidad.

Por otro lado, Lucas et al. (2022) plantea realizar un estudio de las pequeñas y medianas empresas del sector pesquero en Manta, Montecristi y Jaramijó. Este análisis tuvo como finalidad verificar si los procesos implementados están acorde a una adecuada gestión de calidad, permitiendo obtener pruebas del grado del cumplimiento de los objetivos establecidos. Zambrano Rodríguez et al. (2021) exploran como la complejidad de la administración y dirección empresarial han impulsado la creación de metodologías específicas para abordar los procesos administrativos complejos, determinando que, aplicar prácticas de gestión en las empresas es crucial para la sostenibilidad, verificando objetivos y metas a través de una metodología detallada que facilita los procesos de auditoría en el área de estudio.

Vélez & Vélez (2021), abordan la gestión de calidad desde una perspectiva estratégica para las organizaciones, proponiendo como base la implementación de la norma ISO 9001:2015, como un aspecto clave para mejorar procesos internos de la comercializadora ITM. Destacando la norma ISO 9001:2015 como una herramienta esencial para la mejora continua y el crecimiento empresarial. Reyes Chacón et al. (2021) a través de una revisión bibliográfica de la literatura existente sobre sistemas de gestión de calidad y la innovación identificaron distintos indicadores y argumentos que expertos, lo que sugiere una posible relación potencial entre el SGC y la innovación. En particular, resaltando ciertos elementos del SGC definidos en la Norma ISO 9001.

Chacón & Rugel (2018) traslada al lector a una breve revisión literaria de las teorías sobre la calidad, enfatizando en la evolución de modelos que permitan la mejora continua y su integración en sistemas de gestión de la calidad. Exponiendo que, la calidad no debe ser solo parte de un proceso teórico si no debe ser parte de un cambio en la mentalidad de la organización

orientado a la excelencia. Enfatiza que lograr este avance implica superar la idea de solo cumplir con requisitos obligatorios, asegurando resultados positivos en la sostenibilidad, productividad y rentabilidad.

Pérez Fernández et al. (2022) abordan el desarrollo de un SGC en la Universidad Cienfuegos, diseñado para cumplir con los estándares de la junta de Acreditación Nacional (JAN). Este sistema busca cumplir los objetivos institucionales según la misión y visión de la institución. El diseño del sistema de gestión permite constatar que existe un avance en la integración de la dirección estratégica y de la gestión de la calidad en la UCf, así como en la incorporación de herramientas que consolidan a la calidad como un componente esencial en la gestión de sus procesos.

2.3. Marco Teórico

2.3.1. Auditoría

En su sentido más amplio, la auditoría implica la verificación de que la información financiera, operativa y administrativa aportada por la entidad sea confiable, veraz y oportuna. En otras palabras, trata de revisar que las operaciones se desarrollen tal como fueron establecidos, que las políticas y directrices fijadas se hayan seguido y respetado; y que cumpla las obligaciones fiscales, legales y normativas en general (Hugo, 2012). La auditoría es comprendida como un examen objetivo, sistemático y profesional que se realiza con posterioridad a la ejecución de las operaciones financieras y administrativas para de analizar, evaluar y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones (Santa Cruz Marín, 2015).

2.3.2. Auditoría de gestión

La auditoría de gestión consiste en un examen sistemático de las actividades realizadas por una organización en su totalidad, evaluándolas en función de objetivos claros y específicos. Este procedimiento tiene 3 metas principales: estimular el desempeño organizacional, detectar áreas de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones en las diferentes operaciones o proponer medidas correctivas (Zambrano et al., 2018). Dicho en otras palabras, este proceso se orienta a revisar y valorar las actividades llevadas a cabo en una entidad, programa, proyecto u operación, buscando medir su eficiencia y economía, con el propósito de mejorar la administración de los recursos ya sean públicos o privados (Armas García, 2008).

2.3.3. Fases de la auditoría

El proceso para su respectiva realización comprende las siguientes fases: Planificación ésta se divide en la planificación preliminar y planificación específica, Ejecución y Comunicación de resultados (Ramos. M, 2012).

2.3.4. Fase la Planificación

Esta es la etapa inicial de un examen especial del cual dependerá el logro de los objetivos planteados, empleando los recursos necesarios. La parte inicial de la planificación da inicio con la recolección de información para definir la estrategia a seguir y concluye con una descripción detallada de las tareas que se llevarán a cabo en la fase de ejecución. Durante esta etapa, es importante tomar en consideración diferentes alternativas y elegir los métodos más apropiados para efectuar el examen, por lo que esta actividad requiere de un alto porcentaje de cautela (Ramos. M, 2012):

- **Planificación Preliminar:** El objetivo de la planificación preliminar es recopilar información general de la empresa y comprender cuáles son las principales actividades sustantivas y adjetivas. Esto permitirá señalar de manera integral las condiciones actuales para ejecutar la auditoría, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos para tal propósito.
- **Planificación Específica:** En esta fase, se establece la estrategia a considerar durante el trabajo de campo. Esto tiene una alta incidencia en el adecuado manejo de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. La estrategia se basa en la información obtenida en la planificación preliminar. El propósito de esta etapa es evaluar el control interno para obtener información adicional, distinguir los diferentes riesgos de la auditoría y elegir los procedimientos óptimos a ser aplicados a cada componente durante la fase de ejecución, a través de los programas correspondientes.

2.3.5. Fase de la ejecución

Durante la fase de ejecución de auditoría implica la realización de diversas actividades detalladas destinadas a evaluar y verificar los controles internos, procesos y operaciones de una organización. Además de aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría

para desarrollarlos y poder complementar con los hallazgos encontrados en caso de ser encontrados (García-Loor, 2019).

2.3.6. Fase de la comunicación de Resultados

La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo, ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría. Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados (García-Loor, 2019). Comprende también, la redacción y revisión del borrador del informe final, el que será elaborado en el transcurso del examen, con previa convocatoria se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente (Ugalde et al., 2019).

2.3.7. Hallazgos

Un hallazgo de auditoría es la información relevante identificada por el auditor durante el proceso de evaluación, basada en errores, deficiencias, irregularidades o fortalezas que impacta en la gestión de una entidad o programa y debe ser incluida en el informe final (Galván-Gómez et al., 2023):

Elementos del hallazgo de auditoría:

- **Condición:** “Lo que es” Se comunica lo encontrado por el auditor.
- **Criterio:** “Lo que debe o debió ser” Es la referencia en la que se mide la condición como: leyes, reglamentos, normas, procedimientos, entre otros.
- **Causa:** ¿Por qué ocurrió? El auditor detalla las razones en base al juicio de porque ocurrió la condición.
- **Efecto:** “Diferencia entre lo que es y lo que debió ser” Se detalla los efectos que puede causar la diferencia encontrada entre la condición y el criterio.

2.3.8. Ponderación

La ponderación ayuda al auditor en concentrarse en la exactitud y la fiabilidad de la auditoría mediante el nivel de confianza y el nivel de riesgo.

Tabla 1: Nivel de Confianza.

Definición	Fórmula
Es la seguridad que el auditor aspira obtener en el resultado al aplicar diferentes pruebas	$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$
Elaboración propia. Fuente: (Regalado et al., 2020)	

Tabla 2: Nivel de Riesgo

Definición	Fórmula
Es la posibilidad de que exista un evento inesperado	$NR = 100\% - NC$
Elaboración propia. Fuente: (Regalado et al., 2020)	

Tabla 3: Rangos de Ponderación

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO 15% - 50%	MODERADO 51% - 75%	ALTO 76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO 85% - 50%	MODERADO 49% - 25%	BAJO 24% - 5%
Elaboración propia. Fuente: (Regalado et al., 2020)		

2.3.9. Gestión de calidad

De acuerdo con la ISO 9001 (2015), un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se implementa cuando la organización requiere demostrar su capacidad para ofrecer de forma consistente productos y servicios que satisfagan requisitos normativos y legales, como aquellos exigidos por el cliente, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los últimos.

“La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para la organización que le pueda ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para iniciativas de desarrollo sostenible” (ISO 9001, 2015, p.07).

Jillo (2000) define la calidad como la capacidad de una empresa para producir bienes y ofrecer servicios dependiendo de las necesidades que presenten los clientes, siendo uno de los ejes más importantes de la empresa para la ejecución de sus actividades, asegurando que los servicios cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes. Por tal razón, las demandas de los clientes llegan a ser consideradas clave para impulsar la mejora continua de la organización.

2.3.10. Sistema de gestión de calidad (SGC)

Un SGC abarca las actividades a través de las cuales una organización establece sus objetivos, se encarga de gestionar los procesos y recursos necesarios para alcanzar las metas propuestas. El SGC permite a los encargados o actores optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a corto y a largo plazo (Becerra Lois et al., 2019)

2.3.11. Manual de Calidad

Un manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. Este documento detalla las políticas de calidad y herramientas que la organización emplea en la búsqueda de conseguir sus metas. En términos generales, se trata del documento principal que expresa el compromiso de la empresa con la gestión de calidad evaluando sus procesos, actividades, formatos y procedimientos (EAE Business School, 2023).

2.3.12. ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 tiene de forma general como objetivo mejorar procesos, aumentar la satisfacción de los clientes y fortalecer la reputación de una organización. Su implementación podría ser una tarea compleja, especialmente después del cambio que sufrió el texto normativo en 2015. Se trata de una norma de gestión de la calidad que especifica requisitos generales para que pueda ser aplicada en cualquier tipo de organización, sin importar el sector, tamaño o tipo. Por tal motivo, este estándar de calidad puede ser utilizado tanto por un trabajador autónomo, una empresa o una institución sin ánimo de lucro (Riveros. A, 2023).

2.3.13. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad acorde a la ISO 9001:2015

El objetivo principal de la norma ISO 9001:2015 es garantizar que una empresa alcance la satisfacción del cliente mediante la implementación de procedimientos que promuevan la mejora constante en su funcionamiento (ISO 9001, 2015):

- **Satisfacción del cliente:** Asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos y expectativas del cliente, lo que conduce a la satisfacción del cliente y a relaciones comerciales sólidas.
- **Mejora continua:** Promover una cultura de mejora continua en toda la organización, buscando oportunidades de mejora y adoptando medidas proactivas para implementar cambios positivos.
- **Eficiencia operativa:** Mejorar los procesos y operaciones internas para incrementar la eficiencia, reducir los desperdicios y mejorar la productividad en toda la cadena de valor.
- **Cumplimiento legal y normativo:** Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables a las actividades y productos de la organización.
- **Gestión de riesgos:** Identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con las operaciones de la organización para minimizar la probabilidad de eventos adversos y maximizar las oportunidades de éxito.
- **Participación del personal:** Comprometer a todos los niveles de la organización en el proceso de mejora de la calidad, promoviendo el compromiso y la responsabilidad de cada empleado.
- **Transparencia y trazabilidad:** Establecer sistemas de documentación y registro que aseguren la trazabilidad de los procesos y la transparencia en la toma de decisiones y la comunicación interna y externa.
- **Competitividad y posicionamiento en el mercado:** Mejorar la reputación de la organización, aumentar su competitividad y fortalecer su posición en el mercado al demostrar un compromiso con la calidad y la mejora continua.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de Investigación

En la investigación se utilizó el método deductivo, que es un enfoque que parte de la teoría hacia la observación y recolección de datos, y es especialmente útil en un proyecto de investigación de auditoría de calidad. En este método se comenzará como una teoría general o una hipótesis específica. Luego, se realizarán observaciones y pruebas dentro de la empresa para confirmar o refutar esta teoría. Este proceso implica aplicar razonamiento lógico y deducción para analizar si las prácticas de calidad realmente conducen a los resultados esperados permitiendo validar la efectividad de los procedimientos implementados por la empresa.

3.2. Tipo de Investigación

Se realizó la investigación con estos dos tipos de investigaciones, documental porque permitió recopilar información bibliográfica y documentos como el Sistema de Gestión de Calidad, política de calidad y procedimientos del departamento de logística. La de campo puesto que esta investigación se desarrolló en las instalaciones de la empresa C.A Ecuatoriana de Cerámica

- **Documental:** Para Dávila (2000), la investigación de tipo documental es una de las técnicas cualitativas que se dedica a obtener, recolectar y seleccionar información de diferentes fuentes, tales como: grabaciones, filmaciones, revistas, periódicos, libros, artículos entre otros. En este proceso la observación desempeña un papel fundamental, permitiendo identificar, clasificar y relacionar información con el tema objeto de estudio.
- **Campo:** Para Carlos et al. (2017), la investigación de campo implica la obtención de datos directamente en el entorno donde ocurren los hechos, sin intervenir ni controlar las variables. Este enfoque permite estudiar fenómenos sociales en su forma natural, manteniendo la autenticidad del ambiente, ya que cualquier modificación o manipulación del entorno podría alterar la veracidad de la investigación.

3.3. Diseño de Investigación

Este estudio adopta un diseño de investigación no experimental, el cual se caracteriza por no modificar directamente las variables, ni la intervención en su entorno. En este caso se aplicó este diseño, porque se obtuvo datos para poder indagar las causas y efectos encontrados para obtener conclusiones claras en base a la auditoría.

3.4. Enfoque de Investigación

El presente trabajo de investigación se utilizó un enfoque cualitativo, porque se va a realizar un análisis y recopilación de datos aplicando técnicas para la recolección de información de forma detallada.

3.5. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo se centró en describir características comportamientos o fenómenos tal como son, sin intentar establecer relaciones causales entre variables. Este tipo de investigación busca responder preguntas sobre qué, cómo, cuándo y dónde ocurren ciertos eventos o fenómenos.

3.6. Población y Muestra

La población es el conjunto de personas o cosas que se quiere conocer algo mediante una investigación, para ello se realizó una investigación donde se plantea la población de estudio y la población documental de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica.

3.6.1. Población

Población de estudio del proyecto de investigación

Tabla 4: Población de estudio

Departamento de Logística	Población
Jefe de logística	1
Coordinadora de Logística	1
Jefe de Bodega	1
Facturador	2
Total	5

Población documental del proyecto de investigación

Tabla 5: Población documental

Unidad de Observación	Población
Sistema de Gestión de calidad	1
Manual de calidad	1
Procedimientos de ingreso de productos	1
Procedimientos de manipulación	1
Procedimientos de facturación	1
Total	5

3.6.2. Muestra

De acuerdo con la temática planteada se trabajó con el total de la población documental.

3.7. Técnicas de recolección de datos

- **Observación:** “La observación es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible” (Campos. G & Lulle. N, 2012). Mediante esta técnica se pudo visitar al departamento logística para poder evidenciar el uso del manual de calidad dentro de dicho departamento.
- **Revisión Documental:** La revisión documental permite identificar, recoger y analizar los documentos relacionados con el tema de investigación para poder obtener información de la entidad.
- **Entrevista:** “La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información” (Bertomeu, 2016). Esta técnica se usó para entrevistar al jefe de logística y tener conocimiento preliminar de la entidad.


3.8. Instrumentos


- **Ficha de Observación:** es un documento estructurado utilizado en investigación para registrar sistemáticamente datos y observaciones sobre un fenómeno específico.
- **Ficha de registro:** la ficha de registro se centra en recopilar datos cualitativos específicos de manera sistemática y organizada.
- **Guía de Entrevista:** la guía de entrevista es una herramienta estructurada utilizada para llevar a cabo entrevistas en estudios cualitativos o mixtos. La guía de entrevista proporciona una estructura para la conversación entre el entrevistador y el entrevistado, asegurando que se cubran los temas relevantes de manera sistemática y que se obtenga la información deseada.



CAPÍTULO IV


4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS


4.1.1. Fase 1: Planificación Preliminar


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA			PPP 1-1
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023				
Objetivo: Conocer las circunstancias actuales en la que se encuentra la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice el contrato de servicios profesionales	CSP	A.S.C.H	04/06/2024
2	Elabore la notificación del inicio de la auditoría	IA	A.S.C.H	07/06/2024
3	Solicite la debida información de la empresa	SIA	A.S.C.H	08/06/2024
4	Realice una guía y la entrevista al jefe de logística	GE	A.S.C.H	11/06/2024
5	Realice la guía de observación al departamento de logística	GO	A.S.C.H	13/06/2024
6	Elabore el informe de la visita preliminar a la empresa	IVPE	A.S.C.H	16/06/2024
7	Realice el memorando de la planificación preliminar	MPP	A.S.C.H	18/06/2024
		Elaborado por: A.S.C.H		Fecha: 03/06/2024
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 03/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	IVPE 1-2
	INFORME DE VISITA PRELIMINAR	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>Tipo de Auditoría: Auditoría de gestión de calidad</p> <p>Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> <p>Objetivo: Determinar si los procedimientos del departamento de logística están alineados con las políticas de calidad en la organización.</p> <p>Para dar cumplimiento al objetivo mencionado se realizó la entrevista y la guía de observación.</p> <p>ANÁLISIS</p> <p>Entrevista al Jefe de Logística: Ing Andrés Chiriboga</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe la principal debilidad que la empresa no socializa de manera continua el sistema de gestión de calidad, esto solo se lo socializa en la inducción o cuando existe cambios. • No se tiene conocimiento de que el SGC esta actualizado actualmente. • Los procedimientos siempre están sujetos al cambio. <p>Recomendación</p> <p>Al jefe de logística se le recomienda que es base al SGC debería de familiarizarse con mayor socialización ya que de esto depende los procedimientos que se llevan a cabo en el departamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al departamento de normalización se le recomienda socializar de forma continua el SGC. • Al jefe de logística tener conocimiento de que el SGC y los procedimientos que se realizan en el departamento estén actualizados 		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 16/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 16/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	IVPE 2-2
	INFORME DE VISITA PRELIMINAR	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>Guía de Observación por el Auditor: Adrián Sebastián Castillo Hidalgo</p> <p>Mediante la observación he podido determinar que la empresa a pesar de cumplir con los procedimientos estos tienes ciertas observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al departamento de normalización se le recomienda socializar de forma continua el SGC. • Al jefe de logística tener conocimiento de que el SGC y los procedimientos que se realizan en el departamento estén actualizados <p>Guía de Observación por el Auditor: Adrián Sebastián Castillo Hidalgo</p> <p>Mediante la observación he podido determinar que la empresa a pesar de cumplir con los procedimientos estos tienes ciertas observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de gestión de calidad se distribuye a los colaboradores Vía inducción y mail. • Reciben capacitaciones solo cuando se actualiza. • Los procedimientos son modificables de acuerdo al trabajo • Si se realizan auditorías, pero solo lo que evalúa el Auditor Interno <p>Recomendación</p> <p>Al jefe de logística se le recomienda que el sistema de gestión de calidad de la empresa se socialice, capacite y se tenga registros de lo realizado por el personal encargado.</p> <p style="text-align: center;">  Adrián Sebastián Castillo Hidalgo Auditor </p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 16/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 16/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	MPP 1-6
	MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p> <p>ANTECEDENTE</p> <p>Auditoría de Gestión de Calidad al Departamento de Logística en la Empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, ciudad de Riobamba, período 2023.</p> <p>MOTIVO DE LA AUDITORÍA</p> <p>La auditoría de gestión de calidad se realizará bajo las condiciones establecidas en el contrato de servicios profesionales aprobado por el gerente de la empresa.</p> <p>OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las fases de auditoría de gestión de calidad en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica. • Determinar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 en la gestión de calidad. <p>ALCANCE DE LA AUDITORÍA</p> <p>La auditoría de gestión de calidad se realizará en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023, al departamento de logística en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica.</p> <p>CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD</p> <p>Reseña de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica.</p> <p>La empresa tiene como origen en la iniciativa del distinguido riobambeño Sr. Pablo Chiriboga, en la década de 1940 con la colaboración del Banco Nacional de Fomento inició la producción industrial de artículos de cerámicas, siendo la pionera en el país.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 18/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 18/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	MPP 2-6
	MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>El 22 de septiembre de 1960, el grupo Vollmer de Venezuela y accionistas de Riobamba y Quito, constituyeron C.A. Ecuatoriana de Cerámica, adquiriendo la pequeña planta industrial de Cerámica Nacional, liquidada poco tiempo atrás.</p> <p>La empresa Cerámica Carabobo C.A. de Venezuela, siempre estuvo presente en la gestión de C.A. Ecuatoriana de Cerámica con su valiosa colaboración técnica, luego adquirió la participación mayoritaria en el paquete de accionistas que pertenecían al grupo Vollmer. Posteriormente, en 1988, en septiembre la Familia el Eljuri, de Cuenca, representada por el Sr. Juan Eljuri Antón, quien adquirió las acciones de Cerámica Carabobo constituyéndose como accionista mayoritario.</p> <p>Visión</p> <p>Consolidarse como empresa líder en el sector cerámico nacional, destinando todo el esfuerzo a la constante búsqueda y adaptación de nuevas tendencias para llegar al mercado nacional e internacional, mercados cada vez más exigentes y cambiantes; con propuestas diferentes y exclusivas que potencian la experiencia del consumidor con el valor de la marca.</p> <p>Misión</p> <p>C.A. Ecuatoriana de Cerámica centra su actividad en el diseño, fabricación y comercialización de revestimientos cerámicos, orientado a un crecimiento sostenido y eficiente que garantice su desarrollo, con la oferta al mercado de productos diferenciados, de un alto nivel de innovación y calidad, a través de un óptimo servicio de carácter integral.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 18/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 18/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	MPP 3-6
	MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>Valores Institucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integridad: La empresa refleja sinceridad, transparencia, responsabilidad y honestidad en todos sus actos con un profundo respeto por la comunidad, los colaboradores y el medio ambiente. • Compromiso: En C.A. Ecuatoriana de Cerámica se está comprometido con el desarrollo personal permanente y la mejora continua de los procesos para generar el bienestar de los clientes, colaboradores y accionistas. • Calidad: La empresa provee productos y servicios de alta calidad que superen las expectativas de los clientes y mejoran permanentemente los ambientes de su vida. <p>Objetivos de Calidad</p> <p>Los objetivos de calidad son los siguientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el número de metros cuadrados de reclamos de clientes mensual, inferior al 1,0% respecto al número de metros cuadrados vendidos en el mes. • Alcanzar y mantener como mínimo un nivel de calidad primera del 90% para monoquema, 80% para monoporosa y 85% para porcelanato respecto de la producción mensual" • Alcanzar y mantener un 90% de Satisfacción de los clientes con los productos y servicios. • Alcanzar un nivel de cumplimiento del programa de producción de 90% mensual. 		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 18/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 18/06/2024



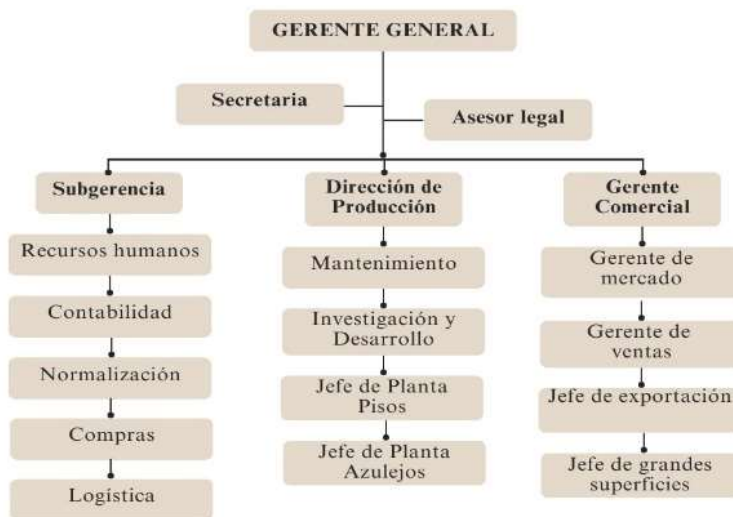
C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR**

FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**MPP
4-6**

Estructura Organizacional



Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trayectoria y experiencia en la industria de cerámica, 63 años en el mercado ➤ Alta presencia de la marca en el mercado nacional ➤ Elevados estándares de tecnología para la innovación de productos ➤ Certificaos ISO 9001 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingreso a nuevos segmentos de mercado nacional e internacional ➤ Responsabilidad social de la empresa con la ciudad ➤ Desarrollo de nuevos productos ➤ Incrementar el desempeño laboral a través de capacitaciones técnicas

Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 18/06/2024

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 18/06/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR**

FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**MPP
5-6**

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">➤ Abastecimiento limitado de GNL➤ Falta de capacitación técnica➤ Baja visibilidad de marca en medios➤ Limitada mano de obra especializada	<ul style="list-style-type: none">➤ Incertidumbre en cuanto a costos y disponibilidad de ciertas materias primas importadas➤ Incertidumbre de precios de combustible para fines industriales➤ Inversión de marketing por parte de la competencia

Base Legal

- **Razón Social:** C.A. Ecuatoriana de Cerámica
- **Ruc:** 1790013235001
- **Representante Legal:** Ing. Ernesto Javier Valdiviezo Hurtado
- **Actividad Económica:** Producción y comercialización de cerámica
- **Objeto Social:** Explotación de la industria cerámica en diversas ramas, operando como un depósito industrial privado y realiza la gestión de transporte del producto.

Equipo de Trabajo

Cargo	Nombre	Siglas
Jefe de Equipo	Mgs. Iván Patricio Arias Gonzáles	I.P.A.G
Auditor	Adrián Sebastián Castillo Hidalgo	A.S.C.H

Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 18/06/2024

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 18/06/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR**

FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**MPP
6-6**

Tiempo de Elaboración de la Auditoría

Fase	Inicio	Culminación
Planificación	03/06/2024	09/07/2024
Ejecución	10/07/2024	25/07/2024
Comunicación de Resultados	29/07/2024	30/07/2024

Adrián Sebastián Castillo Hidalgo

Auditor

Mgs. Iván Patricio Arias Gonzáles

Jefe de Equipo


Elaborado por: A.S.C.H


Fecha: 18/06/2024

Aprobado por: I.P.A.G


Fecha: 18/06/2024


4.1.2. Fase 1: Planificación Específica


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		PPE 1-1	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023 Objetivo: Evaluar el control interno de los procedimientos utilizados en logística				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluar el control interno mediante el cuestionario al procedimiento de ingreso de producto	CIPIP	A.S.C.H	19/06/2024
2	Evaluar el control interno mediante el cuestionario al procedimiento de manipulación, almacenamiento, conservación y entrega de producto terminado	CIPMAPT	A.S.C.H	22/06/2024
3	Evaluar el control interno mediante el cuestionario al procedimiento de facturación	CIPF	A.S.C.H	26/06/2024
4	Realice la matriz de ponderación de cada procedimiento	MP	A.S.C.H	29/06/2024
5	Califique y evalúe el nivel de confianza y el nivel de riesgo de los procedimientos del departamento de logística	CENCR	A.S.C.H	01/07/2024
6	Elabore el informe de control interno	ICI	A.S.C.H	04/07/2024
7	Elabore los procedimientos para la auditoría de gestión de calidad	PAGC	A.S.C.H	07/07/2024
8	Elabore el memorando de planificación específica	MPE	A.S.C.H	09/07/2024
		Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 19/06/2024	
		Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 19/06/2024	

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		CI-PIP 1-1		
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCEDIMIENTO INGRESO DE PRODUCTO				
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
<p>Funcionario: Ing. Andrés Chiriboga.</p> <p>Cargo: Jefe de logística</p> <p>Objetivo: Evaluar si el procedimiento de ingreso de producto terminado se realiza de manera eficiente y conforme a los estándares de calidad de la norma ISO 9001:2015.</p>					
N°	Preguntas	Respuestas			
		SI	NO	N/A	OBS
1	¿El jefe de logística se encarga de verificar que los procedimientos del ingreso de producto se cumplan?	X			
2	¿El procedimiento de ingreso tiene referencia con la norma ISO 9001:2015?	X			
3	¿Existen documentos para la recepción del producto?	X			
4	¿Se verifica la documentación de los productos recibidos?	X			
5	¿Se evalúa periódicamente la eficiencia del procedimiento del ingreso del producto?	X			
6	¿Se inspecciona que los productos se almacenen por categorías o identificación?	X			
7	¿Se verifica las características del producto (calidad, matiz, calibre)?	X			
8	¿En caso de que se encuentre fallas en el producto, existe algún procedimiento y registro de devolución del mismo?	X			
9	¿El departamento cuenta con procedimientos para situaciones de emergencias en el manejo del producto?	X			
10	¿Los colaboradores de logística conocen las normas o políticas de seguridad?	X			
		Elaborado por: A.S.C.H		Fecha: 19/06/2024	
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 19/06/2024	

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		CI-PMACPT 1-1		
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCEDIMIENTO DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, CONSERVACIÓN Y ENTREGA DE PRODUCTO TERMINADO				
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
Funcionario: Ing. Henry Fuentes. Cargo: Jefe de bodega Objetivo: Evaluar si el procedimiento de ingreso de producto terminado se realiza de manera eficiente y conforme a los estándares de calidad de la norma ISO 9001:2015.					
N°	Preguntas	Respuestas			
		SI	NO	N/A	OBS
1	¿Los procedimientos son modificables con referencia a la norma ISO 9001:2015?	X			
2	¿El personal encargado de la manipulación ha recibido la capacitación adecuada?	X			
3	¿Se dispone de un área de almacenamiento adecuada para los productos terminados?	X			
4	¿Se llevan registros de las inspecciones y controles de conservación?			X	No aplica
5	¿Se utiliza algún sistema para planificar y coordinar los despachos?		X		No se utiliza
6	¿Existe procedimientos para el despacho del producto de exportación?	X			
7	¿Existe procedimientos para el despacho del producto nacional?	X			
8	¿Los procedimientos de recepción de producto se actualizan?	X			
9	¿En caso de existir cambios se comunican a todo el personal?	X			
10	¿Se emiten guías de remisión al personal que transporta el producto?	X			
		Elaborado por: A.S.C.H		Fecha: 22/06/2024	
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 22/06/2024	


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		CIP-PF 1-1		
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN				
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
<p>Funcionario: Ing. Isabel Benites Cargo: Coordinadora de logística Objetivo: Evaluar si el procedimiento de Facturación se realiza de manera eficiente para el despacho del producto con la finalidad de satisfacer al cliente.</p>					
Nº	Preguntas	Respuestas			
		SI	NO	N/A	OBS
1	¿El jefe de logística actualiza o modifica los procedimientos de facturación?	X			
2	¿El procedimiento de facturación tiene como referencia la norma ISO 9001:2015?	X			
3	¿Se asigna responsables para la recepción de pedidos?	X			
4	¿Existe un procedimiento en el caso de emisión de una factura errónea?	X			
5	¿Para los despachos de pedidos al distribuidor se verifica las condiciones respectivas?	X			
6	¿Se registran las asignaciones de transporte para asegurar la entrega del pedido?	X			
7	¿Se utiliza algún sistema para monitorear al transportista en tiempo real?		X		No existe
8	¿Existe una evaluación de desempeño a los proveedores de fletes?			X	No aplica
9	¿Para la atención de reclamos ha existido capacitaciones en base a nuevos procedimientos?	X			
10	¿Se utiliza algún procedimiento para la solicitud de notas de crédito?	X			
		Elaborado por: A.S.C.H		Fecha: 26/06/2024	
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 26/06/2024	

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	ICI 1-3								
	INFORME DE CONTROL INTERNO									
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA									
<p>Riobamba, 04 de julio del 2024</p> <p>Ingeniero Ernesto Javier Valdiviezo Hurtado GERENTE DE LA EMPRESA C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA Presente.-</p> <p>Como parte de la auditoría de gestión de calidad en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023 se evaluó el control interno al departamento de logística. Nos complace comunicarle los hallazgos identificados durante la evaluación realizada a los procedimientos utilizados en el área de logística.</p> <p>A continuación, los resultados:</p> <p>Jefe de logística, procedimiento de ingreso de producto.</p> <p>Mediante la evaluación realizada con el Cuestionario de Control Interno, se obtuvo el siguiente resultado:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">NIVEL DE CONFIANZA</td> <td style="text-align: center;">NIVEL DE RIESGO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$</td> <td style="text-align: center;">NR = 100% - NC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$NC = \frac{100}{100} \times 100$</td> <td style="text-align: center;">NR = 100% - 100%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">NC = 100%</td> <td style="text-align: center;">NR = 0%</td> </tr> </table> <p>Análisis</p> <p>En base a los resultados se obtiene que es el 100% el nivel de confianza y un 0% el nivel de riesgo.</p>			NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	NR = 100% - NC	$NC = \frac{100}{100} \times 100$	NR = 100% - 100%	NC = 100%	NR = 0%
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO									
$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	NR = 100% - NC									
$NC = \frac{100}{100} \times 100$	NR = 100% - 100%									
NC = 100%	NR = 0%									
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 04/07/2024								
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 04/07/2024								

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	ICI 2-3				
	INFORME DE CONTROL INTERNO					
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA					
<p>Jefe de bodega, procedimiento de manipulación, almacenamiento, conservación y entrega de producto terminado.</p> <p>Mediante la evaluación realizada con el Cuestionario de Control Interno, se obtuvo el siguiente resultado:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"> NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$ $NC = \frac{80}{100} \times 100$ NC= 80% </td> <td style="text-align: center; width: 50%;"> NIVEL DE RIESGO NR= 100% - NC NR= 100% - 80% NR= 20% </td> </tr> </table> <p>Análisis</p> <p>En base a los resultados se obtiene que es el 80% el nivel de confianza y un 20% el nivel de riesgo, ya que no aplica los registros de las inspecciones y controles de conservación, además, de que logística no utiliza algún sistema para planificar y coordinar los despachos de los productos.</p> <p>Coordinadora de logística, procedimiento de facturación.</p> <p>Mediante la evaluación realizada con el Cuestionario de Control Interno, se obtuvo el siguiente resultado:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"> NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$ $NC = \frac{80}{100} \times 100$ NC= 80% </td> <td style="text-align: center; width: 50%;"> NIVEL DE RIESGO NR= 100% - NC NR= 100% - 80% NR= 20% </td> </tr> </table>			NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$ $NC = \frac{80}{100} \times 100$ NC= 80%	NIVEL DE RIESGO NR= 100% - NC NR= 100% - 80% NR= 20%	NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$ $NC = \frac{80}{100} \times 100$ NC= 80%	NIVEL DE RIESGO NR= 100% - NC NR= 100% - 80% NR= 20%
NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$ $NC = \frac{80}{100} \times 100$ NC= 80%	NIVEL DE RIESGO NR= 100% - NC NR= 100% - 80% NR= 20%					
NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$ $NC = \frac{80}{100} \times 100$ NC= 80%	NIVEL DE RIESGO NR= 100% - NC NR= 100% - 80% NR= 20%					
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 04/07/2024				
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 04/07/2024				

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	ICI 3-3
	INFORME DE CONTROL INTERNO	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
<p>Análisis</p> <p>En base a los resultados se obtiene que es el 80% el nivel de confianza y un 20% el nivel de riesgo, ya que no poseen un sistema para monitorear al transportista en tiempo real, además, de que no aplica una evaluación de desempeño a los proveedores de fletes.</p>  <p>Adrián Sebastián Castillo Hidalgo</p> <p style="text-align: center;">Auditor</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 04/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 04/07/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		PAGC 1-1	
	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA			
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
PROGRAMA DE AUDITORÍA Área: Departamento de logística. Objetivo: Revisar los indicadores del departamento de logística para determinar el grado de razonabilidad de los procedimientos y el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Cuestionario de evaluación del manual de calidad	CEMC	A.S.C.H	11/07/2024
2	Verificar la actualización de los procedimientos	VAP		12/07/2024
3	Verificar las cantidades de rotura de producto terminado en logística	VCRPT	A.S.C.H	15/07/2023
4	Comparar los pallets despachados con productos versus la cantidad de pallets vacíos devueltos a bodega	CPDVSCPVD	A.S.C.H	17/07/2024
5	Verificar la cantidad de metros despachados de las bodegas versus la meta	CMDVSM	A.S.C.H	29/07/2024
6	Comparar las facturas emitidas versus las facturas anuladas	CFEVSFA	A.S.C.H	22/07/2024
		Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 07/07/2024	
		Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 07/07/2024	

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	MPE 1-3
	MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
<p>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</p> <p>Antecedente</p> <p>El 27 de junio del 2024, se elaboró el memorando de planificación preliminar para la realización de la Auditoría de Gestión de Calidad para medir la eficiencia del departamento de logística de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica.</p> <p>Objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el cuestionario control interno del departamento de logística. • Determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo de cada procedimiento que realiza el departamento de logística. • Identificar posibles riesgos y determinar acciones para prevenirlos o mitigarlos. <p>Resultado de la evaluación de control interno</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ No se aplican registros ni inspecciones y controles de conservación en la recepción del producto. ➤ No se utilizan ningún tipo de sistema tanto para la planificación y coordinación del despacho del producto. ➤ No se utiliza ningún sistema de monitoreo al transportista en tiempo real. ➤ No aplica ninguna evaluación de desempeño a los proveedores de fletes de los productos. <p>Calificación y Evaluación de los riesgos.</p> <p>Los resultados se obtuvieron en base a la matriz de ponderación en la evaluación del control interno:</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 09/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 09/07/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
ESPECÍFICA

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MPE
2-3

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

Fórmula de cálculo:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{26}{30} \times 100$$

$$NC = 87\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 87\%$$

$$NR = 13\%$$

Conclusión:

En base a los resultados obtenidos de la evaluación de control internos de los diferentes procedimientos que utiliza el departamento de logística, mediante la matriz de ponderación se identifica que tiene un nivel de confianza ALTO del 87%, mientras que el nivel de riesgo es BAJO con un 13%.

Programa de Auditoría

Los programas para el trabajo de auditoría de gestión de calidad al departamento de logística se encuentran detallados en el papel de trabajo (Ref. PAGC 1-1).

	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 09/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 09/07/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
ESPECÍFICA**

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MPE

3-3

Distribución del trabajo de Auditoría

Auditor:

Sr. Adrián Castillo es el que ejecutara las fases de la auditoría y todo lo relacionado con la misma, la elaboración de cada programa, informes, memorando en las fases de auditoría y la evaluación de control interno por procedimientos, matriz de ponderación, papeles de trabajo, hojas de hallazgos y al finalizar la elaboración de informe final de la auditoría de gestión de calidad.

Supervisor:

Mgs. Iván Arias será el encargado de supervisar el proceso de la correcta aplicación tanto de las fases como de la ejecución de la auditoría.

Tiempo de Elaboración de la Auditoría

Fase	Inicio	Culminación
Planificación	03/06/2024	09/07/2024
Ejecución	10/07/2024	25/07/2024
Comunicación de Resultados	29/07/2024	30/07/2024

Adrián Sebastián Castillo Hidalgo

Auditor

Mgs. Iván Patricio Arias González

Jefe de Equipo


Elaborado por: A.S.C.H


Fecha: 09/07/2024


Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 09/07/2024


4.2. Fase 2: Ejecución


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA			PE 1-1
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROGRAMA DE EJECUCIÓN			
<p>Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> <p>Objetivo: Aplicar los procedimientos de auditoría para determinar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015</p>				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Aplicar los procedimientos de la auditoría de gestión de calidad	PAGC	A.S.C.H	10/07/2024
2	Elabore la hoja de hallazgos	HH	A.S.C.H	25/07/2024
		Elaborado por: A.S.C.H		Fecha: 10/07/2024
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 10/07/2024


	C. ECUATORIANA DE CERÁMICA	HH 1-6
	HOJA DE HALLAZGO	
	FASE 2: EJECUCIÓN	
<p>Hallazgo: Falta de espacio físico para el almacenamiento de producto terminado en las bodegas.</p>		
<p>Condición: Se identificó en las bodegas de producto terminado la falta de espacio para almacenar el producto entregado de producción.</p> <p>Criterio: Acorde al Manual de Gestión de la empresa en el numeral 8.5.4.2: “Se ha designado las áreas de almacenamiento de las materias primas, producto durante el proceso y producto final de tal forma que evite el deterioro o daño de estos. El lugar de almacenamiento de estos estará claramente identificado y presentará todas las seguridades del caso para mantenerlos en buen estado”.</p> <p>Causa: Exceso de producción y falta de ventas.</p> <p>Efecto: No se puede realizar adecuadamente el ingreso de producción y arreglo de bodega, existe demora en los despachos diarios.</p> <p>Conclusión: La falta de espacio en las bodegas para almacenar el producto terminado debido al exceso de producción y la falta de ventas está afectando negativamente la gestión del inventario y causando demoras en los despachos. Esta situación no cumple con los criterios establecidos en el Manual de Gestión de la empresa.</p> <p>Recomendación: Gerente General Se sugiere gestionar el alquiler de espacios físicos adicionales para el almacenamiento del producto en exceso, además de poder optimizar el espacio de almacenamiento. Deberán ajustar los niveles de producción y aumentar las estrategias de venta para solucionar el espacio de almacenamiento de las bodegas para evitar los inconvenientes en los inventarios.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 24/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 24/07/2024

	C. ECUATORIANA DE CERÁMICA	HH 2-6
	HOJA DE HALLAZGO	
	FASE 2: EJECUCIÓN	
<p>Hallazgo: No se Actualiza los Formatos de Producción</p>		
<p>Condición: Durante el periodo evaluado del 2023 los formatos nuevos de productos producidos no se han actualizado en el Procedimiento de Ingreso de Producto debido a que su última actualización fue en octubre del 2022.</p> <p>Criterio: En el Procedimiento de Ingreso de Producto con base en el Manual de Gestión de Calidad en el numeral 4.3.2 Producto: “</p> <p>Causa: El responsable de producción no comunica a la jefatura de normalización los nuevos formatos de productos para la actualización de los mismos.</p> <p>Efecto: Los usuarios internos (Personal nuevo, jefaturas, gerencia) no están al tanto de los nuevos formatos de productos.</p> <p>Conclusión:</p> <p>La falta de actualización de los formatos de producción de la empresa representa un riesgo en la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo. Esta situación es de gran impacto para los registros y almacenamiento de los productos, además del uso de los antiguos formatos ocasiona confusión a los usuarios internos.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Jefe de Normalización</p> <p>Se sugiere actualizar los formatos nuevos de productos en el Procedimiento de Ingreso de Producto para garantizar que el personal de la empresa tenga conocimiento de los formatos actuales.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 24/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 24/07/2024


	C. ECUATORIANA DE CERÁMICA	HH 3-6
	HOJA DE HALLAZGO	
	FASE 2: EJECUCIÓN	
<p>Hallazgo: Incumplimiento del indicador de Rotura de Producto Terminado</p>		
<p>Condición: En el período del 2023, se constató que la Rotura de Producto sobrepasa el límite de 1.000 m², debido a que el promedio anual de roturas es de 1.688,56 m².</p> <p>Criterio: Acorde al Procedimiento de Ingreso de Producto con base en el Sistema de Gestión de Calidad, la cantidad de Roturas de Producto que ingresa a bodega no debe superar el límite de 1.000 m².</p> <p>Causa: La rotura del producto se debe a la mala calidad en la fabricación y el mal almacenamiento de los pallets.</p> <p>Efecto: Incremento en los gastos operativos y disminución de la utilidad contable de la empresa.</p> <p>Conclusión: La rotura del producto terminado se debe a varios factores como la mala calidad del producto, el mal almacenamiento del producto. Esto genera incremento de gastos y un incumplimiento con los estándares de calidad.</p> <p>Recomendación: Jefe de Producción y Jefe Logística La empresa deberá mejorar los procesos de producción y el almacenamiento del producto, mediante capacitaciones al personal de un adecuado ordenamiento y almacenamiento de cada producto, para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 24/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 24/07/2024


	C. ECUATORIANA DE CERÁMICA	HH 4-6
	HOJA DE HALLAZGO	
	FASE 2: EJECUCIÓN	
Hallazgo: Incumplimiento del indicador del % de Devolución de Pallets		
<p>Condición: Durante el periodo evaluado del 2023, mediante la auditoría se identificó un promedio anual de Pallets devueltos es de 58,65%.</p> <p>Criterio: Acorde al Procedimiento de Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega de Producto Terminado con base en el Sistema de Gestión de Calidad, el departamento de logística debe de alcanzar el 80% de pallets devueltos.</p> <p>Causa: Se debe porque el cliente no cuenta con el espacio y personal necesario para recibir y estibar los pallets con productos enviados desde C.A. Ecuatoriana de Cerámica; además, de que el transportista no entrega los Pallets vacíos a bodega.</p> <p>Efecto: El bajo porcentaje de devoluciones de los Pallets vacíos a bodega ocasiona un incremento de costos operativos.</p> <p>Conclusión: En el periodo del 2023, mediante auditoría se obtiene como resultado un incumpliendo del 58,65% del indicador de 80% de Devolución de Pallets, donde se refleja que la los pallets no son devueltos a bodega por los clientes por distintas causas, afectando así la eficiencia y los costos operativos de la empresa. Es necesario tomas acciones correctivas para que se cumpla este indicador de calidad y así reducir los costos.</p> <p>Recomendación: Jefe de logística Se sugiere analizar la factibilidad de despechar el producto estibado, es decir únicamente por cajas de los diferentes productos; además, efectuar sanciones o llamados de atención a los transportistas.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 25/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 25/07/2024


	C. ECUATORIANA DE CERÁMICA	HH 5-6
	HOJA DE HALLAZGO	
	FASE 2: EJECUCIÓN	
<p>Hallazgo: Incumplimiento del indicador de Metros Cuadrados Despachados.</p>		
<p>Condición: El período 2023 auditado, se identificó que su promedio anual es de 21.715,06 m² despachados.</p> <p>Criterio: Acorde al Procedimiento de Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega de Producto Terminado con base en el Sistema de Gestión de Calidad, el departamento de logística debe de alcanzar 25.000 m² despachados.</p> <p>Causa: Para que no se cumpla este indicador se basa el bajo porcentaje de ventas del período 2023, además, de cancelación de los pedidos por una deficiencia en el stock del inventario del producto o datos erróneos.</p> <p>Efecto: El bajo porcentaje de m² despachados puede llegar a una reducción en la eficiencia operativa y en la capacidad de cumplir con la demanda del mercado, además de generar pérdidas económicas por no alcanzar las ventas y las metas establecidas.</p> <p>Conclusión: Se determina el incumplimiento de no alcanzar lo establecido en el indicador de Metros Cuadrados Despachados se debe a las ventas bajas, los datos erróneos del cliente, además no tener el inventario correcto; esto afecta en el rendimiento del departamento de logística.</p> <p>Recomendación: Gerente General Conjuntamente con el área de ventas se sugiere realizar un estudio de mercado para identificar causas del bajo porcentaje de ventas, además de que el área de logística deberá realizar un inventario del producto almacenado en las bodegas para tener un stock correcto.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 25/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 25/07/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	HH 6-6
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	FASE 2: EJECUCIÓN	
<p>Hallazgo: Incumplimiento del Indicador del % de Facturas Anuladas.</p>		
<p>Condición: En el período 2023 el departamento de logística supera el límite máximo para la emisión de facturas anuladas es del 5%.</p> <p>Criterio: De acuerdo al Procedimiento de Facturación con base al Sistema de Gestión de Calidad, el departamento de logística no debe superar el 5% de Facturas Anuladas de promedio anual.</p> <p>Causa: El motivo para el incremento de Facturas Anuladas, es el ingreso erróneo de datos del cliente, además, de que en algunas ocasiones existe diferencias entre el stock del sistema vs el stock físico esto con lleva a anular la factura emitida.</p> <p>Efecto: Retraso en el cumplimiento de las actividades diarias asignadas a los facturadores.</p> <p>Conclusión: Una vez auditado el indicador del % de Facturas Anuladas, se determina un mayor incumplimiento de la meta con un 9,5%, la misma que es solo del 5% con criterio al Sistema de Gestión de Calidad. Las causas principales que se obtiene es el ingreso erróneo de los datos del cliente y la discrepancia que existe entre el stock del sistema y el stock físico de los productos. Es crucial mejorar la eficiencia en el departamento de logística para cumplir con el indicador de calidad.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Gerente o Responsable</p> <p>Realizar capacitaciones a los facturadores del departamento de logística sobre el ingreso y manipulación de datos de los clientes en el sistema; además, de ajustar las diferencias de su inventario mediante una toma física. Esto ayudará a reducir el número de Facturas Anuladas y se podrá cumplir con la meta del 5% de Facturas Anuladas establecidas.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 25/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 25/07/2024


4.3. Fase 3: Comunicación de Resultados


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA			CR 1-1
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
<p>Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> <p>Objetivo: Comunicar los resultados obtenidos en la auditoría</p>				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice la convocatoria de la lectura del borrador del informe	CBI	A.S.C.H	26/07/2024
2	Elabore el informe final de auditoría	IFA	A.S.C.H	30/07/2024
		Elaborado por: A.S.C.H		Fecha: 26/07/2024
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 26/07/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	IFA 1-6
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Introducción		
<p>Motivo de Auditoría</p> <p>La auditoría de gestión de calidad se aplicó al departamento de logística para determinar si están cumpliendo con la Norma ISO 9001:2015 en base a los Indicadores de Calidad establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.</p> <p>Objetivos del Auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las fases de auditoría de gestión de calidad en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica. • Determinar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 en la gestión de calidad. <p>Alcance del Auditoría</p> <p>Esta auditoría comprende el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023.</p>		
Resultados de la Auditoría		
<p>Hallazgo 1: Falta de espacio físico para el almacenamiento de producto terminado en las bodegas.</p> <p>Se identificó que en las bodegas de producto terminado no existe suficiente espacio para almacenar el producto por exceso de producción, esto ocasiona congestión en el ingreso del producto terminado a las bodegas, en la verificación y constatación física de los metros cuadrados. Al no tener un espacio destinado ocasiona un registro erróneo en el stock del inventario de cada producto, además, afecta en los despachos de cada producto al no tener ordenado en la bodega que corresponde. El exceso de producción se debe a la falta de ventas de los productos.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 29/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 29/07/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	IFA 2-6
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
<p>Conclusión:</p> <p>La falta de espacio en las bodegas para almacenar el producto terminado debido al exceso de producción y la falta de ventas está afectando negativamente la gestión del inventario y causando demoras en los despachos. Esta situación no cumple con los criterios establecidos en el Manual de Gestión de la empresa.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Gerente General</p> <p>Se sugiere gestionar el alquiler de espacio físicos adicionales para el almacenamiento del producto en exceso, además de poder optimizar el espacio de almacenamiento. Deberán ajustar los niveles de producción y aumentar las estrategias de venta para solucionar el espacio de almacenamiento de las bodegas para evitar los inconvenientes en los inventarios.</p> <p>Hallazgo 2: No se actualiza los formatos de producción.</p> <p>Acorde al Procedimiento de Ingreso a Producto con base en el Sistema de Gestión de Calidad, los nuevos formatos de producción no han sido actualizados desde el año 2022, el responsable de producción es el encargado de comunicar al jefe de normalización para realizar la nueva actualización de dichos formatos, al no actualizar afecta al personal interno de la empresa, porque no conocen los nuevos formatos de producción vigentes desde el año 2023.</p> <p>Conclusión:</p> <p>La falta de actualización de los formatos de producción de la empresa representa un riesgo en la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo. Esta situación es de gran impacto para los registros de los productos y almacenamiento de los productos, además del uso de los antiguos formatos ocasiona confusión el nuevo personal.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 29/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 29/07/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	IFA 3-6
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
<p>Recomendación:</p> <p>Jefe de Normalización</p> <p>Se sugiere actualizar el formato de producción en el Procedimiento de Ingreso de Producto para garantizar que el personal de la empresa tenga conocimiento de los formatos actuales.</p> <p>Hallazgo 3: Incumplimiento del indicador de rotura de producto terminado</p> <p>Acorde al Procedimiento de Ingreso de Producto con base en el Sistema de Gestión de Calidad, en el período del 2023 el límite anual de las Roturas del Producto es de 1.000 m², pero se constató que en los meses de incumplimiento fue de febrero a diciembre del periodo de 2023, el promedio anual de Roturas de Productos fue de 1.688,56 m² debido a que el producto en su fabricación fue de mala calidad y el mal almacenamiento de los pallets en las bodegas</p> <p>Conclusión:</p> <p>La rotura del producto terminado se debe a varios factores como la mala calidad del producto, el mal almacenamiento del producto. Esto genera incremento de costos y un incumplimiento con los estándares de calidad.</p> <p>lugar para el almacenamiento de cada producto, para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Jefe de Producción</p> <p>La empresa deberá mejorar los procesos de producción y el almacenamiento del producto, mediante capacitaciones al personal de un adecuado ordenamiento y almacenamiento de cada producto, para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 30/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 30/07/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		IFA 4-6
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA		
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
<p>Hallazgo 4: Incumplimiento del indicador del % de devolución de pallets</p> <p>Acorde al Procedimiento de Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega de Producto Terminado con base en el Sistema de Gestión de Calidad, el departamento de logística debe de alcanzar el 80% de promedio anual de pallets devueltos, al realizar una constatación en los meses de incumpliendo fueron de abril a diciembre del periodo de 2023 con un promedio anual de Devolución de Pallets de 58.65%.</p> <p>Este bajo porcentaje incrementa los costos operativos a la empresa debido a que los clientes no cuentan con espacio y personal para estibar los pallets con productos, además, de que los transportistas no entregan los Pallets vacíos a bodega.</p> <p>Conclusión: En el periodo del 2023, mediante auditoría se obtiene como resultado un incumpliendo del 58,65% del indicador de 80% de Devolución de Pallets, donde se refleja que la los pallets no son devueltos a bodega por los clientes por distintas causas, afectando así la eficiencia y los costos operativos de la empresa. Es necesario tomas acciones correctivas para que se cumpla este indicador de calidad y así reducir los costos.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Jefe de logística</p> <p>Se sugiere analizar la factibilidad de despechar el producto estibado, es decir únicamente por cajas de los diferentes productos; además, efectuar sanciones o llamados de atención a los transportistas.</p> <p>Hallazgo 5: Incumplimiento del indicador de metros cuadrados despachados.</p> <p>Acorde al Procedimiento de Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega de Producto Terminado con base en el Sistema de Gestión de Calidad, el departamento de</p>			
		Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 30/07/2024
		Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 30/07/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	IFA 5-6
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
<p>logística debe de alcanzar 25.000 m² despachados, al realizar la auditoría se constató que los meses de abril, junio a agosto de 2023 solo despacharon un promedio anual de 21.715,06 m², no se cumple la meta ya que existe un bajo porcentaje de ventas, además de que los clientes cancelan sus pedidos por una deficiencia de stock en el inventario de los producto o datos erróneos. Donde afecta en la eficiencia operativa y la capacidad para cumplir la demanda del mercado, generando pérdidas económicas por el bajo nivel de ventas.</p> <p>Conclusión: Se determina el incumplimiento de no alcanzar lo establecido en el indicador de Metros Cuadrados Despachados se debe a las ventas bajas, los datos erróneos del cliente, además no tener el inventario correcto; esto afecta en el rendimiento del departamento de logística.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Gerente General</p> <p>Conjuntamente con el área de ventas se sugiere realizar un estudio de mercado para identificar causas del bajo porcentaje de ventas, además de que el área de logística deberá realizar un inventario del producto almacenado en las bodegas para tener un stock correcto.</p> <p>Hallazgo 6: Incumplimiento del indicador del % de facturas anuladas.</p> <p>De acuerdo al Procedimiento de Facturación con base en el Sistema de Gestión de Calidad, el departamento de logística no debe superar el 5% de Facturas Anuladas de promedio anual. En este periodo de 2023 todo el año han superado el porcentaje establecido alcanzando un promedio anual del 9,5% de Facturas Anuladas en Logística debido al ingreso erróneo de datos de los clientes, además, de existir diferencias en el stock del sistema vs el stock físico lo que conlleva a anular las facturas ocasionando retraso en las actividades diarias de los encargados de facturar.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 30/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 30/07/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	IFA 6-6
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
<p>Conclusión:</p> <p>Una vez auditado el indicador del % de Facturas Anuladas, se determina un mayor incumplimiento de la meta con un 9,5%, la misma que es solo del 5% con criterio al Sistema de Gestión de Calidad. Las causas principales que se obtiene es el ingreso erróneo de los datos del cliente y la discrepancia que existe entre el stock del sistema y el stock físico de los productos. Es crucial mejorar la eficiencia en el departamento de logística para cumplir con el indicador de calidad.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Gerente o Responsable</p> <p>Realizar capacitaciones a los facturadores del departamento de logística sobre el ingreso y manipulación de datos de los clientes en el sistema; además, de ajustar las diferencias de su inventario mediante una toma física. Esto ayudará a reducir el número de Facturas Anuladas y se podrá cumplir con la meta del 5% de Facturas Anuladas establecidas.</p> <p style="text-align: center;">  Adrián Sebastián Castillo Hidalgo Auditor </p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 30/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 30/07/2024

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Al aplicar las fases de auditoría de gestión de calidad en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, se identificó de manera efectiva los procedimientos claves que requieren mejoras. Esto permitió hacer una evaluación a los diferentes procedimientos internos que realiza el departamento de logística, para tener una eficiencia operativa para fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad.
- La evaluación del cumplimiento de los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 en la gestión de calidad de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica ha adoptado indicadores de manera adecuada. Sin embargo, se evidenció que el cumplimiento de dichos indicadores no se cumple de manera efectiva, ya que cuatro de ellos sobrepasan lo establecido en cada meta establecida para cada indicador.

5.2. Recomendaciones

- Considerando los hallazgos sobre los procesos internos, sería beneficioso que los colaboradores de logística tengan una capacitación enfocada en la mejora continua. Esto ayudará a comprender mejor los puntos críticos que se han identificado y cómo optimizarlos, lo que será útil en el monitoreo de estos indicadores y tomar acciones correctivas de manera anticipada, mejorando así la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- Dado que algunos indicadores exceden las metas establecidas, se deben implementar planes de acción específicos, este debe fortalecer el control de calidad de la empresa al incluir la identificación de la causa inicial, ajustes a los procesos relevantes y un seguimiento detallado de las acciones implementadas. Para que se puedan realizar los ajustes necesarios antes de que la gestión de la calidad se vea seriamente afectada.

BIBLIOGRAFÍA

- Alejandro Riveros. (2023, July 7). *Guía ISO 9001: Claves para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente*. EALDE.
- Armas Garcia, R. (2008). Auditoría de Gestión conceptos y métodos. *Cuba: Editorial Félix Varela*.
- Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Díaz Gispert, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas En Educación*. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Campos. G, & Lulle. N. (2012). Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972 (1). *Xihmai*.
- Carlos, M., Galeas, E. N., Alejandra, B., & Calderón, P. (2017). Identidad e Identificación: Investigación de Campo como Herramienta de Aprendizaje en el Diseño de Marcas. *INNOVA Research Journal*, 2(10), 155–164.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista Espacios*, 39(50).
- Dávila, G. G. (2000). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial patria.
- EAE Business School. (2023, March 7). *Manual de calidad: Definición, especificaciones y estructura*. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/especificaciones-estructura-manual-de-calidad/>
- Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista*.
- Galván-Gómez, L. F., Montoya-Quintero, D. M., Reyes-Gamboa, A. X., & Rosero-Noguera, C. A. (2023). Metodología para la valoración de hallazgos de auditorías de primera parte. *Revista Politécnica*, 19(38), 160–172.
- García-Loor, A. del R. (2019). Los procesos contables de la auditoria en una gestión empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X


- . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 4(10), 3–14.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.34>
- Hugo, S. M. (2012). Introducción a la auditoria. *México: Red Tercer Milenio SC*.
- ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos*.
http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf
- Jillo, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Universidad de Alicante. Servicio de Publicaciones.
- Lucas, F. F. S., Lourido, W. A. B., & Giler, M. V. (2022). Auditoría de gestión de calidad y mejoramiento continuo de procesos en pequeñas y medianas empresas del sector pesquero, Manta, Montecristi y Jaramijó–Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 718–729.
- Núñez Liberio, R. V., Proaño Gonzales, E. A., & Quiñónez Cabeza, L. E. (2018). Evolución de la auditoría de gestión. *Ciencia Digital*, 2(1), 361–380.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.26>
- Ortega, A. M. C., & López, V. L. P. (2022). Auditoria de gestión a la logística de procesos de servicios generales. *Ingenium et Potentia: Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 4(6), 125–155.
- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185.
- Palma, R. J. C., Merizalde, C. K. B., & Flores, F. M. F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de La Investigación y El Conocimiento*, 2(1), 625–644.
- Pérez Fernández, D., Urquiola Sánchez, O., & Alpizar Fernández, R. (2022). Sistema de gestión de calidad de la Universidad de Cienfuegos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 161–169.
- Ramos Merino, L. L. (2012). *Examen especial aplicado a los Activos Fijos del Sindicato de Choferes Profesionales “4 de Octubre”, del cantón Penipe, provincia de Chimborazo*,


correspondiente al ejercicio contable 2011.
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2145/1/Tesis%20Lista.pdf>


- Regalado, M. L. C., Zambrano, R. M. Z., & Sánchez, E. E. B. (2020). La integralidad de la auditoría. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 5(9), 359–370.
- Reyes Chacón, D. A., Cadena López, A., & Rivera González, G. (2021). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *INTER DISCIPLINA*, 10(26), 217.
<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2022.26.80975>
- Santa Cruz Marín, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación Valor Contable*, 1(1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>
- Ugalde, L. T. M., Palacios, D. A. A., Cedeño, L. L. R., & Pindo, D. G. M. (2019). Los procesos contables de la auditoría en una gestión empresarial. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 4(8), 250–257.
- Vélez, G. L. G., & Vélez, M. R. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001: 2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 6(4), 270–294.
- Zambrano, M. I. Z., Briones, V. F. V., García, M. C. E., & Trabas, E. A. (2018). Auditoría de gestión: Fundamentos teóricos y metodológicos. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 13–24.
- Zambrano Rodríguez, G. M., Álvarez Pincay, D. E., & Yoza Rodríguez, N. R. (2021). LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS, REALIDADES Y PERSPECTIVAS. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. ISSN 2602-8166*, 5(3), 127–140.
<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.568>

ANEXOS.


Anexo 1: Índices de Marcas


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	HI 1-1
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	HOJA DE ÍNDICE	
<p>HI: Hoja de Índice.</p> <p>MA: Marcas de Auditoría.</p> <p>PPP: Programa de Planificación Preliminar.</p> <p>CSP: Contrato de Servicios Profesionales.</p> <p>IA: Notificación del inicio de la Auditoría.</p> <p>SIA: Información de la Empresa.</p> <p>GE: Guía y Entrevista al Jefe de Logística.</p> <p>GO: Guía de Observación.</p> <p>IVPE: Informe de Visita Preliminar a la empresa.</p> <p>MPP: Memorando de la Planificación Preliminar.</p> <p>PPE: Programa de Planificación Específica.</p> <p>CCI-PIP: Cuestionario de Control Interno al Procedimiento de Ingreso de Producto.</p> <p>MP-PIP: Matriz de Ponderación del Procedimiento de Ingreso de Producto.</p> <p>CNCR-PIP: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo del Procedimiento de Ingreso de Producto.</p> <p>CCI-PMACEPT: Cuestionario de Control Interno al Procedimiento Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega de Producto Terminado.</p> <p>MP-PMACEPT: Matriz de Ponderación del Procedimiento Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega de Producto Terminado.</p> <p>CNCR-PMACEP: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo del Procedimiento Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega de Producto Terminado.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 29/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 29/07/2024


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	HI 2-2
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	HOJA DE ÍNDICE	
<p>CCI-PF: Cuestionario de Control Interno al Procedimiento de Facturación.</p> <p>MP-PF: Matriz de Ponderación del Procedimiento de Facturación.</p> <p>CNCR-PF: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo del Procedimiento de Facturación.</p> <p>MPG: Matriz de Ponderación General.</p> <p>ICI: Informe de Control Interno.</p> <p>PAGC: Procedimiento de la Auditoría de Gestión de Calidad.</p> <p>MPE: Memorando de Planificación Específica.</p> <p>PE: Programa de Ejecución.</p> <p>CEMC: Cuestionario de Evaluación del Manual de Gestión Calidad.</p> <p>VAP: Verificación de la Actualización de los Procedimientos.</p> <p>VCRPT: Verificar la Cantidad de Rotura de Producto Terminado en Logística</p> <p>CPDVSCPVD: Comparar los Pallets Despachados con Producto VS la Cantidad de Pallets Vacíos Devueltos a Bodega</p> <p>CMDVSM: Verificar la Cantidad de Metros Despachados de las Bodegas VS La Meta</p> <p>CFEVSFA: Comparar las Facturas Emitidas VS las Facturas Anuladas.</p> <p>HH: Hoja de Hallazgos.</p> <p>CR: Comunicación de los Resultados.</p> <p>CBI: Convocatoria de la Lectura del Borrador del Informe.</p> <p>IFA: Informe Final de Auditoría.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 29/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 29/07/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	HMA 1-1
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	HOJA DE MARCAS DE ADUITORÍA	
<p> <input type="radio"/>: Comprobado por Auditoría <input checked="" type="checkbox"/>: Total Comprobado <input checked="" type="checkbox"/>: Verificado <input checked="" type="checkbox"/>: Verificado con Error <input checked="" type="radio"/>: Constatado Físicamente </p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 29/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 29/07/2024


Anexo 2: Fase 1: Planificación Preliminar

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	CSP 1-2
	CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>En la Ciudad de Riobamba a los 04 días de junio del 2024, comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte, el Ing. Ernesto Valdivieso, en calidad de Gerente de la Empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, el cual se denominará “CONTRATANTE” y por otra parte el Sr. Adrián Sebastián Castillo Hidalgo, que en adelante se la denominara “AUDITOR” convienen celebrar el presente contrato contenido de las siguientes cláusulas:</p> <p>CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES</p> <p>De acuerdo con las necesidades de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica y la aceptación en la Carta-057-ECGG-2024 para la realización de la auditoría.</p> <p>CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO</p> <p>Por medio del presente la Auditora se compromete a ejecutar una “Auditoría de gestión de calidad al departamento de logística en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, ciudad de Riobamba, período 2023”.</p> <p>CLÁUSULA TERCERA: EQUIPO DE AUDITORÍA</p> <p>El equipo de trabajo estará conformado por: Jefe de Equipo Mgs. Iván Patricio Arias Gonzáles y Auditor Adrián Sebastián Castillo Hidalgo, el trabajo de campo se lo realizara en la Empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica que se encuentra ubicada en la Av. Gonzalo Davalos y Brasil.</p> <p>CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES</p> <p>El Auditor se compromete a elaborar la auditoría con total transparencia, honestidad y la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica se compromete a proporcionar o entregar información con la brevedad posible, cualquier tipo de información que solicite el auditor con la finalidad de cumplir con el objeto del contrato.</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 04/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 04/06/2024


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	CSP 2-2
	CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>CLÁUSULA QUINTA: PLAZO DE AUDITORÍA La duración del contrato será de 60 días laborables, prorrogables en caso de ser necesario.</p> <p>CLÁUSULA SEXTA: REMUNERACIÓN No se establece ningún valor económico, la auditoría tiene la finalidad de cumplir con el requisito del proyecto de titulación.</p> <p>CLÁUSULA SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD Se recalca que la información proporcionada por la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica es confidencial y de uso exclusivo para el desarrollo de la auditoría.</p> <p>CLÁUSULA OCTAVA: ACEPTACIÓN Las partes contratantes declaran estar de acuerdo con la clausulas estipuladas en el presente contrato y contenido en la ciudad de Riobamba a 04 días de junio del 2024.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  Ing. Ernesto Xavier Valdiviezo Hurtado C.I 1790013235 Gerente General </div> <div style="text-align: center;">  Adrián Sebastián Castillo Hidalgo C.I 0605158518 Auditor </div> </div>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 04/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 04/06/2024


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	IA 1-2
	NOTIFICAICÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>Riobamba, 07 de junio de 2021</p> <p>Ingeniero Ernesto Xavier Valdiviezo Hurtado GERENTE GENERAL DE C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA Presente.-.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>En mención al contrato, para comunicar la realización del trabajo de auditoría con la debida confidencialidad, la misma que comenzara desde el 07 de junio del 2024, se inicia la auditoría que comprende el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, solicito de la manera más comedida me faciliten con toda la información requerida para el desarrollo de la auditoría.</p> <p>El objetivo general Realizar una auditoría de gestión de calidad en el departamento de logística en la empresa C.A Ecuatoriana de Cerámica, período 2023</p> <p>Los objetivos específicos de la evaluación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las fases de auditoría de gestión de calidad en la empresa C.A Ecuatoriana de Cerámica. • Determinar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2015 en la gestión de calidad. 		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 07/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 07/06/2024


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	IA 2-2
	NOTIFICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>Por la atención prestada, anticipo mis sinceros agradecimientos y la misma que comunique al departamento de logística con el fin de que me brinden la colaboración para cumplir los objetivos.</p> <p>Atentamente;</p>  <p>Adrián Sebastián Castillo Hidalgo Auditor</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 07/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 07/06/2024


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	SIA 1-2
	SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>Riobamba, 08 de junio de 2024</p> <p>Ingeniero Ernesto Xavier Valdivieso Hurtado GERENTE GENERAL DE C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA</p> <p>Presente.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Me dirijo a usted para solicitar de la manera más comedida se me facilite la siguiente información, la misma que será utilizada para la realización de la auditoría de gestión de calidad al departamento de logística.</p> <p>Información general de la empresa C.A Ecuatoriana de Cerámica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base legal • Misión • Visión • Valores Institucionales • Objetivo de calidad • Organigrama de la empresa 		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 08/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 08/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	SIA 2-2
	SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>Información sobre el Sistema de Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos Ingreso de Producto • Procedimiento de Manipulación • Procedimiento de Facturación <p>Anticipo mi agradecimiento ante la petición realizada.</p> <p>Atentamente</p>  <p>Adrián Sebastián Castillo Hidalgo Auditor</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 08/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 08/06/2024


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		GE 1-2
	GUIA DE ENTREVISTA Y ENTREVISTA AL JEFE DE LOGÍSTICA		
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
Lugar y Fecha:		Riobamba, 11 de junio del 2024	
Funcionario Entrevistado		Cargo	
Ing. Andrés Chiriboga		Jefe del departamento de logística	
Objetivo: Obtener la información detallada del manual y las políticas de calidad e identificar posibles falencias			
CUESTIONARIO APLICARSE			
<p>1. ¿Está Familiarizado con el sistema de gestión de calidad? ¿Puede explicar el propósito y el contenido principal referente al departamento de logística?</p> <p>Familiarizado si esta, ya que son los procesos que realiza cada día. El propósito es cumplir y hacer todas las actividades referentes al sistema de gestión de calidad para garantizar que los productos lleguen en óptimas condiciones al consumidor final.</p>			
<p>2. ¿Cómo se asegura la empresa que todos los empleados del departamento de logística y comprendan el sistema de gestión de calidad?</p> <p>Dentro del conocimiento se conocen vía inducción, además de que se les comparte vía correo electrónico el Sistema de Gestión de Calidad en base a los procedimientos del departamento de logística.</p>			
<p>3. ¿El sistema de gestión de calidad cumple con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015?</p> <p>Desconozco, pero la norma ISO 9001 establece que deben parametrizar los procedimientos y deben de cumplir el 100%.</p>			
<p>4. ¿Actualmente el sistema de gestión de calidad y las políticas de calidad de la empresa está actualizados?</p> <p>No tiene conocimiento de si actualizados, pero ya han aprobado la certificación de la ISO.</p>			
		Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 11/06/2024
		Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 11/06/2024


	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	GE 2-2
	GUIA DE ENTREVISTA	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>5. ¿Con que frecuencia se actualiza el sistema de gestión de calidad?</p> <p>La actualización si se realiza y cada procedimiento están sujetas al cambio en base a las necesidades que requiere cada departamento.</p> <p>6. ¿Cómo se registra los cambios en el sistema de gestión de calidad o las políticas de calidad?</p> <p>Cada área maneja su parte micro, es decir si algún procedimiento no cumple se evalúa, se modifica revisa los cambios y la gerencia general aprueba los cambios.</p> <p>7. ¿Cómo se comunica los cambios realizados a los colaboradores del departamento de logística?</p> <p>Cuando se modifica algún procedimiento y una vez aprobado, a los colaboradores se los comunica mediante una capacitación y vía correo electrónico</p> <p>8. ¿Los procedimientos descritos en el sistema de gestión de calidad se implementa correctamente en las operaciones diarias?</p> <p>Si se complementa y están sujetas al cambio dependiendo el día a día</p> <p>9. ¿Cómo se lleva a cabo la revisión periódica de los procesos para asegurar el cumplimiento continuo con la política de calidad?</p> <p>Con el día a día del trabajo mediante la vía de inducción, se realiza la revisión cuando algo falta o no se cumple. Y se cumple un proceso: Modifico, Pruebo, Evaluó, Paso a limpio y comunico.</p> <p>10. ¿Cómo se asegura el cumplimiento con las normativas y estándares de calidad aplicables a logística?</p> <p>Se asegura con el procedimiento ya que arroja procedimientos, correos entre otros. Es decir, cumple un proceso el cual se verifica para realizar despachos del producto</p>		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 11/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 11/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		GO 1-2	
	GUIA DE OBSERVACIÓN			
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
Entidad: C.A Ecuatoriana de Cerámica		Fecha: 13/06/2024		
Observador: Adrián Sebastián Castillo Hidalgo		Lugar: Riobamba		
Objetivo: Observar y evaluar que los procedimientos cumplan con lo establecido en el manual de calidad de la empresa.				
Nº	Pregunta	Si	No	Observación
1	¿Se cumplen los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad?	X		
2	¿El sistema de gestión de calidad y la política de calidad se ha distribuido a los colaboradores?	X		Vía inducción y mail
3	¿Los colaboradores están familiarizados con el sistema de gestión y las políticas de calidad?	X		
4	¿Los colaboradores han recibido capacitación en caso de actualización del SGC y de la política de calidad?	X		Solo cuando se actualiza
5	¿Existe registros de las capacitaciones realizadas a los colaboradores?	X		RR.HH
6	¿Se realiza control de documentos según el sistema de gestión de calidad?	X		
7	¿El jefe del departamento muestra compromiso para el cumplimiento del sistema de gestión de calidad?	X		
		Elaborado por: A.S.C.H		Fecha: 13/06/2024
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 13/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		GO 2-2	
	GUIA DE OBSERVACIÓN			
	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
N°	Pregunta	Si	No	Observación
8	¿Los procedimientos están alineados acorde con el sistema de gestión de calidad?	X		Este es modificable de acuerdo al trabajo
9	¿Se comunica de forma regular al personal de logística las políticas de calidad?	X		
10	¿Se realizan auditorías internas acorde al sistema de gestión de calidad?	X		Si de acuerdo a lo que evalúa el Auditor Interno
		Elaborado por: A.S.C.H		Fecha: 13/06/2024
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 13/06/2024

Anexo 3: Fase 1: Planificación Específica

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		MP-PIP 1-1		
	MATRIZ DE PONDERACIÓN				
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
Funcionario: Ing. Andrés Chiriboga Cargo: Jefe de logística Objetivo: Elaborar la matriz de ponderación del cuestionario de control interno del procedimiento del Ingreso de Producto Terminado					
N°	Preguntas	Calificación			
		PT	CT	%	
1	¿El jefe de logística se encarga de verificar que los procedimientos del ingreso de producto se cumplan?	1	1	1%	
2	¿El procedimiento de ingreso tiene referencia con la norma ISO 9001:2015?	1	1	1%	
3	¿Existen documentos para la recepción del producto?	1	1	1%	
4	¿Se verifica la documentación de los productos recibidos?	1	1	1%	
5	¿Se evalúa periódicamente la eficiencia del procedimiento del ingreso del producto?	1	1	1%	
6	¿Se inspecciona que los productos se almacenen por categorías o identificación?	1	1	1%	
7	¿Se verifica las características del producto (calidad, matiz, calibre)?	1	1	1%	
8	¿En caso de que se encuentre fallas en el producto, existe algún procedimiento y registro de devolución del mismo?	1	1	1%	
9	¿El departamento cuenta con procedimientos para situaciones de emergencias en el manejo del producto?	1	1	1%	
10	¿Los colaboradores de logística conocen las normas o políticas de seguridad?	1	1	1%	
TOTAL		10	10	10%	
		Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 20/06/2024		
		Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 20/06/2024		

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	CNCR-PIP 1-1
	CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Jefe de logística, procedimiento de ingreso de producto.

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

Fórmula de cálculo:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{10}{10} \times 100$$

$$NC = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$


$$NR = 100\% - 100\%$$

$$NR = 0\%$$

Conclusión:

Mediante los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario de control interno, en el área de logística de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica para el procedimiento de ingreso del producto cuenta con un nivel de confianza ALTO del 100% y un nivel de riesgo BAJO del 0%.

	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 21/06/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		MP-PMACEPT 1-1		
	MATRIZ DE PONDERACIÓN				
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
Funcionario: Ing. Henry Fuentes Cargo: Jefe de bodega Objetivo: Elaborar la matriz de ponderación del cuestionario de control interno del Procedimiento de Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega de Producto Terminado					
N°	Preguntas	Calificación			
		PT	CT	%	
1	¿Los procedimientos son modificables con referencia a la norma ISO 9001:2015?	1	1	1%	
2	¿El personal encargado de la manipulación ha recibido la capacitación adecuada?	1	1	1%	
3	¿Se dispone de un área de almacenamiento adecuada para los productos terminados?	1	1	1%	
4	¿Se llevan registros de las inspecciones y controles de conservación?	1	0	0%	
5	¿Se utiliza algún sistema para planificar y coordinar los despachos?	1	0	0%	
6	¿Existe procedimientos para el despacho del producto para exportación?	1	1	1%	
7	¿Existe procedimientos para el despacho del producto nacional?	1	1	1%	
8	¿Las políticas y procedimientos de recepción de producto se actualizan?	1	1	1%	
9	¿En caso de existir cambios se comunican a todo el personal?	1	1	1%	
10	¿Se emiten las guías de remisión al personal que transporta el producto?	1	1	1%	
TOTAL		10	8	8%	
		Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 24/06/2024		
		Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 24/06/2024		



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE
CONFIANZA Y RIESGO**

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**CNCR-
PMACEPT**

1-1

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Jefe de bodega procedimiento de manipulación, almacenamiento, conservación y entrega de producto terminado

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

Fórmula de cálculo:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{8}{10} \times 100$$

$$NC = 80\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 80\%$$

$$NR = 20\%$$

Conclusión:

Mediante los resultados obtenido con la aplicación del cuestionario de control interno, en el área de Logística de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica en el procedimiento de manipulación, almacenamiento, conservación y entrega de producto terminado cuenta con un nivel de confianza ALTO del 80% y un nivel de riesgo BAJO del 20%.

Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 25/06/2024

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 25/06/2024

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		MP-PF 1-1		
	MATRIZ DE PONDERACIÓN				
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
Funcionario: Ing. Isabel Benites Cargo: Coordinadora de Logística Objetivo: Evaluar si el Procedimiento de Facturación se realiza de manera eficiente para el despacho del producto con la finalidad de satisfacer al cliente.					
N°	Preguntas	Calificación			
		PT	CT	%	
1	¿El jefe de logística actualiza o modifica los procedimientos de facturación?	1	1	1%	
2	¿El procedimiento de facturación tiene como referencia la norma ISO 9001:2015?	1	1	1%	
3	¿Se asigna responsables para la recepción de pedidos?	1	1	1%	
4	¿Existe un procedimiento en el caso de emisión de una factura errónea?	1	1	1%	
5	¿Para los despachos de pedidos al distribuidor se verifica las condiciones respectivas?	1	1	1%	
6	¿Se registran las asignaciones de transporte para asegurar la entrega del pedido?	1	1	1%	
7	¿Se utiliza algún sistema para monitorear al transportista en tiempo real?	1	0	0%	
8	¿Existe una evaluación de desempeño a los proveedores de fletes?	1	0	0%	
9	¿Para la atención de reclamos ha existido capacitaciones en base a nuevos procedimientos?	1	1	1%	
10	¿Se utiliza algún procedimiento para la solicitud de notas de crédito	1	1	1%	
TOTAL		10	8	8%	
		Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 27/06/2024		
		Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 27/06/2024		



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE
CONFIANZA Y RIESGO**

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CNCR-PF

1-1

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Coordinadora de logística, procedimiento de facturación.

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

Fórmula de cálculo:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{8}{10} \times 100$$

$$NC = 80\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 80\%$$

$$NR = 20\%$$

Conclusión:

Mediante los resultados obtenido con la aplicación del cuestionario de control interno, el área de Logística de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica en el procedimiento de facturación cuenta con un nivel de confianza ALTO del 80% y un nivel de riesgo BAJO del 20%.

Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 29/06/2024

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 29/06/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

MATRIZ DE PONDERACIÓN GENERAL

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**MPG
1-1**

RESULTADOS DE LA MATRIZ DE PONDERACIÓN

TOTAL PONDERACIÓN

	Calificación		
	PT	CT	%
TOTAL	30	26	80%

Fórmula de cálculo:

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

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{26}{30} \times 100$$

$$NC = 87\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 87\%$$

$$NR = 13\%$$

Conclusión:

Los resultados obtenidos mediante la matriz de ponderación, el departamento de Logística de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica cuenta con un nivel de confianza ALTO del 87% y un nivel de riesgo BAJO del 13%.


Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 01/07/2024

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 01/07/2024

Anexo 4: Fase 2: Ejecución

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA		CEMC 1-1	
	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD			
	PROGRAMA DE EJECUCIÓN			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023				
Objetivo: Evaluar el Manual de Gestión de Calidad de la empresa E.C. Ecuatoriana de Cerámica				
N°	Preguntas	Respuestas		
		SI	NO	Observación
1	¿El Manual de Gestión de Calidad esta actualizado a la fecha?	X		
2	¿Conoce usted la Misión y Visión de la empresa?	X		
3	¿Conoce usted los valores institucionales de la empresa?	X		
4	¿Se cumple el 90% del programa de producción mensual?	X		
5	¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa?	X		
6	¿Existe áreas destinadas para el almacenamiento de producto terminado? CF		X	Falta de espacio en las bodegas
7	¿El embalaje de los productos son resistentes al daño causados por factores ambientales?	X		
8	¿Se aplican técnicas para el monitoreo, seguimiento y medición de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad?	X		
9	¿Se ha definido procedimientos adecuados para la entrega de producto final?	X		
10	¿Se realizan seguimientos a los reclamos de los clientes?	X		
		Elaborado por: A.S.C.H		Fecha: 11/07/2024
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 11/07/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

VERIFICAR LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

FASE 2: EJECUCIÓN

**VAP
1-1**

CÉDULA NARRATIVA: REVISIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión de Calidad

Procedimiento: Evaluar la actualización de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C)

ÁREA	RESPONSABLE	CODIGO	PROCEDIMIENTO		ACTUALIZADO	
					SI	NO
NORMALIZACIÓN	Ing. Edison Ortiz	EC.JL.P03	Procedimiento de Ingreso de Producto	<input checked="" type="checkbox"/>		X
		EC.JL.P02	Procedimiento de Manipulación, Almacenamiento, Conservación y Entrega de Producto Terminado	<input checked="" type="checkbox"/>	X	
		EC.JL.901	Procedimiento de Facturación	<input checked="" type="checkbox"/>	X	

Comentario: Se identifico que el procedimiento de ingreso de producto no se encuentra actualizado conforme los últimos formatos de producción.

Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 12/07/2024

Aprobado por: I.P.A .G

Fecha: 12/07/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

**VERIFICAR LA CANTIDAD DE ROTURA DE PRODUCTO TERMINADO
EN LOGÍSTICA**

FASE 2: EJECUCIÓN

**VCRPT
1-1**

CÉDULA NARRATIVA: INDICADOR DE CALIDAD DE ROTURA DE PRODUCTO TERMINADO EN LOGÍSTICA.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión de Calidad

Procedimiento: Evaluar el cumplimiento del indicador de calidad acorde al Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C)

ÁREA	RESPONSABLE	INDICADOR	FÓRMULA	LÍMITE	PROMEDIO ANUAL
Logística	Ing. Andrés Chiriboga	Rotura de Producto Terminado	Promedio de Rotura de Producto terminado	-	1.688,56 ©
			Promedio de Rotura de Producto Terminado	1.000 m²	1.688,56 ☒

Comentario: En el departamento de logística se obtiene un Promedio Anual de 1.688,53 m² de rotura de producto, sobrepasando el límite mensual de 1.000 m².

Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 15/07/2024

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 15/07/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

**COMPARAR LOS PALLETS DESPACHADOS CON PRODUCTOS VERSUS
LA CANTIDAD DE PALLETS VACÍOS DEVUELTOS A BODEGA**

**CPDVSCPVD
1-1**

FASE 2: EJECUCIÓN

CÉDULA NARRATIVA: INDICADOR DE CALIDAD % DEVOLUCIÓN DE PALLETS A BODEGA.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión de Calidad

Procedimiento: Evaluar el cumplimiento del indicador de calidad acorde al Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C)

ÁREA	RESPONSABLE	INDICADOR	FÓRMULA	META	PROMEDIO ANUAL
Logística	Ing. Andrés Chiriboga	% Devolución de Pallets a Bodega	$\frac{\text{Número de pallets vacíos devueltos a bodega}}{\text{Número de pallets Despachados con Producto}} \times 100$		3.044,50 ©
					5.190,83 ©
			% Devolución de Pallets a Bodega	90%	58,65% ☒

Comentario: En base a la revisión del indicador del % de Devolución de Pallets de Bodega se obtiene un Promedio Anual del 58,65% por ende no cumple con la meta establecida.

Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 17/07/2024

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 17/07/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

VERIFICAR LA CANTIDAD DE METROS DESPACHADOS DE LAS BODEGAS VERSUS LA META

FASE 2: EJECUCIÓN

**VCMDVSM
1-1**

CEDULA NARRATIVA: INDICADOR DE CALIDAD m² DESPACHADOS.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión de Calidad

Procedimiento: Evaluar el cumplimiento del indicador de calidad acorde al Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C)

ÁREA	RESPONSABLE	INDICADOR	FÓRMULA	META	PROMEDIO ANUAL
Logística	Ing. Andrés Chiriboga	Metros Cuadrados Despachados	Promedio de m ² despachados de las bodegas	25.000 m ²	21.715,06 ©
			Promedio de m² Despachados	25.000 m²	21.715,06 ☑

Comentario: El departamento de logística en base al indicador de los Metros Cuadrados Despachados versus la revisión documental de los despachos de bodega, no cumple en su totalidad con la meta mensual de 22.000 m², obteniendo un promedio total de despachos de bodega de 21.715,06 m².

Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 19/07/2024

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 19/07/2024



C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA

COMPARAR LAS FACTURAS EMITIDAS VERSUS LAS FACTURAS ANULADAS

FASE 2: EJECUCIÓN

**CFEVSEFA
1-1**

CÉDULA NARRATIVA: INDICADOR DE CALIDAD % DE FACTURAS ANULADAS.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión de Calidad

Procedimiento: Evaluar el cumplimiento del indicador de calidad acorde al Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C)

ÁREA	RESPONSABLE	INDICADOR	FÓRMULA	META	PROMEDIO ANUAL
Logística	Ing. Andrés Chiriboga	% de Facturas Anuladas	$\frac{\text{Número de Facturas Anuladas}}{\text{Número Total de Facturas Emitidas}} \times 100$		181,75 ©
					1.906,67 ©
			% Facturas Anuladas	5%	9.5% ☑

Comentario: Según el porcentaje promedio anual del 9.5% de Facturas Anuladas se determina que este porcentaje es superior a la meta establecida del 5%.

Elaborado por: A.S.C.H

Fecha: 22/07/2024

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 22/07/2024

Anexo 5: Fase 3: Comunicación de Resultados

	C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA	CBI 1-1
	CONVOCATORIA DE LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME	
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Riobamba, 29 de julio de 2024		
Ingeniero Ernesto Xavier Valdivieso Hurtado GERENTE GENERAL DE C.A. ECUATORIANA DE CERÁMICA Presente.-		
De mi consideración: De conformidad con lo establecido en el contrato firmado el 04 de junio de 2024, me permito solicitar la asistencia del personal administrativo para la lectura del borrador del informe de la auditoría de gestión de calidad. La misma que tendrá que reunirse en las oficinas de la firma Auditora Auditores y Consultores, ubicada en la Cdla. Politécnica, calles Londres y Quito, el día 31 de julio del 2024 a las 10:00 am.		
Atentamente:		
		
Adrián Sebastián Castillo Hidalgo Auditor		
	Elaborado por: A.S.C.H	Fecha: 29/07/2024
	Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 29/07/2024