



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Ciencias de la Administración**

**Escuela de Contabilidad Superior**

***“Aplicación de la Auditoría Interna de  
Calidad a la Bodega de Materiales y  
Repuestos de Serviandina S.A.”***

**Monografía previa a la obtención del Título de:  
Ingeniería en Contabilidad y Auditoría**

**Autor: Valeria Pesántez V.**

**Director: Ing. Miguel Angel Arpi**

**Cuenca, Ecuador  
2012**

## **DEDICATORIA**

Esta monografía va dedicada a mi hijo Carlitos por ser la razón de mi existencia y el motor de mi vida, ese angelito que Dios me mando del cielo para llenarme de alegría y felicidad, y a mi mami por su apoyo incondicional por estar siempre conmigo en las buenas y malas y por ser mi mejor amiga.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primero a Dios por haberme dado la vida y permitirme culminar hoy mi carrera universitaria, a mi mami por su apoyo constante y todos los sacrificios realizados y a mis hermanos por la amistad que me han brindado y los consejos que me han ayudado a salir adelante.

## INDICE DE CONTENIDOS

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| DEDICATORIA.....                                                            | I   |
| AGRADECIMIENTO.....                                                         | II  |
| INDICE DE CONTENIDOS.....                                                   | III |
| INDICE DE ANEXOS.....                                                       | V   |
| RESUMEN.....                                                                | VI  |
| ABSTRACT.....                                                               | VII |
| INTRODUCCION.....                                                           | 1   |
| <br>                                                                        |     |
| CAPITULO 1: MARCO TEORICO.....                                              | 3   |
| 1.1. La Empresa.....                                                        | 3   |
| 1.1.1. Reseña Histórica.....                                                | 3   |
| 1.1.2. El Mercado.....                                                      | 4   |
| 1.1.3. El Producto.....                                                     | 5   |
| 1.1.4. Calidad.....                                                         | 6   |
| 1.1.5. Sistemas de Calidad.....                                             | 6   |
| 1.2. ISO 9001:2008 Requisitos para la Gestión de Calidad.....               | 7   |
| 1.2.1. Requisitos de la ISO 9001:2008 amparados en el Manual de la BMR..... | 7   |
| 1.2.2. Aplicación de requisitos ISO 9001:2008 en la BMR de Serviandina..... | 11  |
| <br>                                                                        |     |
| CAPITULO 2: METODOLOGIA.....                                                | 14  |
| 2.1. Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad.....                     | 14  |
| 2.1.1. Elaboración del Programa.....                                        | 14  |
| 2.1.2. Comunicación de la Auditoría.....                                    | 15  |
| 2.1.3. Preparación de Listas de Verificación.....                           | 15  |
| 2.1.4. Ejecución de la Auditoría.....                                       | 15  |
| 2.1.5. Registro y Entrega de Resultados de Auditoría Interna.....           | 17  |
| 2.1.6. Seguimiento de Acciones Preventivas.....                             | 22  |
| 2.1.7. Seguimiento de Implantación de Acción Correctiva.....                | 22  |
| 2.1.8. Seguimiento de Efectividad de Acción Correctiva.....                 | 23  |

|                                                                           |        |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2.1.9. Elaboración del Informe de Auditoría.....                          | 23     |
| 2.1.10. Notificación de Demoras.....                                      | 24     |
| 2.1.11. Archivo de Documentos.....                                        | 24     |
| 2.2. Evaluación de Control Interno en Serviandina S.A.....                | 24     |
| 2.2.1. Resultados de la Evaluación de Control Interno.....                | 35     |
| 2.3. Planificación de la Auditoría Interna a la BMR.....                  | 38     |
| 2.3.1. Evaluación de Control Interno por Componente.....                  | 38     |
| 2.3.2. Resultados de la Evaluación de Control Interno por Componente..... | 39     |
| 2.3.3. Revisión de la Norma Fundamental ISO 9001:2008.....                | 40     |
| 2.3.4. Revisión de Resultados de Auditoría Anterior.....                  | 40     |
| 2.3.5. Notificación de la Auditoría.....                                  | 42     |
| 2.3.6. Lista de Verificación.....                                         | 43     |
| 2.3.7. Memorando de Planificación.....                                    | 45     |
| 2.4. Ejecución de la Auditoría en Sitio.....                              | 47     |
| <br>CAPITULO 3: RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....                           | <br>64 |
| 3.1. Informe de Auditoría.....                                            | 64     |
| <br>CONCLUSIONES:.....                                                    | <br>73 |
| RECOMENDACIONES:.....                                                     | 75     |
| BIBLIOGRAFIA:.....                                                        | 76     |
| ANEXOS:.....                                                              | 77     |

## INDICE DE ANEXOS

|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| ANEXO 1: Matriz para control de registros.....                   | 78  |
| ANEXO 2: Guías de remisión de materia prima.....                 | 84  |
| ANEXO 3: Control diario de recepción de materiales.....          | 85  |
| ANEXO 4: Ingresos a Bodega C1/OV con Ruta.....                   | 86  |
| ANEXO 5: Traslados entre Bodegas MO/MD .....                     | 87  |
| ANEXO 6: Entrega de materiales y repuestos .....                 | 88  |
| ANEXO 7: Responsabilidades principales y autoridad.....          | 89  |
| ANEXO 8: Memorando de retroalimentación.....                     | 93  |
| ANEXO 9: Sistema Semáforo de Rotación de Materiales.....         | 94  |
| ANEXO 10: Normas de Almacenaje y Preservación de Materiales..... | 98  |
| ANEXO 11: Plano de la Bodega de Materiales y Repuestos.....      | 107 |

## **RESUMEN**

Basada en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 bajo los cuales se fundamenta el Manual de la Bodega de Materiales y Repuestos de Serviandina S.A., se realiza este trabajo de investigación aplicando la auditoría interna de calidad con el propósito de verificar su cumplimiento, teniendo presente que los resultados obtenidos y presentados a través del dictamen de auditoría permitirán a la Dirección la toma de decisiones correctas que garanticen el mejoramiento continuo y permitan con este enfoque agregar valor a la Organización.

## ABSTRACT

Based on the requisites of the ISO 9001:2008 regulations, which are the basis for Serviandina S.A. Manual for Storage of Materials and Parts, this research and the internal quality audit are performed in order to verify the implementation of these regulations. The results will be presented through the audit process and they will help the Management to make the correct decisions in order to guarantee continuous improvement, which will add value to the Organization.



UNIVERSIDAD CA  
AZUAY  
DPTO. INGENIERIA



Translated by,  
Diana Lee Rodas

## **INTRODUCCION**

La auditoría proporciona evidencia objetiva de la necesidad de reducir, eliminar y especialmente de prevenir no conformidades. La auditoría interna de calidad nace de la necesidad de ampliar el ámbito de revisión tanto para análisis financiero como a evaluaciones de control interno con el afán de mejorar la gestión de calidad de la Administración.

La auditoría interna de calidad constituye un enriquecimiento permanente de lo que realizan las empresas y de lo que es su factor humano ya que es un constante conocimiento de procesos, personas, situaciones y de toda la organización.

La auditoría no debe ser entendida solamente como un método de investigación, de evidenciar e informar, esta debe convertirse en una herramienta útil que permita buscar acciones correctivas y sobretodo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de cada uno de los departamentos de la Empresa, con cuyos resultados la Dirección pueda tomar decisiones correctas que garanticen su calidad y aporten a la misión y objetivo de la Organización.

Auditar será efectivo si se lleva a cabo por personal que no solamente entienda cómo ejecutar la auditoria sino también cómo obtener los mejores resultados de ella, obtenidos por medio de un enfoque sistemático y completo a la auditoria y adoptando un estilo de auditoría el cual permita una discusión abierta y amigable de la materia en cuestión.

Esto puede sonar simple y obvio pero se puede aseverar que una auditoria ejecutada pobremente puede no solamente fallar en conseguir el resultado deseado sino que podría bajo circunstancias extremas afectar las relaciones dentro de una organización.

Por todo lo mencionado anteriormente es fundamental para la organización el convertir a Auditoría Interna en un área, que con independencia del resto de

funciones, revise los procesos y verifique no solo cumplimiento de requisitos y manuales, sino que sea el proceso que detecta oportunidades de mejora que aporten valor a la organización.

En cuanto al contenido de la presente monografía va a estar orientado en el primer capítulo a informar una breve reseña histórica de la Empresa, sus productos, los mercados en los cuales se ha posicionado y las técnicas de calidad aplicadas. Además se explicará la Norma ISO 9001:2008 sobre la cual se fundamenta el manual de la BMR y la Auditoría de Calidad en la Organización.

Continuando en el segundo capítulo se procederá a indicar el procedimiento de auditoría utilizado así como la planificación y ejecución en sitio de la auditoría, revisando entre otros puntos el informe de auditorías anteriores, además del desarrollo y ejecución de la lista de verificación.

En cuanto al tercer capítulo se finalizará indicando a través del informe los resultados obtenidos de la auditoría realizada a todas las partes involucradas señalando las acciones correctivas o preventivas que serán aplicadas hasta que puedan ser concluidas.

## **CAPITULO 1: MARCO TEORICO**

### **1.1. La Empresa**

#### **1.1.1. Reseña Histórica**

Esta empresa fue fundada en Cuenca en el año de 1972 como Sociedad de Responsabilidad Limitada con el nombre de Indurama S.A. cuando un grupo de empresarios se juntaron para dedicarse a la fabricación de cocinetas de mesa, ollas enlozadas, calderos industriales y bicicletas. En 1975 se realiza la primera exportación de cocinetas al Perú.

En 1978 la compañía se transforma en Sociedad Anónima y se inicia la producción de cocinas. En 1980 se fusiona con la Compañía Multi-Industrias S.A., siendo Indurama la absorbente y en 1982 arranca el proyecto de refrigeradoras, dejando las líneas de bicicletas, ollas y calderos industriales.

Luego de varios años de producir con diferentes marcas, en 1997 la empresa decide comercializar sus productos con la marca Indurama ganando su espacio en el mercado y para el año 2000 logra ubicarse entre las 3 marcas más recordadas en su categoría.

El 19 de Julio del 2010 la Junta General Extraordinaria resuelve el cambio de denominación a Induglob S.A, siendo al momento una de las 10 empresas que mayor empleo generan en el Ecuador.

En noviembre del 2010 el Sr. Santiago Jaramillo Crespo plantea a la Junta General Extraordinaria que por conveniencia, estrategia comercial y negocios es conveniente separar las actividades de Induglob S.A., manejando en una empresa las actividades de manufactura y en otra compañía los servicios y actividades logísticas, dándose de esta manera la escisión de la Empresa, y la creación de la nueva compañía que nace con el nombre de Seremaustro S.A. Servicios Empresariales del Austro S.A. posteriormente cambiada a Serviandina S.A.



Actualmente Serviandina S.A. es otra empresa del grupo que presta los servicios a Induglob, la misma que controla y verifica el cumplimiento de procesos y requisitos de acuerdo a lo especificado en la Norma ISO que rige a estas Empresas.

#### **1.1.2. El Mercado**



Desde hace 34 años Induglob viene ofreciendo refrigeradoras, cocinas y otros electrodomésticos caracterizados por su innovador diseño y estilo. En la actualidad las ventas de la empresa sobrepasan los 500.000 artefactos anuales,

manteniendo su liderazgo en el mercado ecuatoriano de cocinas y refrigeradoras con una participación superior al 50%.

Serviandina al ser la Empresa que presta servicios a Induglob se encarga de todas las operaciones logísticas y de la exportación de sus productos a países como Perú, en donde se tiene una participación cercana al 35% en cocinas, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Venezuela, República Dominicana, Sur América, El Caribe y recientemente al mercado Boliviano.

### **1.1.3. El producto**

Induglob se ha especializado en la fabricación de cocinas y refrigeradoras utilizando diseños de última generación con el afán de aportar elementos de belleza dentro del área de cocina. Los continuos esfuerzos de diseño se han concretado en las líneas Arián, Viva, Spazio, Croma y Avant, que en su momento han logrado marcar una tendencia en el mercado.



Con modelos en blanco y acabados metalizados línea Croma, el mix Indurama ofrece más de 50 modelos de productos entre cocinas, refrigeradoras, congeladores, vitrinas frigoríficas, lavadoras de ropa, acondicionadores de aire, hornos microondas, hornos tostadores y lavadoras de vajillas.

#### **1.1.4. Calidad**

Todos los productos fabricados y comercializados cuentan con el mayor certificado de calidad que un producto nacional o importado puede obtener en el Ecuador, la certificación INEN; esta certificación está basada en normas internacionales que es homologada en todos los países de la región como son Perú, Colombia con la certificación INCONTEC, Venezuela con la norma COVENIN y países de Centro América.



#### **1.1.5. Sistema de Calidad**

A partir del año 1994 Induglob S.A. adopta el modelo de aseguramiento de calidad basado en la norma ISO-9001 consiguiendo consolidar su sistema con la integración de los recursos humanos, técnicos y materiales, para brindar mayor confianza a sus clientes nacionales y extranjeros.

En un inicio la empresa certificó su sistema de Aseguramiento de Calidad basado en la norma ISO 9001 versión 1994 el cual tenía como fundamento un esquema de procedimientos y documentación para evidenciar la calidad de los procesos.

En el año 2002 Induglob migra a un sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2000 y posteriormente en la norma ISO 9001:2008 que es la que se utiliza en la actualidad; además de la INEN 2246 de Refrigeradoras y la Norma INEN 2259 de Cocinas.

Bajo esta guía el sistema de calidad actual se encuentra estructurado en base a procesos, está fundamentado en la eficacia, la mejora continua y la satisfacción del cliente, bases que constituyen el pilar del negocio y que al momento se han logrado consolidar en uno de los mayores esfuerzos de la organización por demostrar que sus procesos son eficaces y están sometidos a una mejora permanente para lograr los resultados.

Serviandina al ser Empresa del grupo que brinda servicios logísticos a Induglob debe cumplir con los requisitos y normas para la gestión de calidad que están especificados bajo esta norma, razón por la cual periódicamente Induglob realiza auditorías de calidad con el afán de verificar su cumplimiento.

## **1.2. ISO 9001: 2008 Requisitos para la Gestión de Calidad**

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una palabra derivada del término griego “isos” que significa IGUAL. Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

La ISO 9001: 2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### **1.2.1 Requisitos de la ISO 9001:2008 amparados en el Manual de la BMR <sup>1</sup>**

El objeto del manual de la BMR es establecer los procesos y procedimientos para la recepción, almacenamiento, preservación, entrega de los materiales y repuestos y su registro, garantizando su buen estado, la entrega a tiempo y en las cantidades completas, proporcionando información confiable.

---

<sup>1</sup> Manual de la BMR revisado y aprobado por el Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad

Su alcance es servir de guía para el manejo de la Bodega de Materiales y Repuestos y cubre los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2008

- 4.2.3. Control de los documentos
- 4.2.4. Control de los registros
- 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad
- 7.5.5 Preservación de los productos
- 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos
- 8.4. Análisis de Datos

### **Control de los Documentos <sup>2</sup>**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- c. Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos
- d. Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e. Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f. Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón

---

<sup>2</sup> ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

### **Control de Registros <sup>3</sup>**

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

### **Responsabilidad y autoridad <sup>4</sup>**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

### **Preservación del producto <sup>5</sup>**

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.

Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

### **Seguimiento y medición de los procesos <sup>6</sup>**

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto

---

<sup>3</sup> ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

<sup>4</sup> ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

<sup>5</sup> ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

<sup>6</sup> ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

## **Análisis de Datos <sup>7</sup>**

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes. El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a. La satisfacción del cliente
- b. La conformidad con los requisitos del producto
- c. Las características y tendencias de los procesos y de los producto, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d. Los proveedores.

Adicionalmente es necesario indicar que es labor de Induglob una vez terminada la auditoría el llevar a cabo los siguientes requisitos.

## **Mejora continua <sup>8</sup>**

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

## **Acción correctiva <sup>9</sup>**

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones

---

7 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

8 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

9 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)
- b. Determinar las causas de las no conformidades
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f. Revisar las acciones correctivas tomadas

### **Acción preventiva <sup>10</sup>**

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidad
- c. Determinar o implementar las acciones necesarias
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas y
- e. Revisar las acciones preventivas tomadas

### **1.2.2. Aplicación de requisitos ISO 9001:2008 en la BMR de Serviandina S.A.**

| <b>REQUISITOS</b>                                                             | <b>APLICACIÓN</b>                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.2.3. Control de los Documentos</b><br><b>4.2.4. Control de Registros</b> | Estos requisitos se ven reflejados en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma Fundamental: Describe los procedimientos para Controlar los</li> </ul> |

<sup>10</sup> ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>documentos y realizar el control de los registros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual del área: La BMR posee su manual de procedimientos el mismo que está aprobado, tiene una identificación de la vigencia y se encuentran identificados los cambios, con lo cual se controla la documentación.</li> <li>• Para el control de los registros el manual de la bodega tiene una matriz en la cual se identifican todos los registros aplicables al proceso y se establece como deben conservarse, protegerse, archivarse y mantenerse.</li> </ul> |
| <b>5.5.1.Responsabilidad y autoridad</b> | En el manual de la BMR existe una sección llamada Responsabilidad y autoridad, en la cual se describen las responsabilidades de cada uno de los cargos involucrados en función de los organigramas en los cuales se encuentra definida la autoridad del personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>7.5.5. Preservación del producto</b>  | Este requisito lo aplica específicamente la bodega, se manifiesta en las Normas de Preservación, Almacenamiento, Transporte y Manipulación en Bodega de Materia Prima, Semielaborados y Repuestos, siendo responsables de su aplicación no solamente la bodega, sino todas las secciones de Manufactura que intervienen en la manipulación y transporte de materiales                                                                                                                                                                                               |
| <b>8.2.3. Seguimiento y</b>              | Este requisito lo aplica la bodega a través de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>medición de los procesos</b>                                          | su indicador con el cual determina el mecanismo de medición de la eficacia de su proceso. Una vez que tiene el indicador define una meta y con esto se comprueba si se cumplen o no los objetivos.                                                                                                                                                  |
| <b>8.4. Análisis de Datos</b>                                            | Este es un requisito que se hace real en todos los procesos, ya que al momento que cuentan con un indicador y al recopilar los datos se realiza un análisis para ver si requieren o no acciones correctivas.                                                                                                                                        |
| <b>8.5. Mejora</b><br><b>8.5.1. Mejora continua</b>                      | Estos requisitos se hacen tangibles en el proceso de Círculos de Calidad en el cual a través de actividades generadas por diferentes grupos de la bodega, se describen proyectos orientados a mejorar temas referentes a procesos, materiales y repuestos.                                                                                          |
| <b>8.5.2. Acciones correctivas</b><br><b>8.5.3. Acciones preventivas</b> | Existe un procedimiento documentado en el cual se describe el mecanismo para tomar acciones correctivas y preventivas, tanto de producto como de indicadores de eficacia de los procesos. En el caso los resultados de auditoría interna, en el proceso de auditoría se describe el mecanismo para la toma de acciones correctivas y su seguimiento |

## **CAPITULO 2: METODOLOGIA**

### **2.1. Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad**

#### **2.1.1. Elaboración del Programa**

La programación de la auditoría se lleva a cabo de acuerdo a las necesidades de la Compañía. Generalmente se deben realizar mínimo dos programas de auditoría por año o según solicitud de la Gerencia General, Representante de la Dirección y Responsables de Área.

Se deben considerar los siguientes aspectos que son de gran importancia al momento de la planificación de la auditoría, sin dejar de tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos y criterios exigidos por las normas para su planificación.

1. **No conformidades y Observaciones de auditorías anteriores:** Se debe tener en cuenta las No Conformidades y observaciones abiertas en auditorías anteriores en el caso de que no se hayan tomado las debidas acciones correctivas y acciones preventivas o cuando no se ha podido verificar la efectividad suficiente como para que se consideren temas resueltos.
2. **Análisis de Estado e Importancia de las Áreas y Procesos:** Se tomarán en cuenta las áreas y procesos críticos de acuerdo al mayor número de no conformidades y la falta de gestión para el cierre respectivo.
3. **Cambios o implementación de nuevos procesos:** Se verificará si los cambios o nuevos procesos ya han sido implementados en el sistema y en el manual tomando como base el último período auditado. Para los procesos que están en tránsito debe darse un tiempo prudencial para su efectivización.

- 4. Revisión del Manual de Área:** Se debe verificar que el manual del área a auditar se encuentre debidamente aprobado, firmado y sobretodo actualizado.

#### **2.1.2 Comunicación de la Auditoria**

El Jefe de Auditoría debe notificar con anticipación a los normalizadores de área sobre las auditorías que deben realizarse de modo que ellos puedan planificar la ejecución de la misma.

A su vez los auditores delegados o normalizadores deben informar al Departamento a auditar a través de la Notificación de Auditoría Interna la fecha y horario de la auditoría, indicando claramente el alcance, los criterios y aspectos que serán considerados.

#### **2.1.3. Preparación de Listas de Verificación**

El auditor previa revisión de documentos de referencia y en base a su criterio elaborará su lista de verificación. La lista de chequeo deberá evaluar el cumplimiento de requisitos de la Norma ISO y otros requisitos aplicables. Esta lista tiene entre otras las siguientes utilidades:

- ✓ Ayuda de memoria ya que será un instrumento para refrescar la memoria. Esta debe ser utilizada sabiamente y el auditor no debe permitir que la lista de verificación le impida seguir cualquier rastro de auditoría adicional.
- ✓ Asegura que se cubran todos los temas y puntos.
- ✓ Asegura profundidad y continuidad de la auditoría.
- ✓ Organiza la toma de notas
- ✓ Ayuda a la preparación del informe final

#### **2.1.4. Ejecución de la auditoria**

Ejecutar la auditoría significa llevar a cabo el proceso de verificación en sitio utilizando técnicas o pruebas de recolección de información y utilizando la lista

de verificación, siempre con base a criterios de Auditoria y/o políticas establecidas por la empresa.

Al ejecutar la auditoría se utilizarán las siguientes pruebas de control:

**Muestreo:** Es el proceso mediante el cual se hace la selección de una muestra, cuando no es posible investigar toda la población.

En este caso se utilizará el Muestreo Simple al Azar; que consiste en seleccionar muestras aleatorias.

**Entrevista:** Es una técnica de investigación dedicada a obtener información mediante un sistema de preguntas a través de la interrelación verbal entre dos o más personas. Al realizar la entrevista es importante realizar lo siguiente:

- Crear el ambiente favorable para la misma.
- Expresar los objetivos de la investigación y solicitar la colaboración del entrevistado.
- Dar la sensación de que la entrevista es una conversación y no un interrogatorio o acusación.
- Escuchar con atención la respuesta.
- No interrumpir las respuestas.
- Dejar que el entrevistado conteste libremente las preguntas, sin orientar las respuestas.
- Reformular las preguntas de ser necesario.

**Observación** Es un procedimiento en el cual se obtiene la evidencia a través de examinar en la práctica la aplicación de procedimientos. Se aplica observación directa en el sitio de auditoría. La observación la vamos a utilizar como la técnica que nos permita obtener información sobre los hechos que se investigan y comprobar los planteamientos preestablecidos.

**Rastreo** Técnica de verificación ocular que permite hacer seguimiento de la actividad desde el inicio hasta el final o viceversa.

Esto simplemente involucra el seguimiento de un trabajo, orden, etc. a través de todas las funciones de las cuales son responsables el departamento u área auditada. Un número de trabajos bien sea terminados o en proceso deben ser seleccionados y sus registros deben ser examinados en cada etapa relevante.

#### **2.1.5. Registro y Entrega de Resultados de Auditoría Interna**

Es necesario considerar previamente los Criterios de Auditoría Interna antes de emitir no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora.

1. **Observaciones.** Para que quede a nivel de observación se aplicarían las siguientes consideraciones.

- Es una desviación puntual en el proceso o procedimiento.
- Es una desviación en un proceso que se encuentra en fase de cambio. En este caso se debe registrar la etapa de transición en la cual se encuentra el área.
- Es una situación que amerita corrección porque se trata de un caso aislado.

Nota: En el caso de que una observación no amerite una acción preventiva deben justificarse las razones.

2. **Oportunidades de mejora.** Para que quede a nivel de oportunidad de mejora se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- Existe un cambio que aún no se ha oficializado en el Sistema de Calidad y este incluye aspectos relativos a requisitos, que no se están previa su implantación.
- Una recomendación sobre un aspecto relacionado a requisitos del Sistema de Calidad la cual queda a criterio del auditado para su aplicación.

Nota: Una oportunidad de mejora puede o no requerir la aplicación de una acción preventiva por lo que en los casos en los que luego del análisis se decida no considerarla deberá describirse las razones.

3. **No conformidades:** La no conformidad debe levantarse hacia el proceso y el responsable que mayor impacto o incidencia tenga en el incumplimiento del requisito especificado

- El criterio para que sea no conformidad está dado por la frecuencia o repetibilidad de la desviación y por el impacto de la desviación en el proceso.
- Se incumple un requisito especificado en la Norma ISO 9001.
- No tenga suficiencia con los procesos declarados.
- Debe considerar que la corrección del hallazgo deba dar un valor agregado reconocido por el área auditada o por sus clientes internos. Necesita investigación de causa con carácter de mejora y no con carácter curativo.
- Como consecuencia de la ausencia del hecho o situación dada afecta en forma sensible directa o indirectamente al Cliente Interno o Externo, Costos, Riesgos y otras situaciones.

Una no conformidad puede ser mayor o menor bajo las siguientes consideraciones:

**Mayor:** Es la acumulación de no conformidades menores en el mismo departamento/área, relativas a un elemento del sistema de calidad. Una no conformidad puede convertirse en mayor de acuerdo al riesgo que implique el hacer o no hacer aquello que ha sido evidenciado, ya sea en el proceso, al trabajador, en el producto, en el cliente, en el usuario final.

**Menor:** Afecta levemente en el proceso sin embargo sigue siendo un incumplimiento. El incumplimiento no pone en riesgo el proceso, el cliente, el usuario.

En el caso de no conformidades el formato es el siguiente:

## Parte Delantera

[illegible]

## Parte Posterior

[illegible]

[illegible]

### **2.1.6. Seguimiento de Acciones Preventivas**

Las observaciones y oportunidades de mejora deberán investigarse de modo que se analice si amerita o no la toma de una acción preventiva. En caso de que se encuentre tendencia deberá registrarse en el formato de observación y oportunidad de mejora, la causa raíz, así como la acción, plazo y responsable.

Si luego del análisis resulta que fue un caso puntual y no amerita más que una corrección, deberá quedar justificado como que no amerita ninguna acción en el campo de causa raíz.

El seguimiento por parte de auditoría se realizará en la siguiente auditoría debiendo documentarse si se reitera o se eliminan las observaciones y oportunidades de mejora. En el caso de que la observación vuelva a encontrarse en la siguiente auditoría, se convertirá inmediatamente en una no conformidad.

### **2.1.7. Seguimiento de Implantación de Acción Correctiva**

Para tomar una acción correctiva debe analizarse:

1. El impacto de la no conformidad en el objetivo del proceso.
2. La frecuencia con que se presenta basada en un análisis no solo del caso presentado en la no conformidad, sino en una revisión a profundidad de si se presentan o no más casos.
3. Las acciones correctivas deben plantearse luego de que se haya realizado una investigación de causa sustentada en si ha existido una falta de procedimiento, política, entrenamiento o involucramiento del personal.

La implantación debe darse dentro de los siete días laborables posteriores a la fecha propuesta de la acción correctiva o antes de ésta, cuando el auditado lo solicite por escrito. En el caso de que no se haya implantado se elabora nuevo registro de No conformidad, y si no requiere efectividad, ésta se cierra.

### **2.1.8. Seguimiento de Efectividad de Acción Correctiva**

El seguimiento de efectividad no deberá ser mayor a un mes posterior a la implantación, a excepción de áreas que se encuentran fuera de la ciudad, en estos casos se puede esperar al seguimiento o cerrar la no conformidad y verificar en la próxima visita.

Al realizar el seguimiento de efectividad los resultados se registran en la No Conformidad. En el caso de que la acción correctiva no haya sido efectiva se elabora un nuevo reporte de No Conformidad, caso contrario ésta se cierra. En el caso de Observación /Oportunidad de mejora si esta se vuelve a encontrar en la siguiente auditoría, se convierte en No Conformidad

### **2.1.9. Elaboración del Informe de Auditoría**

Una vez terminado de auditar o cuando se requiera información para las reuniones del Comité de Calidad o cuando la Dirección lo solicite.

Se informará: Cumplimiento del Programa de Auditoria, No Conformidades por área, aspectos relevante de la auditoria.

El informe de auditoría debe tener las siguientes características.

- ❖ **Informativo:** El informe debe comunicar claramente el resultado de la auditoria al personal involucrado y proveer información acerca del cumplimiento de los requisitos del criterio de la auditoria.
- ❖ **Reporte Basado en hechos:** Es muy importante que el informe del auditor sea real y esté basado en evidencia objetiva. Solamente los hechos crearán fundamentos para tomar decisiones.
- ❖ **Conciso y preciso:** Tan breves como sea posible, pero al mismo tiempo, deben ser completos. Los reportes largos no se leerán ni escucharán atentamente.

- ❖ **Legible y Entendible:** Que se pueda leer. Usted puede usar letra mayúscula si su escritura es confusa. En el caso de reportes escritos a máquina use un tamaño de letra adecuado. En el caso de reportes verbales las palabras deben ser pronunciadas total y claramente.
- ❖ **Oportuno:** Es siempre mejor asegurarse que mientras sea posible el reporte se presente durante la auditoria y no se deje para una fecha posterior.

#### **2.1.10. Notificación de demoras**

Periódicamente revisar la demora en planteamiento y cierre de no conformidades y notificar al personal involucrado para la toma de acciones.

#### **2.1.11. Archivo de documentos**

Es obligatorio archivar los registros generados en la gestión para mantener un control y un histórico de las auditorías realizadas y los resultados obtenidos.

### **2.2. Evaluación de Control Interno en Serviandina S.A.**

La evaluación de control interno se realizará a través de un cuestionario del sistema COSO ERM (Enterprise Risk Management).

El COSO proporciona un marco integral del control interno y herramientas de evaluación para sistemas de control, proporciona una terminología utilizada comúnmente y principios usados como guía para desarrollar una arquitectura efectiva para la administración de riesgos y proporciona una visión integral del sistema de control institucional

La Administración de Riesgo Empresarial es un proceso realizado por el consejo directivo de una entidad, la administración y otro personal, aplicado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad, y administrar los riesgos para mantenerse dentro de su propensión al riesgo y proporcionar una seguridad razonable referente al logro de objetivos.

**EMPRESA: SERVIANDINA S.A.**  
**EVALUACION DE CONTROL INTERNO**  
**COSO ERM**

| AMBIENTE INTERNO DE CONTROL |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |    |     |                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----|---------------------------------|
| No                          | FACTOR                                  | PREGUNTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SI                  | NO | N/A | OBSERVACIONES                   |
| 1                           | Integridad y Valores éticos             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Posee Serviandina un código de ética?</li> <li>✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, auditores, etc., se basan en la honestidad y equidad?</li> <li>✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal de la Empresa.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         | X<br>X<br><br>X     |    |     |                                 |
| 2                           | Filosofía y Estilo de la Alta Dirección | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos, estrategias, su difusión y la responsabilidad de informar sobre su cumplimiento?</li> <li>✓ ¿El Gerente y el Consejo de Administración, incentivan y comprometen a sus servidores en el cumplimiento de las leyes, ordenanzas y otras disposiciones?</li> <li>✓ ¿El Gerente cuida la imagen de la Empresa?</li> <li>✓ ¿La administración presenta oportunamente información financiera y de gestión?</li> </ul> | X<br><br>X<br><br>X | X  |     |                                 |
| 3                           | Estructura Organizativa                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional?</li> <li>✓ ¿Existen manuales de procesos?</li> <li>✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?</li> <li>✓ Se actualiza el reglamento orgánico y funcional. (Organigramas)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   | X<br>X<br>X<br>X    |    |     | Manual de la BMR desactualizado |

|                                     |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |   |  |                                                                               |
|-------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|--|-------------------------------------------------------------------------------|
| 4                                   | Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?</li> <li>✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo?</li> <li>✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades y sistemas?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      | X<br>X<br>X      |   |  | Detallados en los manuales.                                                   |
| 5                                   | Gestión del Capital Humano                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados?</li> <li>✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias?</li> <li>✓ ¿Se revisan los expedientes de los candidatos a puestos de Trabajo?</li> <li>✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados?</li> <li>✓ ¿Existe comunicación de políticas, normas y sistemas al personal?</li> <li>✓ ¿El Gerente y los directores orientan al personal sobre la misión, visión, institucional para alcanzar los objetivos del plan estratégico y operativo, en base de un plan de motivación</li> </ul> | X<br>X<br>X<br>X | X |  | Hojas de Evaluación                                                           |
| 6                                   | Responsabilidad y Transparencia              | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento?</li> <li>✓ ¿Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento?</li> <li>✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de gestión?</li> <li>✓ ¿Todos los niveles de la empresa ponen a disposición de los usuarios internos y externos, la información dentro de un ambiente de transparencia.</li> </ul>                                                                                                                                                         | X<br>X<br>X      | X |  | <p>Durante las auditorías internas</p> <p>Informes de auditorías internas</p> |
| <b>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b> |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |   |  |                                                                               |
|                                     |                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿La Empresa cuenta con un plan estratégico en concordancia con el plan de gobierno local?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | X                |   |  |                                                                               |

|   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |  |   |                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Objetivos Estratégicos                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿La Empresa cuenta con misión, visión, objetivos y las maneras para conseguirlos?</li> <li>✓ ¿Los diferentes niveles de la empresa cumplen con los objetivos y sus respectivas estrategias?</li> <li>✓ ¿La Empresa ha formulado indicadores de gestión institucionales y por cada dirección, que permitan medir y cuantificar las metas, objetivos y actividades planificadas con lo ejecutado?</li> <li>✓ ¿El POA y el presupuesto de la Empresa, son evaluados al menos trimestralmente a fin de tomar las acciones correctivas?</li> </ul> | X |  |   | Los objetivos del departamento se evalúan a través de las auditorías                                                                                    |
| 8 | Objetivos Específicos                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existe una conexión de los objetivos específicos con los objetivos y planes estratégicos de la empresa?</li> <li>✓ ¿Se identifican factores críticos de éxito, indicadores de gestión, en cada dirección, unidad, sección, programa o proyecto y a sus integrantes?</li> <li>✓ ¿Existe la comunicación oportuna y suficiente para comunicar los objetivos a los empleados de la empresa?</li> </ul>                                                                                                                                          | X |  |   | Durante las auditorías se ha detectado áreas críticas entre las que mencionamos el Dpto. Logística de Exportación y la Bodega de Materiales y Repuestos |
| 9 | Relación entre objetivos y componentes del COSO ERM | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existe compromiso del Gerente y los directores y de todos los niveles empresariales alcanzar los objetivos cumpliendo los controles y la gestión de los riesgos?</li> <li>✓ ¿Existe conocimiento de los niveles de la organización de los elementos del CORRE (COSO ERM) establecidos y de los objetivos que se espera alcanzar?</li> <li>✓ Existe rotación de personal asignado a operaciones en funciones clave que garanticen el funcionamiento apropiado de la Empresa en la prestación de sus servicios?</li> </ul>                     | X |  | X |                                                                                                                                                         |

|                                  |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |  |  |                                                                         |
|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |  |  |                                                                         |
| 10                               | Consecución de Objetivos             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles de la empresa?</li> <li>✓ ¿La Empresa cuenta con el apoyo del Gerente y directores de los informes de auditores internos, principalmente en lo relativo a deficiencias y recomendaciones?</li> <li>✓ ¿La empresa ha incorporado controles en los procesos para cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos?</li> <li>✓ ¿Existen informes de cumplimiento de indicadores, objetivos y requisitos de la ISO.</li> </ul> | X<br><br><br><br>X |  |  | Departamento de Control de Calidad<br><br><br>Seguimiento de Auditorías |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b> |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |  |  |                                                                         |
| 11                               | Factores Internos y Eternos          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿La Empresa cuenta con el apoyo del Consejo de Administración, para determinar los factores de riesgo internos y externos?</li> <li>✓ ¿Existen mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos?</li> <li>✓ ¿Los funcionarios y demás personal de la entidad aportan para la determinación de estos riesgos?</li> </ul>                                                                                                                                                                                         | X<br><br>X         |  |  |                                                                         |
| 12                               | Identificación de Eventos            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existe confiabilidad de la metodología utilizada para identificar eventos que puedan afectar el logro de los objetivos?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | X                  |  |  |                                                                         |
| <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>     |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |  |  |                                                                         |
| 13                               | Estimación de Probabilidad e Impacto | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿La Entidad cuenta con el apoyo del Gerente y directores, para planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos?</li> <li>✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos de la empresa?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 | X<br><br>X         |  |  |                                                                         |

|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |  |  |                                  |  |
|-------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|----------------------------------|--|
| 14                      | Evaluación de Riesgos              | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Existe un departamento encargado de la evaluación de control interno y riesgos</li> <li>✓ Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos?</li> <li>✓ La documentación recopilada de los estudios efectúa dotes de calidad?</li> <li>✓ Existe transparencia de la información sobre los resultados de la evaluación del riesgo?</li> </ul>                                                 | X |  |  | Informes de auditoria de calidad |  |
|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |  |                                  |  |
|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |  |                                  |  |
|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |  |                                  |  |
| 15                      | Riesgos Originados por los Cambios | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la empresa.</li> <li>✓ Se monitorea los nuevos riesgos empresariales, originados por cambios que pueden afectar la consecución de los objetivos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             | X |  |  |                                  |  |
|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |  |                                  |  |
| RESPUESTA A LOS RIESGOS |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |  |  |                                  |  |
| 16                      | Categorías de Respuestas           | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existen mecanismos para el análisis de alternativas?</li> <li>✓ ¿La empresa ha establecido las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos?</li> <li>✓ ¿Existe apoyo de la administración en acciones orientadas al estudio de alternativas?</li> </ul>                                                                                                                                               | X |  |  |                                  |  |
|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |  |                                  |  |
|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |  |                                  |  |
| 17                      | Decisión de Respuestas             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existen mecanismos para la toma de decisiones?</li> <li>✓ ¿Existe la evidencia suficiente que respalde la toma de decisiones?</li> <li>✓ ¿El Gerente y Directores y el personal, tienen los conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión?</li> <li>✓ ¿Para decidir la respuesta a los riesgos, el Gerente y los Directores consideran; los costos y beneficios de las respuestas potenciales, las posibles oportunidades para alcanzar los</li> </ul> | X |  |  |                                  |  |
|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |  |                                  |  |
|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |  |                                  |  |
|                         |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |  |                                  |  |

|                               |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |  |                                        |
|-------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|----------------------------------------|
|                               |                                              | objetivos empresariales?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |  |  |                                        |
| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b> |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |  |                                        |
| 18                            | Integración con las Decisiones sobre Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos?</li> <li>✓ ¿El Gerente y los Directores a base de las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento?</li> <li>✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?</li> </ul> | X |  |  |                                        |
| 19                            | Principales Actividades de Control           | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos?</li> <li>✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectives, manuales, informáticos y de dirección?</li> <li>✓ El Gerente, Directores y demás niveles de la empresa implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos, tales como: revisiones y supervisiones, gestión directa de funciones o actividades, procesamiento de la información, controles físicos, indicadores de rendimiento y segregación de funciones?</li> </ul>                    | X |  |  | Cada departamento cuenta con su manual |
| 20                            | Controles sobre los Sistemas de Información  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existe un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos institucionales y la gestión de los riesgos?</li> <li>✓ ¿Existe apoyo del Gerente para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información</li> <li>✓ Se han establecido controles generales sobre la</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               | X |  |  |                                        |

|                                   |                                             | gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                              |  |  |  |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|
| <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                              |  |  |  |
| 21                                | Cultura de Información en todos los Niveles | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existen políticas empresariales relativas a la información y comunicación así como su difusión en todos los niveles?</li> <li>✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en las direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente?</li> <li>✓ ¿La información de las operaciones sustantivas y adjetivas se producen periódicamente, y se difunden en forma sistemática a los niveles responsables de la gestión empresarial?</li> <li>✓ Se comunica al personal sobre los resultados periódicos de las direcciones y unidades de operación, con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos empresariales?</li> </ul> | X<br><br>X<br><br>X<br><br>X |  |  |  |
| 22                                | Herramienta para la Supervisión             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente?</li> <li>✓ ¿La información empresarial constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | X<br><br>X                   |  |  |  |
| 23                                | Sistemas Estratégicos e Integrados          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todas los departamentos</li> <li>✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información?</li> <li>✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados?</li> <li>✓ ¿Los sistemas de información integran la totalidad de operaciones, permitiendo que en</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | X<br><br>X<br><br>X          |  |  |  |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |   |   |  |
|----|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|---|--|
|    |                                 | tiempo real, el Gerente Directores y demás servidores accedan a la información financiera y operativa, para controlar las actividades empresariales?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |   |   |  |
| 24 | Confiabilidad de la Información | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos?</li> <li>✓ La información, además de oportuna, es confiable?</li> <li>✓ ¿La información es de calidad, su contenido es adecuado, oportuno, está actualizado, es exacto, está accesible?</li> <li>✓ ¿La información identifica los riesgos sobre errores o irregularidades, a través de los controles establecidos?</li> <li>✓ Existen mecanismos de control por parte de la auditoría interna para evaluar los procesos y los sistemas de información?</li> </ul> | X<br>X<br>X<br>X<br>X |   |   |  |
| 25 | Comunicación Interna            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Se comunica oportunamente al personal respecto de sus responsabilidades?</li> <li>✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos?</li> <li>✓ ¿Las autoridades toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad?</li> <li>✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores?</li> <li>✓ ¿La comunicación interna sobre procesos y procedimientos se alinea con la cultura deseada por el Gerente y direcciones?</li> </ul>                                                                       | X<br>X<br><br>X<br>X  | X |   |  |
| 26 | Comunicación Externa            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad?</li> <li>✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros?</li> <li>✓ ¿La empresa tienen página WEB y la actualiza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X<br>X                |   | X |  |

|                                |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |  |  |                                                   |
|--------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------|
|                                |                        | <p>periódicamente?</p> <p>✓ Los reportes periódicos internos sirven de base para la preparación de los informes de gestión del Gerente a la comunidad terminar cada periodo anual?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | X                                   |  |  |                                                   |
| <b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b> |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |  |  |                                                   |
| 27                             | Supervisión Permanente | <p>✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos?</p> <p>✓ ¿Las deficiencias en el sistema de control interno, son puestas en conocimiento del Gerente por la Auditoría Interna con recomendaciones para su corrección?</p> <p>✓ Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?</p> <p>✓ ¿Los auditores y asesores internos y externos deben facilitar periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos corporativos?</p> | <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> |  |  |                                                   |
| 28                             | Supervisión Interna    | <p>✓ ¿Se ha Tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores?</p> <p>✓ ¿Existe planes de acción correctiva?</p> <p>✓ ¿Además de la supervisión por parte de la administración como parte de los procesos establecidos, las evaluaciones del CORRE (COSO ERM) se han ejecutado por la Unidad de Auditoría Interna, como asesoría a la Gerencia?</p> <p>✓ ¿La Auditoría Interna accede a la información sin restricción para que actúe con oportunidad?</p>                                                                                                                                                                                                             | <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> |  |  | Áreas críticas: la BMR y Logística de Exportación |
| 29                             | Supervisión Externa    | <p>✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI?</p> <p>✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>X</p> <p>X</p>                   |  |  |                                                   |

|  |  |                                                                                                                                                   |   |  |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|
|  |  | del cumplimiento del mismo?                                                                                                                       |   |  |  |  |
|  |  | ✓ ¿Existe coordinación entre auditores internos y externos?                                                                                       | X |  |  |  |
|  |  | ✓ ¿El Gerente y Directores disponen el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de los informe de auditoría interna y externa? | X |  |  |  |

**Preparado por:** Valeria Pesántez  
**Supervisado por:** Gabriela Pérez

### **2.2.1. Resultados de la Evaluación de Control Interno**

#### **Ambiente de Control**

##### **Aspectos Positivos**

Serviandina cumple con todos los valores éticos, estatutos y reglamentos exigidos por la ley, además mantiene integridad en todos sus procesos.

Su filosofía y estilo de la alta dirección reflejan todas las políticas, objetivos y sobre todo su alta imagen institucional.

Todos sus departamentos cuentan con su respectivo manual de procesos, en donde se detallan cada una de las actividades que deben ser desempeñadas por sus colaboradores. Existe un organigrama definido de toda la empresa.

El departamento de Recursos Humanos mantiene un excelente talento humano que realiza la selección de su personal, además de existir capacitación constante, incentivos y de brindar un excelente ambiente de trabajo.

Todos los empleados tanto del área Administrativa como Ventas y Logística están comprometidos con la Empresa, buscando siempre la excelencia personal y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

##### **Aspectos Negativos**

Los empleados no tienen acceso a la información real financiera de la Entidad, además no conocen sobre el plan de motivación para alcanzar los objetivos. En muchos departamentos los jefes no exponen los resultados de indicadores mensuales que miden sus procesos.

#### **Establecimiento de Objetivos**

##### **Aspectos Positivos**

La empresa cuenta con una planeación estratégica, POA y presupuesto perfectamente definido, los mismos que son revisados periódicamente por las personas indicadas.

Además en el manual de cada departamento se encuentran definidos los objetivos que deben ser cumplidos por el personal de dicha áreas.

### **Aspectos Negativos**

Los empleados no participan activamente en el establecimiento de objetivos que podrían beneficiar a la Empresa.

Se verifica que existen áreas críticas de acuerdo a los informes de auditorías anteriores tanto internas como externas.

### **Identificación de Eventos**

#### **Aspectos Positivos**

La Empresa cuenta con un departamento que constantemente revisa y gestiona riesgos que pueden afectar el cumplimiento de las metas; además se implantan procesos de control para mitigar tales riesgos.

### **Evaluación de Riesgos**

#### **Aspectos Positivos**

La empresa cuenta con indicadores de riesgo para evaluar su incidencia y el impacto que podrían tener en el cumplimiento de los objetivos de la Empresa de una manera periódica.

El Departamento de calidad a través de las auditorías internas logra detectar riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos tanto departamentales como organizacionales.

### **Respuesta a los Riesgos**

#### **Aspectos Positivos**

La Empresa cuenta con mecanismos suficientes para poder evitar, reducir y compartir los riesgos, además la administración apoya en el cumplimiento de acciones o alternativas.

### **Actividades de Control**

#### **Aspectos Positivos**

Serviandina cuenta con mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos.

Las actividades de control incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales y de dirección, además el Gerente apoya la implantación de los planes estratégicos de TI.

### **Información y Comunicación**

#### **Aspectos Positivos**

Existe comunicación oportuna al personal de sus responsabilidades las mismas que están debidamente registradas en los manuales de cada Departamento de acuerdo al cargo que realicen.

Los sistemas de información son ágiles, flexibles y confiables.

#### **Aspectos Negativos**

La Empresa no tiene página web, además las autoridades no toman en cuenta las propuestas del personal para mejoras de calidad y productividad.

### **Monitoreo y Supervisión**

#### **Aspectos Positivos**

Existe supervisión constante y monitoreo tanto del sistema informático como de los procesos y normas que debe cumplir cada departamento a través de las auditorías internas de calidad.

#### **Aspectos Negativos**

De acuerdo a los resultados de las auditorías anteriores tanto internas como externas se verifica que existen dos áreas críticas: Logística de Exportación por el incremento de las exportaciones y la Bodega de Materia Prima por la exportación a la planta de Perú y la recepción y almacenamiento de los materiales y repuestos.

### **Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación de control interno la Dirección mediante oficio no. 009-2012 solicita que se realice una auditoría interna de calidad a la Bodega de Materiales y Repuestos debido a que es una de las áreas críticas y se requiere verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en las normas ISO 9001:2008 bajo el cual se fundamenta el manual de

procedimientos, sobretodo en cuanto a la normas de almacenamiento de los productos que se encuentran en esta bodega.

## 2.3. Planificación de la Auditoría Interna a la BMR

### 2.3.1. Evaluación de Control Interno por Componente

| Aplicado a:                                                  | <b>SERVIANDINA S.A.</b>                                                                                        |            |    |             | HOJA NO. 1          |  |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-------------|---------------------|--|
| <b>CUESTIONARIO EVALUACION ESPECIFICA DE CONTROL INTERNO</b> |                                                                                                                |            |    |             |                     |  |
| TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad                         |                                                                                                                |            |    |             |                     |  |
| COMPONENTE: Logística de Exportación                         |                                                                                                                |            |    |             |                     |  |
| SUBCOMPONENTE: Bodega de Materiales y Repuestos              |                                                                                                                |            |    |             |                     |  |
| NO.                                                          | PREGUNTAS                                                                                                      | RESPUESTAS |    | COMENTARIOS |                     |  |
|                                                              |                                                                                                                | SI         | NO | N/A         |                     |  |
| 1.                                                           | ¿La Bodega de Materiales y Repuestos cuenta con un manual de procesos?                                         | X          |    |             |                     |  |
| 2                                                            | ¿El manual de la BMR tiene definido sus objetivos y los requisitos bajo los cuales se fundamenta la Norma ISO? | X          |    |             |                     |  |
| 3                                                            | ¿El manual se encuentra debidamente actualizado, aprobado y firmado?                                           |            | X  |             |                     |  |
| 4                                                            | ¿El manual detalla los procesos y procedimientos que deben ser realizados en la BMR?                           | X          |    |             |                     |  |
| 5                                                            | ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades?                                                 | X          |    |             |                     |  |
| 6                                                            | Se actualiza periódicamente los cambios en los procesos en el manual de la BMR                                 |            | X  |             |                     |  |
| 7                                                            | ¿Existen normas para la preservación y almacenamiento de los materiales?                                       | X          |    |             |                     |  |
| 8                                                            | ¿La BMR cuenta con una matriz para el control de sus registros?                                                | X          |    |             |                     |  |
| 9                                                            | Se evalúa a los empleados de acuerdo a la eficiencia en el desarrollo de sus actividades y responsabilidades   | X          |    |             |                     |  |
| 10                                                           | ¿Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento?                                                       | X          |    |             |                     |  |
| 11                                                           | La BRM utiliza los métodos de inventarios Fifo-Lifo-Promedio Ponderado                                         |            | X  |             | Sistema de Semáforo |  |
| 12                                                           | ¿Para la recepción de los materiales se sigue un procedimiento definido?                                       | X          |    |             |                     |  |
| 13                                                           | ¿Para la entrega de materiales se sigue un procedimiento definido?                                             | X          |    |             |                     |  |

|    |                                                                                                                      |   |   |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|
| 14 | ¿Existen mecanismos para identificar eventos de riesgos?                                                             | X |   |  |  |
| 15 | Existen normas para la seguridad física del personal                                                                 | X |   |  |  |
| 16 | La BMR cuenta con un sistema informático actualizado                                                                 | X |   |  |  |
| 17 | ¿El sistema informático asegura la confiabilidad de los datos?                                                       | X |   |  |  |
| 18 | ¿Existen políticas para el control y cambio de claves en el sistema?                                                 | X |   |  |  |
| 19 | ¿La BRM cuenta con la debida señalización e infraestructura?                                                         |   | X |  |  |
| 20 | ¿El personal recibe capacitación periódica?                                                                          |   | X |  |  |
| 21 | ¿Existen bonos para el personal de la BMR para incentivar la motivación                                              | X |   |  |  |
| 22 | ¿El personal conoce sobre los objetivos organizaciones, metas y planes estratégicos?                                 |   | X |  |  |
| 23 | ¿Existen políticas para la obtención de respaldos de la información almacenada?                                      | X |   |  |  |
| 24 | ¿Se han realizado auditorías internas de calidad en la BMR?                                                          | X |   |  |  |
| 25 | ¿Se han realizado auditorías externas de calidad en la BMR?                                                          | X |   |  |  |
| 26 | ¿En los informes de auditorías anteriores existen observaciones y no conformidades que han sido levantadas a la BMR? | X |   |  |  |
| 27 | ¿El personal de la bodega recibe retroalimentación respecto a los resultados de las auditorías?                      | X |   |  |  |
| 28 | ¿El personal conoce los resultados mensuales de los indicadores?                                                     |   | X |  |  |

### 2.3.2. Resultados de la Evaluación de Control Interno por Componente

#### Aspectos Positivos

La Bodega de Materiales y Repuestos maneja un buen sistema tanto de control interno como de calidad. Cuentan con un manual en donde se detallan claramente los procedimientos, procesos, funciones y responsabilidades de acuerdo al cargo asignado. Además tienen normas para el almacenamiento de los materiales las cuales deben ser cumplidas para asegurar la preservación de los mismos.

Cuentan con objetivos claramente planteados que son evaluados periódicamente con la finalidad de verificar su cumplimiento. Mantienen un sistema de inventarios propio conocido como Sistema de Semáforo y sus indicadores de rendimiento arrojan los resultados de la gestión realizada.

Además mantienen un sistema informático actualizado que asegura la confiabilidad y protección de los datos a través de seguridades en las claves de los usuarios.

### **Aspectos Negativos**

A pesar de que la Bodega cuenta con un sistema de control eficiente existen algunos aspectos que dificultan el cumplimiento total de objetivos y normas.

El manual de la bodega no se encuentra debidamente actualizado y cuando existen cambios no se realizan dentro del tiempo establecido.

Además el personal no recibe capacitaciones constantes ni tiene total conocimiento de los objetivos organizacionales y de los resultados mensuales de los indicadores, algo que dificulta el buscar acciones correctivas para que se puedan solucionar y aportar de esta manera al mejoramiento continuo.

#### **2.3.3. Revisión de la Norma Fundamental ISO 9001:2008**

Se solicita a la bodega de materiales y repuestos con anterioridad a la auditoría el manual de procedimientos con la finalidad de conocer, revisar, estudiar sus procesos, y con el afán de analizar simultáneamente el nivel de congruencia entre el manual versus los requisitos que deben cumplirse de acuerdo a lo especificado en la ISO 9001:2008.

#### **2.3.4. Revisión de resultados de auditoría anterior**

Se detalla las observaciones levantadas a la BMR en la auditoría anterior con el afán de revisar si se tomaron las debidas acciones y si ya fueron cerradas.

- Observación: El manual no está actualizado, logotipo y formato.

Causa Raíz: No está actualizado por la creación de las nuevas empresas y definición de responsabilidades.

Acción Correctiva: Actualizar el manual

Responsable: Raúl Sucuzhañay, normalizador del área.

- Observación: El auditado Mauricio Granda no accede a la intranet para revisión del manual

Causa Raíz: No se cuenta con el acceso para dicha información.

Acción Correctiva: Pedir al Departamento involucrado el acceso y capacitación para el debido uso de este sistema.

Responsable: Darwin Maldonado, Administrador de la bodega

- Observación: Cuando está almacenado el material no es fácil de visualizar el sello de rotación porque está colocado solamente en la parte frontal.

Causa Raíz: Los materiales se despachan por la parte frontal donde está colocado el sello cumpliendo su finalidad de rotar el mismo.

Acción: Se mantiene igual, no requiere acción.

- Observación: El sello de OK control de calidad se encuentra pegado sobre el sello de rotación mes.

Causa Raíz: Estos sellos son colocados por el Departamento de Calidad sin la precaución de no sobreponerlos.

Acción Correctiva: Reunir al personal de calidad y al área de recepción para corregir el problema del pegado de sellos.

Responsable: Darwin Maldonado, Administrador de la Bodega.

- Observación: Se encontró materiales en zonas no definidas, que por espacio físico no estaban en el lugar correcto.

Causa Raíz: El volumen de llegada de los materiales excede el área destinada para los mismos.

Acción Preventiva: Según los despachos que se realizan queda espacio en el área y se coloca el material que está en otras ubicaciones con su debida identificación y rotación.

- Observación: Se observa que los armazones donde se coloca el tubo bundy se encuentran con varias planchas rotas.

Causa Raíz: Estante en mal estado, falta de precaución en el mantenimiento.

Acción Correctiva: Orden de Trabajo para la elaboración de planchas de madera.

Responsable: Darwin Maldonado.

- Observación: En el almacenamiento del compresor NR3103 se observó a partir del tercer nivel sin identificación de rotación visible.

Causa Raíz: Cara principal del pallet mal ubicado al momento del almacenamiento.

Acción Preventiva: Mayor precaución al momento de almacenar para que los sellos sean visibles.

Responsable: Gabriel Zúñiga

- Observación: Existen zonas de almacenamiento de materiales en los cuales no es visible la rotación, por ejemplo Cartón (algunas rumas).

Causa Raíz: No se verificó el cartón por la entrada. El cartón se almacena con sellos en la cara lateral frente al pasillo principal

Acción: No aplica

### **2.3.5. Notificación de la Auditoría**

Se cuenta con un formato en donde se especifica la comunicación formal de la auditoría a realizar indicando la fecha y especificando el alcance y los criterios que se revisarán.

De acuerdo al programa de Auditorías Internas, está prevista para la próxima semana la ejecución de la auditoría a la Bodega de Materiales y Repuestos con el propósito de verificar el cumplimiento y eficacia de lo declarado en el manual correspondiente, por lo que solicito se preste la colaboración respectiva en el horario expuesto a continuación:

| Área                             | Fecha      | Horario      |
|----------------------------------|------------|--------------|
| Bodega de Materiales y Repuestos | 31/03/2012 | 8h30 a 16h30 |
| Bodega de Materiales y Repuestos | 07/04/2012 | 8h30 a 16h30 |

#### **OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar el cumplimiento de responsabilidades, así como procesos y procedimientos para la recepción, registro, almacenamiento, preservación y entrega de los materiales y repuestos establecidos en el Manual y su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

#### **ALCANCE:**

Esta auditoría se llevará a cabo en la Bodega de Materiales y Repuestos ubicada en la Zona Franca de Zhucay.

Procesos:

Ingresos, Egresos, Transferencias  
Responsabilidades y autoridad  
Control de Registros  
Rotación de Materiales  
Dotación de Materiales  
Normas de Preservación  
Cumplimiento de Normas de Seguridad

#### **CRITERIO:**

La auditoría se orientará hacia el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Control de los documentos
- Control de los registros
- Responsabilidad y autoridad
- Preservación del producto
- Seguimiento y medición de los procesos
- Análisis de datos

Es importante mencionar que se tomarán en cuenta los resultados de la auditoría anterior para la verificación de la mejora.

#### **2.3.6. Lista de Verificación**

Se procede a elaborar la lista de verificación que nos servirá de guía para la ejecución de la auditoría en sitio.

|                                                           |               |                                                                                                                                    |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|-----------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------|----------------|--------------|--------------------|--------------|--------|----|---|
| Servindina                                                |               | Auditoría Interna                                                                                                                  |                | INDIA OR               |                | CO           |                    | MM           |        | AA |   |
|                                                           |               |                                                                                                                                    |                |                        |                | 31           |                    | 3            |        | 12 |   |
| LISTA DE VERIFICACION                                     |               |                                                                                                                                    |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
| AREA AUDITADA                                             |               | DOCECA DE MATERIALES Y REPUESTOS                                                                                                   |                |                        |                |              | CIUDAD:            |              | Guaya  |    |   |
| NORMA                                                     |               | ISO 9001:2008                                                                                                                      |                |                        |                |              | ZONA:              |              | Zhacay |    |   |
| Item                                                      | Clasifica     | Asunto                                                                                                                             |                |                        |                |              | REVISIÓN           |              |        |    |   |
|                                                           | 4.2.3.        | CONTROL DE DOCUMENTOS                                                                                                              |                |                        |                |              | NC                 | OK           | OM     |    |   |
|                                                           |               | Manual de la Entrega de Materiales y Repuestos                                                                                     |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | El manual se encuentra debidamente actualizado, aprobado, autorizado y firmado                                                     |                |                        |                |              | No actualizado     | X            |        |    |   |
|                                                           |               | Asegurando que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso               |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           | 4.2.4.        | CONTROL DE REGISTROS                                                                                                               |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | Nombre del Registro                                                                                                                | Identificación | Tiempo de Conservación | Disponibilidad | Legibilidad  | Recuperabilidad    | Uso          |        |    |   |
|                                                           |               | Control diario de recepción de materiales                                                                                          | OK             | OK                     | OK             | NO APLICABLE | OK                 | NO APLICABLE |        |    |   |
|                                                           |               | Registros de Entrega                                                                                                               | OK             | NO APLICABLE PROVINCIA | NO OK          | NO APLICABLE | OK                 | NO APLICABLE |        | X  |   |
|                                                           |               | Registros de Entrega                                                                                                               | OK             | OK                     | OK             | NO APLICABLE | OK                 | NO APLICABLE |        |    |   |
|                                                           |               | Entrega de Materiales y Repuestos                                                                                                  | OK             | OK                     | OK             | NO APLICABLE | OK                 | NO APLICABLE |        |    |   |
|                                                           | 5.5.1.        | RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD                                                                                                        |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | Autoridad de Entrega                                                                                                               |                |                        |                |              |                    |              |        | X  |   |
|                                                           |               | Autoridad de Entrega                                                                                                               |                |                        |                |              |                    | OK           |        |    |   |
|                                                           |               | Entrega de Entrega                                                                                                                 |                |                        |                |              |                    | OK           |        |    |   |
|                                                           | 8.2.2.        | RESULTADOS DE AUDITORIA ANTERIOR                                                                                                   |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | El manual no está actualizado, copiar y firmar                                                                                     |                |                        |                |              |                    |              |        | X  |   |
|                                                           |               | El manual no está actualizado, copiar y firmar                                                                                     |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | Cuando está almacenado el material no se debe de usar para el almacenamiento, porque está almacenado solamente en la parte frontal |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | El suelo de OK control de calidad se encuentra guardado sobre el suelo de almacenamiento                                           |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | Se encuentran materiales en zonas no controladas, que por ejemplo fueron establecidos en el lugar correcto                         |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | Se observó que los materiales dentro de cajas al final de la línea de producción no están en las zonas planchadas                  |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | En el almacenamiento del comprador HJ2103 se observó a partir del tercer nivel en identificación de rotación visible               |                |                        |                |              | NO OK              |              |        | X  |   |
|                                                           |               | Existen zonas de almacenamiento de materiales en los cuales no es visible la rotación, por ejemplo el canal                        |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           | 7.6.6.        | PRESERVACION DEL PRODUCTO                                                                                                          |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | INGRESOS                                                                                                                           |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | CONTROL DE INGRESOS A DOCECA                                                                                                       |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | 1. Ingreso                                                                                                                         |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | 2. Faltas                                                                                                                          |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | 3. Faltas                                                                                                                          |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | 4. Llamadas a Llamadas Limited                                                                                                     |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | DOTACION                                                                                                                           |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | REPORTE DOCECAZ                                                                                                                    |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | SECCION 1                                                                                                                          |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | SECCION 2                                                                                                                          |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | Ensamble de Refrigeradores                                                                                                         |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | SECCION 3                                                                                                                          |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | Materiales                                                                                                                         |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | SECCION 4                                                                                                                          |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | Fuerzas                                                                                                                            |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | ROTACION (SISTEMA SEMAFORO DE ROTACION DE MATERIALES)                                                                              |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | 1. Control                                                                                                                         |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | 2. Materiales                                                                                                                      |                |                        |                |              | NO OK CON DOCECAZ  |              |        |    | X |
|                                                           |               | 3. Faltas                                                                                                                          |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | 4. Fuerzas VFV                                                                                                                     |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | 5. Vidrios                                                                                                                         |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | VERIFICAR LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ALMACENAMIENTO                                                                          |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | Preservación                                                                                                                       |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | Inventario                                                                                                                         |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | 1. Empaques Manuales                                                                                                               |                |                        |                |              | X                  |              |        |    |   |
|                                                           |               | 2. Control                                                                                                                         |                |                        |                |              | X                  |              |        |    |   |
|                                                           |               | 3. Vidrios                                                                                                                         |                |                        |                |              | X                  |              |        |    |   |
|                                                           |               | 4. Materiales de Cajas                                                                                                             |                |                        |                |              | X                  |              |        |    | X |
|                                                           |               | 5. Cajas                                                                                                                           |                |                        |                |              | X                  |              |        |    |   |
|                                                           |               | 6. Faltas                                                                                                                          |                |                        |                |              | X                  |              |        |    |   |
|                                                           |               | 7. Faltas                                                                                                                          |                |                        |                |              | X                  |              |        |    |   |
|                                                           |               | 8. Fuerzas VFV                                                                                                                     |                |                        |                |              | X                  |              |        |    | X |
|                                                           |               | 9. Repuestos                                                                                                                       |                |                        |                |              | X                  |              |        |    |   |
|                                                           |               | 10. Material para Faltas                                                                                                           |                |                        |                |              | no aplica          |              |        |    | X |
|                                                           | 6.4.          | AMBIENTE DE TRABAJO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL                                                                                         |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | Condiciones Seguras                                                                                                                |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | 1. Iluminación                                                                                                                     |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | 2. Humedad                                                                                                                         |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | 3. Infraestructura                                                                                                                 |                |                        |                |              | EXCEPTO EL TERCERO |              |        |    | X |
|                                                           |               | 4. Sanitarios                                                                                                                      |                |                        |                |              | AGUA NO DOTABLE    |              |        |    | X |
|                                                           |               | 5. Cajas                                                                                                                           |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           | 6.2.3. y 6.4. | SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS Y ANALISIS DE DATOS                                                                         |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |
|                                                           |               | Cumplimiento de Indicadores                                                                                                        |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | Planificación de acciones correctivas                                                                                              |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
|                                                           |               | Cumplimiento de Indicadores                                                                                                        |                |                        |                |              | OK                 |              |        |    |   |
| VERIFICAR LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ALMACENAMIENTO |               |                                                                                                                                    |                |                        |                |              |                    |              |        |    |   |

### 2.3.7. Memorando de Planificación

| EMPRESA SERVIANDINA S.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| MEMORANDO DE PLANIFICACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               |
| <b>Auditoría de Calidad a: Bodega de Materiales y Repuestos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Periodo: 01-01-12 al 31-03-12 |
| Preparado por: (Valeria Pesántez)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Fecha: 20/03/12               |
| Revisado por: (Gabriela Pérez )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Fecha: 20/03/12               |
| <b>Requerimiento de la Auditoria:</b> Informe, y síntesis del informe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |
| <b>Fechas de intervención (Cronograma)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Fecha estimada</b>         |
| - Conocimiento Preliminar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 01 de Marzo                   |
| - Planificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 20 de Marzo                   |
| - Inicio del trabajo en el campo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 30 de Marzo                   |
| - Finalización trabajo de campo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 07 de Abril                   |
| - Emisión del informe final y trámite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10 de Abril                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                               |
| <b>Equipo de auditoría (Multidisciplinario)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Nombres y Apellidos</b>    |
| - Jefe del Departamento de Auditoría                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Gabriela Pérez                |
| - Normalizador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Valeria Pesántez              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                               |
| <b>Días presupuestados: 40</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Días laborables, distribuidos en las siguientes fases:</li> <li>- FASE I, Conocimiento Preliminar: 19 días</li> <li>- FASE II, Planificación: 10 días</li> <li>- FASE III, Ejecución: 8 días</li> <li>- FASE IV, Comunicación de Resultados: 3 días</li> </ul>                                                                |                               |
| <b>Recursos Necesarios</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               |
| <p><b><u>Recursos Materiales</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador</li> <li>• Cámara Fotográfica</li> <li>• Puerto USB</li> </ul> <p><b><u>Recursos Humanos</u></b></p> <p>La presente auditoria será realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalizador</li> </ul> <p style="text-align: right;">Valeria Pesántez</p> |                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><u>Recursos Legales</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno.</li> <li>• Manual Departamental</li> <li>• Normas ISO</li> <li>• Manual de Calidad</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Enfoque de la auditoria:</b></p> <p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Verificar el cumplimiento de responsabilidades, así como procesos y procedimientos para la recepción, registro, almacenamiento, preservación y entrega de los materiales y repuestos establecidos en el Manual y su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.</p> <p><b>Objetivo Secundario:</b></p> <p>Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad industrial.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>Alcance:</b></p> <p>La auditoria se orientará hacia el cumplimiento de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de los documentos</li> <li>• Control de los registros</li> <li>• Responsabilidad y autoridad</li> <li>• Preservación del producto</li> <li>• Seguimiento y medición de los procesos</li> <li>• Análisis de datos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno.-</b></p> <p>La Empresa SERVIANDINA S.A. mantiene un ambiente de control eficiente, el mismo que está alineado con las metas y objetivos.</p> <p>Su estructura organizacional está perfectamente definida lo que permite un cumplimiento de actividades y aprovechamiento de todos los recursos.</p> <p>Los riesgos son evaluados constantemente de tal manera que no afecten la eficiencia de los procesos y la consecución de objetivos.</p> <p>La Empresa cuenta con todas las actividades de control que incluyen los controles detectivos, manuales, informáticos y de dirección.</p> <p>La comunicación fluye a través de todos los niveles organizacionales, en especial en los niveles altos.</p> <p>A pesar de que SERVIANDINA S.A. cuenta con todos estos factores no significa que esté totalmente bien ya que se encontraron ciertas debilidades en algunos aspectos por lo que se deberá prestar especial atención en lo siguiente:</p> <p>Los empleados no tienen acceso a la información real financiera de la Entidad,</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>además no conocen sobre el plan de motivación para alcanzar los objetivos. En muchos departamentos los jefes no exponen los resultados de indicadores mensuales que miden sus procesos.</p> <p>Los empleados no participan activamente en el establecimiento de objetivos que podrían beneficiar a la Empresa.</p> <p>Se verifica que existen áreas críticas de acuerdo a los informes de auditorías anteriores tanto internas como externas.</p> <p>La Empresa no tiene página web, además las autoridades no toman en cuenta las propuestas del personal para mejoras de calidad y productividad.</p> <p>De acuerdo a los resultados de las auditorías anteriores tanto internas como externas se verifica que existen dos áreas críticas: Logística de Exportación por el incremento de las exportaciones y la Bodega de Materia Prima por la exportación a la planta de Perú y la recepción y almacenamiento de los materiales y repuestos.</p> |  |
| <p><b>Trabajo a realizar en la fase de Ejecución</b></p> <p>Realizar los exámenes pertinentes para verificar si se está cumpliendo con los procesos y requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <p><b>Firmas de responsabilidad de la Planificación:</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>GABRIELA PEREZ<br/>JEFE DE CALIDAD</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>VALERIA PESANTEZ<br/>AUDITOR</p> </div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

#### 2.4. Ejecución de la Auditoria en Sitio

**Control de Documentos (Requisito 4.2.3):** Para la revisión del cumplimiento de este requisito se solicitó al Administrador de la Bodega el original del manual de procesos. Se revisó conjuntamente con él si el manual está debidamente actualizado, aprobado y firmado.

Al momento de la verificación se halló que en el manual todavía constan procesos que se realizan en la Bodega de Partes y Piezas y en la Bodega de Induglob, que en la actualidad con la escisión no forman parte de Serviandina y no deberían constar ya en este documento.

Se verificó además que todos los auditados si tienen acceso al Intranet y conocen el usuario y contraseña que permiten la revisión del manual en el Internet.

**Control de Registros (Requisito 4.2.4.):** Para la verificación de este requisito se revisó la documentación de cinco procesos, aquellos que son los más

significativos y críticos que realiza la bodega, constatando que estos registros cumplan con lo que indica la matriz para control de registros que está incluida dentro del manual. **Ver Anexo 1: Matriz para Control de Registros.**

Como primer registro se revisó las guías de remisión de materia prima (**Ver Anexo 2**) del año 2012 hasta la presente fecha. Se tomo una muestra de 50 guías que representan el 30% del total del número de documentos emitidos constatando lo siguiente:

1. Las guías tienen el código especificado RC04.01.03.01 en el manual
2. El tipo de documento es en papel pre impreso
3. La forma de llenado es a mano. Se verificó que la letra en las guías no. 020-002-000022668/22692/22702 es totalmente ilegible y no se puede entender los números de transferencia que se realizaron con estos documentos. Se recomienda que se tome especial atención al momento de llenar para que lo realice con escritura clara y comprensible.
4. Se verifica que el archivo está al día de manera ordena y consecutiva. La numeración va desde el documento 020-002-000022548 hasta el 020-002-000022716.
5. En cuanto a la conservación se verificó que la bodega si mantiene en archivo muerto los 7 años anteriores como lo indica la matriz y que la disposición en la oficina es del año presente.

Como segundo registro se revisó el control diario de recepción de materiales (**Ver Anexo 3**) verificando lo siguiente:

1. El archivo es digital y si está especificado el código indicado RC04.01.01.01 al final del mismo.
2. El original se encuentra en la computadora del Asistente de Ingresos de manera cronológica.
3. En cuanto a la conservación se verifica que la bodega si dispone del registro del año anterior debidamente impreso y del año actual en archivo digital.

Como tercer registro se revisó los Ingresos a Bodega C1/OV con Ruta (**Ver Anexo 4**) verificando lo siguiente:

1. El registro no cuenta con código como lo especifica el manual
2. El ingreso se realiza en el sistema JD Edwards el mismo que da un número consecutivo.
3. En cuanto al archivo cuando el ingreso es de proveedores nacionales la factura original del proveedor junto con el registro del ingreso se entregan a Contabilidad. Si es de proveedores de importación la bodega si archiva el registro junto con la liquidación de importaciones en forma consecutiva. Se verifica que la conservación en este caso si es de un año muerto y disposición del año actual. Tomar en cuenta que en el caso de proveedores nacionales no existe documento físico que evidencie que materiales llegaron en cierto número de factura.

Como cuarto registro se revisó el registro de Traslados entre Bodegas MO/MD **(Ver Anexo 5)** verificando lo siguiente:

1. El registro se realiza en el JD Edwards por lo que no existe un código sino un número consecutivo que da el sistema.
2. El original del registro si está debidamente archivado por la bodega de manera consecutiva.
3. La conservación del archivo es del año activo 2012 y de un año muerto.
4. Se verifica que la disposición si es anual.

Como quinto y último registro se revisa la Entrega de Materiales y Repuestos **(Ver Anexo 6)** verificando lo siguiente:

1. Los documentos si cuentan con el código RC04.01.04.01
2. Se verifica que los documentos revisados adjuntos a las órdenes de exportación no. 56-83-87-92-128-158 no cuentan con la firma de elaborado del Asistente de Bodega.
3. El registro se realiza a través del computador de acuerdo a la orden de despacho recibida.
4. Se verifica que el original es archivado por la bodega junto con la orden de exportación.
5. En cuanto a la conservación si se mantiene el archivo activo del 2012 y en archivo muerto los documentos del 2011.
6. Se constata que la disposición si es anual.

**Responsabilidad y Autoridad (Requisito 5.5.1):** Para la revisión del cumplimiento de este requisito se utilizaron varias prueba de control, entrevista, muestreo y técnica se observación de acuerdo a las responsabilidades de cada cargo. **(Ver Anexo 7: Responsabilidades Principales y Autoridad.)**

1. Administrador de Bodega: En la entrevista realizada al administrador se pudo verificar que conoce perfectamente las responsabilidades atribuidas a su cargo.

A través de la técnica de observación se pudo constatar el buen orden y aseo de la bodega, más no sobre la seguridad del personal ya que se verificó que el personal de recepción no utiliza los medios de protección que son obligatorios casco y cinturón lumbago y que es responsabilidad de control del Administrador.

A través del muestreo al azar se verificó a través de correos electrónicos que el administrador si retroalimenta al Jefe de la Bodega sobre la necesidad de recursos para el cumplimiento de todos los procesos, y a través de la revisión de informes sobre los muestreos periódicos de los materiales que fueron ingresados o entregados y que estén correctos de acuerdo a las solicitudes realizadas.

2. Asistentes de Bodega: A través de la técnica de entrevista se pudo verificar que los asistentes de bodega conocen todas las actividades atribuibles a su cargo. Además se realizó la técnica de observación en los procesos que debe realizar el asistente de ingresos y el asistente de repuestos. Se pudo constatar que siguen el procedimiento tal como lo especifica el manual.
3. Montacarguista/Recibidor-Despachador: Por medio de la prueba de Entrevista se constató que las personas que tienen los cargos mencionados tienen conocimiento de todas las responsabilidades que demanda sus puestos de trabajo.

Además se realizó la observación de todo el proceso de recepción de materiales del proveedor nacional Fairis que llegaron a entregar 1000 vidrios del código NR3098, pudiendo verificar el cumplimiento de todos los procedimientos que debe seguir tanto el recibidor-despachador y el Montacarguista al realizarse este proceso.

Todo se efectuó de la manera correcta como lo dicta el manual.

**Resultados de la auditoría anterior:** Se revisa cada observación levantada y se verifican las acciones para determinar si fueron cerradas en el plazo establecido.

- Observación: El manual no está actualizado, logotipo y formato.  
Se solicitó el manual físico y se verificó que ya consta el logotipo de Serviandina y los formatos de establecidos, pero se constató también que dentro del documento todavía existen procedimientos de la Bodega Central de Induglob y de la Bodega de Partes y Piezas que no forman parte de la Empresa creada, por tal razón se levanta nuevamente la observación convirtiéndose en no conformidad menor.
- Observación: El auditado Mauricio Granda no accede a la intranet para revisión del manual.  
Se solicitó al Administrador de la bodega la constancia de la gestión realizada con el Departamento de Sistemas para que todas las computadoras de la bodega tengan acceso al Intranet. Una vez verificado el documento se fue revisando con cada auditado que sí conocen el usuario y contraseña para el ingreso y revisión del manual en el internet. Por tal razón se considera cerrada la observación.
- Observación: Cuando está almacenado el material no es fácil de visualizar el sello de rotación porque está colocado solamente en la parte frontal.  
En esta observación la parte auditada indicó que los materiales se despachan por la parte frontal donde está colocado el sello cumpliendo su finalidad de rotar el mismo, por tal razón no requirió ninguna acción.
- Observación: El sello de OK control de calidad se encuentra pegado sobre el sello de rotación mes.

Se solicitó al Administrador de la bodega el documento que verificó que sí se realizó la reunión con el personal de calidad y el área de recepción para corregir este problema, por tal razón se considera concluida la acción correctiva. **(Ver anexo 7: Memorando Retroalimentación)**

- Observación: Se encontró materiales en zonas no definidas, que por espacio físico no estaban en el lugar correcto.  
Se realizó la inspección de la bodega y se verificó que los condensadores están almacenados en otra área aparte de la designada para ellos. La razón el exceso de material. Se cierra esta observación ya que se verifica que el material está con la debida identificación y revisión. Una vez que se dote el material se sigue acomodando en el área asignada.
- Observación: Se observa que los armazones donde se coloca el tubo bundy se encuentran con varias planchas rotas.  
Se pidió la orden de trabajo que debía ser realizada por el Administrador de la Bodega para la elaboración de las nuevas planchas de madera y se verificó físicamente que ahora todas están en óptimas condiciones. Observación cerrada.
- Observación: En el almacenamiento del compresor NR3103 se observó a partir del tercer nivel sin identificación de rotación visible.  
Se verificó en el almacenamiento que nuevamente algunos pallet no están bien colocados ya que no se visualiza el mes de rotación. No se cierra la acción preventiva.



- Observación: Existen zonas de almacenamiento de materiales en los cuales no es visible la rotación, por ejemplo Cartón (algunas rumas). A pesar de que no se aplicó ninguna acción se verificó los sellos de rotación en la cara lateral de las rumas de cartón frente al pasillo principal, todo está ok.



#### **Preservación del Producto (Requisito 7.5.5.)**

1. Control de Ingresos a Bodega: Para verificar el control de los ingresos realizados en la bodega se verificó todo el proceso a través de la técnica de rastreo revisando desde la recepción de los materiales hasta su posterior ingreso en el sistema.

IEPESA: Se verificó que el recibidor-despachador realizó la recepción de los materiales que constan en la Factura no. 8978 del proveedor, 600 unidades del código GR0906 Manija Inferior Quarzo Cromada Armada. Se constató y presenció que se recibió 10 cajas con 60 manijas cada una. Además se verifica que se realizó el conteo físico de dos cajas ya que por

políticas al momento de la recepción se toma una muestra y se cuenta las piezas que constan en la misma.

Posterior al descargue y almacenamiento se verificó que el asistente de ingresos si realizó el ingreso correcto en el sistema a través del registro Ingreso a Bodega C1/OV con Ruta no. 140305 coincidiendo lo detallado en la factura con lo recibido físicamente.

LAROTPRINT: Se verificó que el recibidor-despachador realizó la recepción de 500 unidades del código NR1212 Perilla Cobertor Congelador Negra detalladas en la factura no. 38737. Como cada caja contiene 100 unidades se procedió a contar una caja con el objetivo de verificar si estaban completas las unidades. Posterior se verificó el ingreso a bodega no. 140789 a través del cual se verificó que todo estaba ok.

FAIRIS: Se verificó que el recibidor – despachador realizó la recepción de 300 unidades del código BC0445 Vidrio Horno 20” Avant descritas en la factura del proveedor no. 23768. Se presencié el conteo y se determinó que todo estaba correcto. Posterior se revisó el ingreso al sistema no. 140228.

BRAMHALL & LONSDALE LIMITED: Para el caso de materiales importados la recepción y revisión por parte del recibidor-despachador se realizó contra la lista de empaque, debido a que la factura original le llega directamente al Departamento de Importaciones. Se presencié la recepción de las siguientes unidades y se constató a través de la Liquidación de Importaciones no. 12000388 que lo que se recibió físicamente está acorde con lo ingresado en el sistema por el Asistente.

|                                        |              |
|----------------------------------------|--------------|
| NR3154 EVAPORADOR 585 P/N 13740000     | 490 UNIDADES |
| NR3806 BANDEJA ICE CONTAINER           | 128 UNIDADES |
| NR3789 ARNES CONEC – HARNESS CONNECTOR | 128 UNIDADES |

NOTA: En el caso de materiales recibidos de proveedores nacionales vemos que la bodega no se queda con ningún respaldo físico de los ingresos, ya que los documentos son entregados al Dpto. de Compras y a Contabilidad

y lo único que maneja es el archivo digital del Registro Diario de Recepción de Materiales en el cual se detalla solamente el proveedor y el número de factura y no se lleva control del material que llegó y que se ingresó con este documento.

2. Dotación de Materiales: Para revisar si la dotación de los materiales se está realizando de la manera correcta según lo descrito en el manual se utilizó la prueba de control de muestreo al azar, revisando dotaciones realizadas a las cuatro secciones más críticas de la planta: Precocina, Ensamble de Refrigeradoras, Metal Mecánica y Sección de Puertas. Se detalla 5 de ellas. Cabe indicar que la solicitud de materiales lo realizan vía correo electrónico para casos puntuales y a través de los reportes de escasez.

- a. Se revisó la guía de remisión no. 001-002-000022687 la misma que detalla las transferencias no. 48894 y 48890 realizadas. Se solicitó el reporte de escasez y se verificó que coincide lo que fue solicitado con lo que detallan los documentos de la transferencias.

|                                    |              |
|------------------------------------|--------------|
| NC1463 Poliestireno Lat. Sup. Der. | 800 unidades |
| NC1464 Poliestireno Lat. Sup. Izq. | 880 unidades |

- b. Se revisó la guía de remisión no. 001-002-000022673 que detalla la transferencia no. 48848. Se verifica que lo que solicita en el reporte de escasez es lo que se envió a través de esta transferencia.

|                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| GC0626 Vidrio Tapa Cur. 32 QZ | 1100 unidades |
|-------------------------------|---------------|

- c. Se revisó la guía de remisión no. 001-002-000022638 a través de la cual se envió los materiales detallados en las transferencias no. 48752, 48734, 48746, 48747. Se constató que estos fueron los materiales solicitados en el reporte de escasez.

|                                      |              |
|--------------------------------------|--------------|
| NR2161 Porta huevos 10 Pol. Cris. DW | 300 unidades |
| NR2127 Tornillo 8x2 $\frac{3}{4}$    | 450 unidades |

- d. Se verificó la guía de remisión no. 001-002-000022609 a través de la cual se realizaron las transferencias 48658, 48637, 48639. Se constató que los materiales enviados si corresponden con lo solicitado en el reporte de escasez.

ND1581 Clip Accionador del micro 1500 unidades

- e. Por último se verificó que con la guía de remisión no. 001-002-000022591 se realizaron las transferencias 376379, 378048 de acuerdo al pedido puntual solicitado por correo electrónico

ND0451 Candeleta Tablero L350ZEC 870 unidades

3. Rotación de Materiales: La Bodega realiza la rotación de los materiales de acuerdo al sistema semáforo de rotación de materiales, que consiste en que al momento de realizar el conteo y verificación de los mismos se coloca el sello correspondiente a cada mes en cada una de las unidades de almacenamiento. Al realizar el despacho se lo hará considerando esta identificación. Los doce meses están identificados con un adhesivo de color diferente **(Ver anexo 9: Sistema Semáforo de Rotación de Materiales)**.

Para poder verificar el cumplimiento de este requisito se utilizó la técnica de observación de una muestra de los siguientes materiales cartón, manijas, termostatos, puertas VFV, vidrios y repuestos.

En el caso de todos los materiales excepto de los repuestos se pudo determinar que todas las unidades de almacenamiento si tienen el sello de identificación y que son fácilmente visibles.

En cuanto a la manija BR0348 se verificó que existen todavía materiales con identificación del mes de Enero.



Cartones



Vidrios



Manijas



Termostatos



Puertas VFV

En el caso de repuestos se verificó que no se utiliza este sistema debido a que los repuestos se piden de acuerdo a la necesidad, lo cual si está especificado y documentado en el manual.

4. Preservación: Para verificar si la Bodega está cumplimiento con las normas de almacenaje y preservación de materiales (**Ver anexo 10**) se utilizó dos pruebas de control: la observación y la técnica de la entrevista, para lo cual se tomó una muestra representativa de algunos materiales los más críticos por la cantidad de ítems que existen.

Empaques Magnéticos

Cartón

Vidrio

Manijas de cocinas

Puertas VFV

Bobinas

Compresores

Evaporadores

Material de Exportación a Perú

Repuestos

- Entrevista: Se utilizó con el propósito de verificar si el Montacarguista está cumpliendo con las normas exigidas para la manipulación y los niveles máximos de transporte y si el resto de personal conoce sobre los embalajes y niveles de apilamiento que debe tener cada material.

Las preguntas formuladas fueron las siguientes:

1. ¿Qué embalaje debe tener el material?
2. ¿Cuál es el nivel máximo de apilamiento o almacenamiento del material?
3. ¿Cuál es la posición y en donde debe almacenarse el material?
4. ¿Para la manipulación del material que medio utiliza?
5. ¿Cuál es el nivel máximo para transporte de este material?

Resultados:

El Administrador de la bodega y los cuatro asistentes entrevistados tienen claro conocimiento de las normas tanto de manipulación como de almacenaje de los materiales tomados como muestra. Ellos están completamente familiarizados debido a que sus actividades suponen un contacto directo con estas actividades.

El Montacarguista conoce cuales son los medios de manipulación para cada uno de estos materiales y los niveles máximos de transportación.

- En cuanto a la técnica de observación realizada de cada uno de estos ítems se pudo verificar lo siguiente:

1. Los empaques magnéticos están debidamente almacenados en cajas de cartón apilados hasta 2 niveles de manera vertical en los estantes.



2. Los cartones se encuentran almacenados en paquetes amarrados en los extremos hasta un nivel de 4 metros de alto de manera horizontal en el piso sobre pallet de madera como lo indica la norma.



3. Los vidrios están almacenados en cajas de madera en apilamientos hasta de 2 niveles en el piso.



4. Las manijas de cocina están almacenados en cajas de cartón en el estante en algunos casos estaban apiladas en el piso hasta en

un nivel de 5 cuando la norma dice que debe ser hasta en un nivel de 4.



5. Las puertas VFV se encontraron almacenadas verticalmente como lo indica la norma en cajas de madera en el piso en niveles de 2 de apilamiento.



6. Los compresores están almacenados en paletas de maderas de manera vertical en el piso apilados hasta en cuatro niveles.



7. Los evaporadores están almacenados en el piso de forma horizontal en cajas de cartón en 4 niveles de apilamiento.



8. No existen normas de preservación y almacenaje para los materiales que se exportan a Perú.
9. En el caso de las bobinas se observó que algunas están almacenadas en la parte externa de la bodega en la interperie por la falta de espacio dentro de la bodega sin ninguna protección ni siquiera con un plástico que evite la oxidación.

**Ambiente de Trabajo y Seguridad Industrial (Requisito 6.4):** Para poder verificar si las condiciones dentro de la bodega son seguras y determinar el cumplimiento en la utilización obligatoria de los instrumentos de protección personal se utilizó la técnica de observación a través de la cual se arrojaron los siguientes resultados.

- En cuanto a la iluminación la bodega está en perfectas condiciones, cuenta con suficientes lámparas dentro de las oficinas de administración todas en perfecto estado.
- La bodega no tiene humedad que afecte a ninguno de los materiales almacenados en ella.
- En cuanto a la infraestructura pudimos observar que existen goteras en el techo sobre lugares donde no existe material almacenado sino en accesos dentro de la bodega.
- En cuanto a los sanitarios observamos que se encuentran en mal estado y no cuentan con agua potable.

- La señalización de la bodega es óptima, todas las señales son legibles y están colocadas en lugares visibles y óptimos.



- En cuanto a la utilización de instrumentos de protección personal se verificó en el transcurso del día que en las áreas de uso obligatorio algunos colaboradores no utilizaban el casco y los cinturones antilumbago mientras cumplían con sus actividades.

Se constató también que de los quince transportistas que llegaron el día que se hizo la auditoría correspondientes a la Empresas Cartiz y Valmandina cinco no utilizaron los chalecos que son de uso obligatorio, además que nadie les insistió para que lo hicieran.

De los dos montacarguistas el Sr. Eduardo González no utilizaba las orejeras que también en el caso de ellos es de uso obligatorio.

El personal del área de repuestos no dispone del calzado adecuado.



- Se revisaron los extintores de los montacargas y de la bodega en general y se constató que algunos de ellos no tienen identificación de la vigencia y están caducados.

**Seguimiento y Medición de los Procesos y Análisis de Datos (Requisitos 8.2.3 y 8.4.):** Debido a que los indicadores no son manejados directamente por la bodega, para verificar el cumplimiento de este requisito se realizó entrevistas a todos los auditados con el propósito de verificar si en primera instancia conocen cuáles son los indicadores manejados, cuáles fueron los % de cumplimiento de los tres últimos meses y cuáles fueron las acciones que se tomaron en caso de no haberlos cumplido.

Se verificó que cada inicio de mes existe una difusión y retroalimentación por parte del Administrador respecto al cumplimiento del mes finalizado. Se constató también en el caso del mes de febrero cuales fueron las acciones que se tomaron para elevar el % de cumplimiento en el mes siguiente.

## **CAPITULO 3: RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

### **3.1. Informe de Auditoría Interna de Calidad**

Nuestra auditoría de calidad fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales, reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

#### **Título**

Auditoría Interna de Calidad a la Bodega de Materiales y Repuestos de Serviandina S.A. por el periodo comprendido entre el 1 de Enero del 2012 al 31 de Marzo del 2012.

#### **Objetivo General de la Auditoría**

Verificar el cumplimiento de responsabilidades, así como procesos y procedimientos para la recepción, registro, almacenamiento, preservación y entrega de los materiales y repuestos establecidos en el Manual y su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008

#### **Objetivo Secundario de la Auditoría**

Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad industrial.

#### **Alcance de la Auditoría**

La auditoria se orientó hacia el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Control de los documentos
- Control de los registros
- Responsabilidad y autoridad
- Preservación del producto
- Seguimiento y medición de los procesos
- Análisis de datos

## **Método de Presentación del Informe**

El informe está de acuerdo a lo exigido por la normativa ecuatoriana y se presenta mediante la descripción de las no conformidades y observaciones, así como de las oportunidades de mejora encontradas.

## **Hallazgos de la Auditoría**

### **Detalle de Observaciones:**

1. Las guías de remisión de materia prima 020-002-000022668/22692/22702 están llenadas a mano de forma totalmente ilegible, es imposible entender los números de transferencia que se realizaron con estos documentos.
2. Se encontró que los registros de Entrega de Materiales y Repuestos adjuntos a las órdenes de exportación no. 56-83-87-92-128-158 no cuentan con la firma del asistente de bodega que las elabora.
3. El administrador de la bodega no controla el uso de los instrumentos de protección personal obligatorios, casco y cinturón lumbago.
4. Nuevamente en el almacenamiento del compresor NR3103 se observó a partir del tercer nivel sin identificación de rotación visible, razón por la cual se apertura de nuevo la observación.
5. En la rotación de material existen manijas BR0348 con identificación del mes de Enero cuando deberían haber almacenadas solo del mes de febrero y marzo.
6. Se han definido normas para el almacenamiento de repuestos. Sin embargo se observa que no se cumplen los siguientes aspectos:

|                                       |                  |
|---------------------------------------|------------------|
| Norma dice:                           | Real:            |
| Magnetron en caja                     | Está emplastado  |
| Placa control en funda electrostática | Está en plástico |
| Puertas en cartón y plástico          | Solo en cartón   |
7. No se encuentran definidas condiciones de manipulación y embalaje de los materiales que forman los kits para exportar a Perú.
8. Existen goteras en el techo sobre lugares donde no existe material almacenado.

9. Los sanitarios se encuentran en mal estado y no existen en la bodega agua potable.
- 10.El personal del área de recepción no utiliza los instrumentos de protección de uso obligatorio en especial el casco y los cinturones antilumbago mientras se encuentran laborando.
11. Los transportistas de las Empresas Cartiz y Valmandina no utilizan los chalecos que son de uso obligatorio, además el Administrador que es la persona encargada de realizar este control no lo hace.
- 12.El Montacarguista Eduardo González no utiliza las orejeras que es de uso obligatorio.
- 13.El personal del área de repuestos no dispone del calzado adecuado (zapatos punta de acero)
- 14.El extintor del montacargas 40-021 no tiene identificación de vigencia.
- 15.El extintor de la zona de almacenamiento de repuestos se encuentra vencido desde el 08/01/12

#### **Detalle de Oportunidades de Mejora:**

1. Para los ingresos de material debería tener un documento donde se registre el producto que llega a la bodega, ya que en la actualidad el asistente maneja el registro de control diario de registro de materiales y solamente indica el número de factura pero no en detalle que unidades llegaron incluidas en ella.

#### **Detalle de No Conformidades**

1. Se incumple el requisito 7.5.5. Preservación del producto ya que se evidenció que las bobinas se encuentran a la interperie cuando la norma indica que deben estar bajo techo y las manijas de cocina están apiladas en un nivel 5 cuando la norma indica que deben apilarse hasta un nivel 4.
2. Se incumple el requisito 4.2.3. Control de Documentos ya que en la auditoria anterior se levantó como observación porque el manual estaba desactualizado. Nuevamente se apertura la observación convirtiéndose en

no conformidad ya que en el manual siguen constando procedimientos de la bodega de materiales de Induglob y de la bodega de partes y piezas que no pertenecen a Serviandina.

Cuenca, 10 de Abril del 2012  
Cacique Chaparra 2-35 y Guapondelig

.....

Valeria Pesántez

**Auditor**

## HALLAZGOS ENCONTRADOS

FECHA AUDITORIA:

| dd | mm | aa |
|----|----|----|
| 11 | 4  | 12 |

PROCESO: Bodega de Materiales y Repuestos

EQUIPO AUDITOR: Valeria Pesántez

CODIGO DE AUDITORIA:

| Observación                                         | Oportunidad mejora | Descripción                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>REVISION DE RESULTADOS DE AUDITORIA ANTERIOR</b> |                    |                                                                                                                                                                                                                     |
| 1                                                   |                    | Nuevamente en el almacenamiento del compresor NR3103 se observó a partir del tercer nivel sin identificación de rotación visible.                                                                                   |
| <b>RESULTADOS DE LA NUEVA AUDITORIA</b>             |                    |                                                                                                                                                                                                                     |
| 1                                                   |                    | Los guías de remisión de materia prima 020-002-000022668/22692/22702 están llenados a mano de forma totalmente ilegible, es imposible entender los números de transferencia que se realizaron con estos documentos. |
| 2                                                   |                    | Se encontró que los registros de Entrega de Materiales y Repuestos adjuntos a los órdenes de exportación no. 56-83-87-92-128-188 no cuentan con la firma del asistente de bodega que los elabora.                   |
| 3                                                   |                    | El administrador de la bodega no controla el uso de los instrumentos de protección personal obligatorios, casco y cinturón antilumbago en el área de recepción.                                                     |
| 4                                                   |                    | Los manijas BR0348 se encuentran almacenadas con identificación del mes de Enero.                                                                                                                                   |
| 5                                                   |                    | Se han definido normas para el almacenamiento de repuestos. Sin embargo se observa que no se cumplen los siguientes requisitos, Norma Dice: Magnetron en caja Real: EMI Emplastificado.                             |
| 6                                                   |                    | No se encuentran definidas condiciones de manipulación y embalaje de los materiales que forman los kits para exportar a Perú.                                                                                       |
| 7                                                   |                    | Existen goteras en el techo sobre lugares donde no existe material almacenado.                                                                                                                                      |
| 8                                                   |                    | Los sanitarios se encuentran en mal estado y no existe en la bodega agua potable.                                                                                                                                   |
| 9                                                   |                    | El personal no utiliza los instrumentos de protección de uso obligatorio mientras están laborando.                                                                                                                  |
| 10                                                  |                    | Los transportistas no utilizan los chalecos. El administrador no realiza el control.                                                                                                                                |
| 11                                                  |                    | El montacarguista Eduardo González no utiliza las orejeras que es de uso obligatorio.                                                                                                                               |
| 12                                                  |                    | Al del área de repuestos no dispone del calzado adecuado (zapatos punta c                                                                                                                                           |

## DESCRIPCION DE CAUSAS Y ACCIONES

Se pueden tomar dos clases de acción: Corrección es la acción que se toma de manera inmediata para enmendar la desviación, mientras que esta haya sido un caso puntual analizado en la investigación de causa; o Acción preventiva que debe apuntar a evitar la repetibilidad de la desviación. En los dos casos debe redactarse las acciones en verbo infinitivo.

| Causa Raíz (describe por qué se generó la desviación, la redacción debe incluir todas las causas que haya encontrado)                                                                                                                         | Acción que Aporta |   | Descripción de la acción                                                                                                                    | Responsable                   | Plazo |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------|
|                                                                                                                                                                                                                                               | AP                | C |                                                                                                                                             |                               |       |
| Cara principal del pallet mal ubicado, al momento del almacenamiento.                                                                                                                                                                         | x                 |   | Mayor precaución al momento de almacenar para que los sellos sean visibles.                                                                 | G. Zuñiga                     |       |
| Falta de conciencia del personal sobre la importancia de la elaboración de la guía de remisión.                                                                                                                                               |                   | x | Instruir al Asistente de la Bodega de la importancia del correcto llenado de los campos de la guía de remisión y las consecuencias legales. | D. Maldonado                  |       |
| Falta de precaución y organización del responsable por la gran cantidad de documentos que se                                                                                                                                                  | x                 |   | Capacitar al personal y organizar el flujo de documentos redistribuyendo funciones.                                                         | R. Suchzhanay                 |       |
| No está definido una forma de seguimiento y control formal.                                                                                                                                                                                   | x                 |   | Establecer controles periódicos y registros de constancia. Actualizar manual.                                                               | R. Suchzhanay                 |       |
| Este material no llegó en el mes de febrero por esta razón todavía no se desaloja todo lo del mes de enero.                                                                                                                                   |                   |   | Se mantiene igual.                                                                                                                          |                               |       |
| Los materiales son almacenados en los embalajes originales del proveedor.                                                                                                                                                                     | x                 |   | Realizar un estudio con el técnico para poder verificar el embalaje adecuado para su                                                        | D. Maldonado<br>R. Suchzhanay |       |
| Es un proceso que se encuentra en desarrollo, que aún no se define para poder implantar normas.                                                                                                                                               | x                 |   | Implementar el proyecto para poder definir procesos de manipulación y embalaje.                                                             | R. Suchzhanay                 |       |
| El fuerte invierno provoca nuevas goteras y no se toma por parte del personal de Bodega los correctivos necesarios para evitar que el material se dañe. Mientras continúe el invierno, por seguridad, no se puede subir a reparar los techos. |                   | x | Instruir al personal, retirar el material del lugar con gotera y esperar el momento adecuado para realizar las reparaciones correctivas.    | D. Maldonado                  |       |
| No se dispone de este servicio en este sector.                                                                                                                                                                                                |                   | x | Instalar tanques de reserva para agua potable para el aseo personal y arreglar los sanitarios.                                              |                               |       |
| No hay conciencia de los riesgos de trabajo y de lo que puede pasar.                                                                                                                                                                          |                   | x | Levantamiento de riesgos de trabajo y capacitación al personal.                                                                             | D. Maldonado                  |       |
| Falta de control por parte del personal de Bodega y seguridad física de forma que se cumpla con nuestras normas y reglamentos.                                                                                                                |                   | x | Instruir al personal de la obligatoriedad de cumplir las normas de seguridad.                                                               | D. Maldonado                  |       |
| No hay conciencia de los riesgos de trabajo y de lo que puede pasar.                                                                                                                                                                          |                   | x | Instruir al personal de la obligatoriedad de cumplir las normas de seguridad.                                                               | D. Maldonado                  |       |
| El personal es nuevo y nuestro reglamento indica que la dotación se lo hace cada mes.                                                                                                                                                         |                   | x | Gestionar la dotación de los implementos de seguridad.                                                                                      | D. Maldonado                  |       |

**NO CONFORMIDAD DE AUDITORIA INTERNA DE  
SISTEMA DE GESTION**

Fecha: 

|    |    |    |
|----|----|----|
| dd | mm | aa |
| 11 | 04 | 12 |

BODEGA DE MATERIALES Y  
Proceso : REPUESTOS Norma: ISO 9001-2008  
Equipo Auditor: VALERIA PESANTEZ

Mayor ☐  
Menor ☐

**DESCRIPCION DEL HALLAZGO (descripción de la evidencia objetiva)**

Se incumple el requisito 7.5.5. Preservacion del Producto, al realizar la auditoria se evidenció que:

MATERIAL BOBINAS: se encuentran a la interperle y según la norma este debe estar bajo techo

MATERIAL Manijas de Cocina: la norma dice que deberá apilarse hasta un nivel de 4 y se encontró que éste estaba en un nivel de 5

**Requisito:** 7.5.5 Preservacion del producto

Elaborado por \_\_\_\_\_

Auditor interno \_\_\_\_\_

**INVESTIGACION DE LA CAUSA**

*(Para describir la investigación de la causa se debe analizar si ha existido una falla de política, procedimiento, entrenamiento, recursos, involucramiento, la causa hacia la cual se atribuya la no conformidad, será la que genera las acciones correctivas)*

**POR QUE SE OCASIONO LA NO CONFORMIDAD (RAZÓN 1)**

El espacio físico quedo corto por la gran cantidad de bobinas que ingreso, ubicandose las mismas en el parqueadero protegido con carpas.

Se modifico el embalaje reduciendo la cantidad por caja por lo que se puede almacenar hasta en cinco niveles.

**POR QUE SE OCASIONO LA RAZÓN 1 (RAZON 2)**

En un inicio los proveedores no despacharon los pedidos a tiempo, cuando ya dispusieron del material despacharon dos o tres pedidos juntos lo que provocó e tengamos bobinas en exceso almacenando fuera de las areas

**POR QUE SE OCASIONO LA RAZÓN 2 (RAZON 3)**

**POR QUE SE OCASIONO LA RAZÓN 3 (RAZON 4)**

**POR QUE SE OCASIONO LA RAZÓN 4 (RAZON 5)**

## ¿QUÉ ACCIÓN AMERITA?

Se pueden tomar dos clases de acción: Corrección es la acción que se toma de manera inmediata para enmendar la desviación o Acción correctiva que debe apuntar a corregir la causa raíz de modo que no se vuelva a repetir, caso contrario se convierte en curativo.  
(Redactor en verbo infinitivo)

[illegible]

*Nota: Acción debe identificar el tipo: Corrección, Acción Correctiva, Acción Preventiva*

## IMPLANTACION

Abierta  
Cerrada

**Fecha:**

|    |    |    |
|----|----|----|
| dd | mm | aa |
|    |    |    |

### EFFECTIVIDAD

Abierta  
Cerrada

**Fecha:**

|    |    |    |
|----|----|----|
| dd | mm | aa |
|    |    |    |

Aprobado

Coordinador Auditoría

RA04.02.03.02

NO CONFORMIDAD DE AUDITORIA INTERNA DE  
SISTEMA DE GESTION

Fecha:

| dd | mm | aa |
|----|----|----|
| 11 | 04 | 12 |

Proceso : BODEGA DE MATERIALES Y

REPUESTOS

Norma: ISO 9001-2008

Equipo Auditor: VALERIA PESANTEZ

Mayor ☐Menor ☐

## DESCRIPCION DEL HALLAZGO (descripción de la evidencia objetiva)

Se incumple el requisito 4.2.3 Control de Documentos, al realizar la auditoria se evidenció que:

En la auditoria anterior se levantó como observación porque el manual estaba desactualizado. Nuevamente se apertura la observación convirtiéndose en no conformidad ya que en el manual siguen constando procedimientos de la bodega de materiales de Induglob y de la Bodega de partes y piezas que no pertenecen a Servilandina

Requisito: 4.2.3 Control de Documentos

Elaborado por \_\_\_\_\_

Auditor Interno \_\_\_\_\_

## INVESTIGACION DE LA CAUSA

(Para describir la investigación de la causa se debe analizar si ha existido una falta de política, procedimiento, entrenamiento, recursos, involucramiento. La causa hacia la cual se atribuya la no conformidad, será la que genere las acciones correctivas)

## POR QUE SE OCASIONO LA NO CONFORMIDAD (RAZÓN 1)

Estaba pendiente definiciones gerenciales pues existía la posibilidad de unificar nuevamente la administración de las Bodegas de Materias Primas por lo que no se actualizo el manual.

## POR QUE SE OCASIONO LA RAZÓN 1 (RAZÓN 2)

La empresa se encuentra en una etapa de transición, fusiones, y unificaciones

## POR QUE SE OCASIONO LA RAZÓN 2 (RAZÓN 3)

## POR QUE SE OCASIONO LA RAZÓN 3 (RAZÓN 4)

## POR QUE SE OCASIONO LA RAZÓN 4 (RAZÓN 5)

## ¿QUÉ ACCION AMERITA?

[illegible]

*Nota: Acción debe identificar el tipo: Corrección, Acción Correctiva, Acción Preventiva*

## IMPLANTACION

Abierta  
Cerrada

21

**Fecha:**

|    |    |    |
|----|----|----|
| dd | mm | aa |
|    |    |    |

## EFFECTIVIDAD

Abierta  
Cerrada

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|

Fecha:

|    |    |    |
|----|----|----|
| dd | mm | aa |
|    |    |    |

Aprobado

Coordinador Auditoría

RA04.02.03.02



## **CONCLUSIONES**

- A través de este trabajo de investigación se ha logrado identificar como se encuentra el control interno dentro la Empresa y las falencias que existen en la Bodega de Materiales y Repuestos, con cuyos resultados entregados a la Dirección se podrá tomar los correctivos necesarios con la finalidad de buscar acciones que permitan el mejoramiento continuo y la toma de decisiones correctas, que garanticen el cumplimiento de los objetivos y aporten valor a la Organización.
- Mantener un sistema de control interno eficiente cuya característica de mejoramiento esté en la retroalimentación, es esencial para que los objetivos se encuentren perfectamente alineados con las estratégicas de la Empresa y puedan cumplirse de manera satisfactoria, garantizando así la eficiencia y la eficacia en la Organización, además de colaborar en la detección de los riesgos existentes que podrían afectar tal cumplimiento.
- La Dirección debe mantenerse alerta frente a los riesgos que sean detectados en la evaluación del control interno y frente a las observaciones que se encuentren en las auditorías tanto internas como externas y tomar las acciones de manera inmediata con la finalidad de corregirlas y evitar que se vuelvan a suscitar.
- Buscando mejoramiento técnico y de control es esencial que la Organización tome medidas de ejecución a la normativa a través de capacitación y perfeccionamiento para el cumplimiento tanto de los requisitos exigidos por la misma como para la preservación de los materiales y repuestos así como de la seguridad física.
- Una de las estrategias que mantiene la Empresa para el control de procedimientos y detección es que cuenta con un Departamento de Calidad, el mismo que trabaja en conjunto y se

- La auditoría interna de calidad constituye un enriquecimiento permanente de lo que realizan las empresas y de lo que es su factor humano ya que es un constante conocimiento de procesos, personas, situaciones y de toda la organización, por esta razón a través de la realización de las auditorías periódicas se logrará obtener evidencia objetiva que permita reducir, eliminar y especialmente prevenir no conformidades y evaluar el sistema de control interno con el afán de mejorar la gestión de calidad de la Administración.
- El conocimiento de las normas exigidas en el manual por parte de todo el personal es esencial para el cumplimiento de los indicadores y la minimización de errores.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al Departamento de Calidad no descuidar la realización periódica de las auditorías internas ya que a través de los resultados obtenidos se puede detectar aquellas áreas críticas que requieren una mayor atención, además de realizar el seguimiento de todas las observaciones y no conformidades hasta verificar que se encuentren totalmente cerradas.
- Se recomienda a la Bodega mantener actualizado su manual de procedimientos tanto en físico como en el intranet ya que a través de su revisión el personal puede tener claro conocimiento de sus responsabilidades y obligaciones, lo que puede evitar la apertura de observaciones y no conformidades en futuras auditorías.
- Los resultados de las auditorías deben ser retroalimentadas a todo el personal involucrado para que tengan conocimiento de las falencias que existen y sobre todo para que se tomen las debidas acciones del caso.
- Se recomienda al Jefe de la Bodega tener especial atención en cuanto al clima laboral y la seguridad de su personal, ya que los resultados de la eficiencia que ellos aporten en sus actividades se verá reflejada en positivo siempre y cuando ellos se sientan a gusto y estén satisfechos con su trabajo.
- La Empresa debe informar periódicamente sobre las nuevas estrategias que se pondrán en marcha con la finalidad de que el personal tome conciencia de los nuevos cambios y se comprometa para alcanzar la meta deseada.

## **BIBLIOGRAFIA**

JURAN, J. M. JURAN, J. M.; GRANA, FRANK M.; BINGHAM, R. S.  
Alta dirección y la calidad/ Manual de control de la calidad, Editorial Reverté

CUBERO ABRIL TEODORO, Manual Especifico de Auditoría de Gestión

GRANA, FRANK M. JURAN, J. M.; GRANA, FRANK M.; VALLHONRAT BOU,  
JOSEP MARIA; TRAD, Aseguramiento de la calidad/ Manual de control de  
calidad/ v. 1 Ed. McGraw Hill

SOCIEDAD ECUATORIANA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD, Norma Técnica:  
ISO 9000-2, Quito. 1 ed. 1994

NTE INEN ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

NTE INEN ISO 19011 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de  
la calidad y/o ambiental

### **Documentos Internos del Sistema de Calidad**

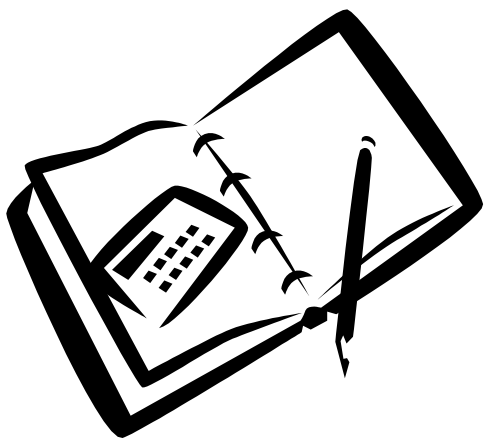
MANUAL DE PROCESOS - Bodega de Materiales y Repuestos

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA – Bodega de Materiales y Repuestos

### **Páginas Web Visitadas**

<http://www.monografias.com/trabajos73/auditoria-calidad-aplicacion-norma-iso/auditoria-calidad-aplicacion-norma-iso2.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/audisiscal.htm>



# ANEXOS

|                                                                        |                                                               |                                |                             |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| <b>DOCUMENTO:</b><br><b>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS</b> | <b>SECCION DE:</b><br><b>MATRIZ PARA CONTROL DE REGISTROS</b> | <b>SECCION N°</b><br><b>5.</b> | <b>PAGINA</b><br><b>1/6</b> |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|

| Codigo        | Nombre del Registro                       | Responsable Elaboracion | Tipo de Documento | Forma de Llenado | Recibe Informacion de:                                                                      | Provee Informacion a:                  | Distribucion                       | Forma de Archivo                                          | Conservacion |        | Frecuencia de Disposicion |
|---------------|-------------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------|--------|---------------------------|
|               |                                           |                         |                   |                  |                                                                                             |                                        |                                    |                                                           | Activo       | Muerto |                           |
| RC04.01.01.01 | Control diario de recepcion de Materiales | Supervisor de Bodega    | Digital           | En computadora   | Facturas, liquidacion de Importaciones o Documento de respaldo de la llegada de Materiales. | Ingresos de Bodega                     | O. BMR en Computador               | Cronologica mes a mes                                     | 1 año        | 1 año  | Anual                     |
|               | Liquidacion de Procesos Fuera de Fabrica  | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Facturas Documento de respaldo de la llegada de Materiales.                                 | Ingresos de Bodega y Egresos de Bodega | O: Contabilidad                    | Adjunto al PV en forma consecutiva                        | 1 año        | 7 años | Anual                     |
|               | Ingreso a Bodega C1/OV                    | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Orden de Compra - Factura - Liquidacion de Importaciones o documento de respaldo.           | Contabilidad                           | Compras Nacionales O: Contabilidad | Adjunto al PV en forma consecutiva                        | 1 año        | 7 años | Anual                     |
|               |                                           |                         |                   |                  |                                                                                             |                                        | Importaciones O: Bodega            | Adjunto Liquidacion de Importaciones en forma consecutiva | 1 año        | 1 años | Anual                     |
|               | Ingreso a Bodega C1/OV con ruta           | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Orden de Compra - Factura - Liquidacion de Importaciones o documento de respaldo.           | Contabilidad                           | Compras Nacionales O: Contabilidad | Adjunto al PV en forma consecutiva                        | 1 año        | 7 años | Anual                     |
|               |                                           |                         |                   |                  |                                                                                             |                                        | Importaciones O: Bodega            | Adjunto Liquidacion de Importaciones en forma consecutiva | 1 año        | 1 años | Anual                     |

|               |                       |    |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Ultima Revisión |    | dd             | mm | aa |
|               | dd                    | mm | aa             |    |    |
| Normalizador  | 30                    | 06 | 2011           |    |    |

RA04.01.01.01.

|                                            |                                  |            |        |
|--------------------------------------------|----------------------------------|------------|--------|
| DOCUMENTO:                                 | SECCION DE:                      | SECCION N° | PAGINA |
| MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS | MATRIZ PARA CONTROL DE REGISTROS | 5.         | 2/6    |

| Codigo        | Nombre del Registro                                                                                         | Responsable Elaboracion | Tipo de Documento | Forma de Llenado | Recibe Informacion de:                                                                                          | Provee Informacion a:        | Distribucion                                                  | Forma de Archivo                                          | Conservacion |        | Frecuencia de Disposicion |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------|--------|---------------------------|
|               |                                                                                                             |                         |                   |                  |                                                                                                                 |                              |                                                               |                                                           | Activo       | Muerto |                           |
|               | Ingreso de Planta DV. Ingreso por compra autorizada YC. Ingreso Semielaborados YS. Ingreso por Garantia YG. | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Egreso de produccion, factura o documento de respaldo.                                                          | Contabilidad                 | O: BMR<br>C1 Contabilidad Solamente para compras autorizadas. | Consecutivo<br>Adjunto al PV en forma consecutiva         | 1 año        | 1 año  | Anual                     |
|               | Devolucion de BMR Proveedores                                                                               | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Orden de Compra C5.                                                                                             | Contabilidad y Compras       | O: Compras C1 Transportista C2 Seguridad Fisica C3 BMR        | C3 Consecutivo según numero de OV (*)                     | 1 año        | 1 año  | Anual                     |
|               | Diferencia en Ingreso de Importaciones                                                                      | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Orden de Compra Liquidacion de Importaciones o documento de respaldo y de la verificacion Fisica de materiales. | Contabilidad e Importaciones | O: Importaciones<br>C1: Bodega                                | Adjunto Liquidacion de Importaciones en forma consecutiva | 1 año        | 2 años | Anual                     |
| RC04.01.02.00 | Control de Entrega de Documentos                                                                            | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Facturas, liquidacion de Importaciones o Documento de respaldo de la llegada de Materiales.                     | Contabilidad                 | O: Contabilidad<br>C1: BMR                                    | Cronologica                                               | 1 año        | 1 año  | Anual                     |

|               |                       |    |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Ultima Revisión |    | dd             | mm | aa |
| Normalizador  | 30                    | 06 | 2011           |    |    |

RAD4.01.01.01.

|                                                          |                                                 |                  |               |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------|---------------|
| DOCUMENTO:<br>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS | SECCION DE:<br>MATRIZ PARA CONTROL DE REGISTROS | SECCION N°<br>5. | PAGINA<br>3/6 |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------|---------------|

| Codigo | Nombre del Registro           | Responsable Elaboracion | Tipo de Documento | Forma de Llenado | Recibe Informacion de:                                                                                                         | Provee Informacion a:           | Distribucion                    | Forma de Archivo | Conservacion |        | Frecuencia de Disposicion |
|--------|-------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------|--------------|--------|---------------------------|
|        |                               |                         |                   |                  |                                                                                                                                |                                 |                                 |                  | Activo       | Muerto |                           |
|        | Reclasificaciones             | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Comité de movimiento, Compras Documento de respaldo                                                                            | Contabilidad                    | O: BMR                          | Consecutivo (*)  | 1 año        | 1 año  | Anual                     |
|        | Traslados entre Bodegas       | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Tratamiento a No Conformes, Autorizacion de regularizaciones, Informes comité sin movimiento o Documento de respaldo.          | Contabilidad                    | O: BMR                          | Consecutivo (*)  | 1 año        | 1 año  | Anual                     |
|        | Traslados entre Bodegas MO/MD | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Listados de escasez, Requerimiento de Materiales y Repuestos, Autorización de Transferencia, Orden de los Centros de Servicio. | Contabilidad, Compras y Bodegas | O: BMR Origen<br>C1 BMR Destino | Consecutivo (*)  | 1 año        | 1 año  | Anual                     |
|        | Egresos de Bodega T1/T2       | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Orden del Centro de Servicio Cuenca.                                                                                           | Contabilidad Centro Servicio    | O: BMR Origen<br>C1 BMR Destino | Consecutivo(*)   | 1 año        | 1 año  | Anual                     |

|                                   |                       |    |      |                |    |    |
|-----------------------------------|-----------------------|----|------|----------------|----|----|
| ELABORADO POR<br><br>Normalizador | Revisión No.: 11      |    |      | Vigente desde: |    |    |
|                                   | Fecha Última Revisión |    |      | dd             | mm | aa |
|                                   | dd                    | mm | aa   |                |    |    |
|                                   | 30                    | 06 | 2011 |                |    |    |

RA04.01.01.01.

|                                            |                                  |            |        |
|--------------------------------------------|----------------------------------|------------|--------|
| DOCUMENTO:                                 | SECCION DE:                      | SECCION N° | PAGINA |
| MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS | MATRIZ PARA CONTROL DE REGISTROS | 5.         | 4/6    |

| Código        | Nombre del Registro                                  | Responsable Elaboración | Tipo de Documento | Forma de Llenado | Recibe Información de:                                                                                      | Provee Información a:                                     | Distribución                                                             | Forma de Archivo                                   | Conservación |        | Frecuencia de Disposición |
|---------------|------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------|--------|---------------------------|
|               |                                                      |                         |                   |                  |                                                                                                             |                                                           |                                                                          |                                                    | Activo       | Muerto |                           |
|               | Egreso de Producción                                 | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Listados de escases, Requerimiento de Materiales y Repuestos                                                | Contabilidad, Logística Interna, Solicitante              | O: BMR<br>C1 Logística Interna o Solicitante                             | Consecutivo (*)                                    | 1 año        | 1 año  | Anual                     |
|               | Egreso de Bodega                                     | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Listados de escases, Requerimiento de Materiales y Repuestos                                                | Contabilidad, Logística Interna, Solicitante              | O: BMR                                                                   | Consecutivo (*)                                    | 1 año        | 1 año  | Anual                     |
|               | Orden de Despacho de Repuestos a centros de Servicio | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Buffer Repuestos                                                                                            | Traslados entre Bodegas<br>MO/MD, Egresos de Bodega T1/T2 | O: BMR                                                                   | Adjunto a Transferencias entre Bodegas MO/MD T1/T2 | 1 año        | 1 año  | Anual                     |
| RC04.01.03.01 | Guía de Remisión Materia Prima                       | Asistente de Bodega     | Papel             | A Mano           | Traslados entre Bodegas<br>MO/MD, Egreso de Bodega, Devolución de BMR a proveedores o Documento de Respaldo | Control Seguridad Física                                  | O: Usuario Destinatario C1 Emisor (BMR)<br>C2 SRI<br>C3 Seguridad Física | C1 Consecutivo                                     | 1 año        | 7 años | Anual                     |
| RC04.01.04.01 | Constancia de Entrega de Materiales y Repuestos      | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Orden de Despacho de Repuestos, Requerimiento de Materiales y Repuestos                                     | Operaciones de Exportación, Bodega Producto terminado     | O: BMR<br>C1 Operaciones de Exportación                                  | Adjunto a la orden exportación.                    | 1 año        | 1 año  | Anual                     |

|               |                       |    |      |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|------|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    |      | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Última Revisión |    |      |                |    |    |
|               | dd                    | mm | aa   | dd             | mm | aa |
| Normalizador  | 30                    | 06 | 2011 |                |    |    |

RA04.01.01.01.

|                                                                 |                                                        |                         |                      |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| DOCUMENTO:<br><b>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS</b> | SECCION DE:<br><b>MATRIZ PARA CONTROL DE REGISTROS</b> | SECCION N°<br><b>5.</b> | PAGINA<br><b>5/6</b> |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|

| Código        | Nombre del Registro                                             | Responsable Elaboración | Tipo de Documento | Forma de Llenado | Recibe Informacion de:                                            | Provee Informacion a:                                        | Distribucion                            | Forma de Archivo | Conservacion |         | Frecuencia de Disposicion |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------|--------------|---------|---------------------------|
|               |                                                                 |                         |                   |                  |                                                                   |                                                              |                                         |                  | Activo       | Muerto  |                           |
|               | Orden por Origen/Partida arancelaria                            | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Ingreso IN. Requerimiento de Mat. Y Rep. Transferencia de Bodega. | Operaciones de Exportacion. Facturacion                      | O. BMR C1 Operaciones de Exportacion.   | Consecutiva      | 1 año        | 1 año   | Anual                     |
| RC04.01.05.00 | Lista de Empaque Exportacion Repuestos                          | Supervisor de Bodega    | Papel             | En computador    | Requerimiento de Materiales y Repuestos. Transferencia de Bodega. | Orden por Origen/Partida arancelaria. Constancia de entrega. | O. BMR                                  | Cronologica      | 1 año        | 1 año   | Anual                     |
| RC04.01.06.00 | Lista de Empaque Exportacion de materias Primas.                | Supervisor de Bodega    | Papel             | En computador    | Lista de Materias Primas                                          | Ingreso IN. Cliente.                                         | O. BMR C1 Junto con las materias primas | Cronologica      | 1 año        | 1 año   | Anual                     |
| RC04.01.07.00 | Etiqueta de Identificacion                                      | Supervisor de Bodega    | Papel             | En computador    | Requerimiento de Materiales y Repuestos                           | Destinatario                                                 | Pagado a la caja o embalaje.            |                  |              |         |                           |
|               | Stock, mínimos, consumos.                                       | Administrador de Bodega | Digital           | En computador    | Ingresos, Egresos y Transferencias de Bodega                      | Solicitud de Compra                                          | O. BMR                                  | Cronologica      | 6 meses      | 6 meses | Semestral                 |
|               | Comprobante de Diario General                                   | Asistente de Bodega     | Papel             | En computador    | Ingresos, Egresos y Transferencias de Bodega                      | Registros Contables                                          | Adjunto al PV en forma consecutiva      | Cronologica      | 1 año        | 1 año   | Anual                     |
| RC04.01.08.00 | Informe de movimientos de materiales controlados por el Consejo | Jefe de Bodega          | Digital           | En computador    | Ingresos, Egresos y Transferencias de Bodega                      | Informe de sustancias controladas (Compras)                  | O. BMR Compras C1                       | Cronologica      | 1 año        | 1 año   | Anual                     |

|                                                                        |                                                               |                                |                             |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| <b>DOCUMENTO:</b><br><b>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS</b> | <b>SECCION DE:</b><br><b>MATRIZ PARA CONTROL DE REGISTROS</b> | <b>SECCION N°</b><br><b>5.</b> | <b>PAGINA</b><br><b>6/6</b> |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|

| Codigo        | Nombre del Registro                     | Responsable Elaboracion | Tipo de Documento | Forma de Llenado | Recibe Informacion de:                                             | Provee Informacion a: | Distribucion                         | Forma de Archivo                         | Conservacion |        | Frecuencia de Disposicion |
|---------------|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|--------------|--------|---------------------------|
|               |                                         |                         |                   |                  |                                                                    |                       |                                      |                                          | Activo       | Muerto |                           |
| RC04.01.09.00 | Notificacion de Recepcion de Materiales | Supervisor de Bodega    | Papel             | A mano           | Factura, verificacion fisica de materiales o Inspeccion de calidad | Ingresos de Bodega.   | O. Compras o Importaciones<br>C1 BMR | Adjunto ingreso de Bodega<br>Cronologica | 1 año        | 1 año  | Anual                     |

(\*) Estos registros se archivarán en forma consecutiva sin embargo no tendrán la secuencia numerica completa con cuanto son documentos o transacciones que se utilizan en otras areas de la Empresa.

|               |                       |    |      |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|------|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    |      | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Ultima Revisión |    |      | dd             | mm | aa |
|               | dd                    | mm | aa   |                |    |    |
| Normalizador  | 30                    | 06 | 2011 |                |    |    |

RA04.01.01.01.

|                                                                            |                                               |                                  |                             |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| <b>DOCUMENTO:</b><br><b>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y<br/>REPUESTOS</b> | <b>SECCION DE:</b><br><b>GUIA DE REMISION</b> | <b>SECCION N°</b><br><b>5.16</b> | <b>PAGINA</b><br><b>1/1</b> |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                         |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p><b>INDUGLOB S. A.</b><br/>MATRIZ: Km 21/2 Av. Don Bosco s/n y Av. De las Américas<br/>Tel.: 2062-000 Fax: 2015-963<br/>CUENCA - ECUADOR</p> | <p><b>GUIA DE REMISION</b></p> <p>No Autorización SRI</p> <p>R.U.C.: 0156561394001<br/>Contribuyente Especial<br/>Según Resolución No. 3257 del 20 de Julio de 1999</p> | <p><b>No</b></p> <p>FECHA DE EMISION:</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|

|                                       |                                                          |                                      |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| FECHA DE INICIACION DEL TRASLADO:     | DOCUMENTO DE DESPACHO: (*)                               | No DECLARACION ADUANERA:             |
| FECHA DE TERMINACION DEL TRASLADO:    | COMPROBANTE DE VENTA: (*)                                | No AUTORIZACION:                     |
| ORDEN DE INGRESO:                     | FECHA DE EMISION: (*)                                    |                                      |
| <b>MOTIVO DEL TRASLADO</b>            |                                                          |                                      |
| <input type="checkbox"/> VENTA        | <input type="checkbox"/> TRASLADO ENTRE ESTABLECIMIENTOS | <input type="checkbox"/> REPARACION  |
| <input type="checkbox"/> EXPORTACION  | DE UNA MISMA EMPRESA                                     | <input type="checkbox"/> IMPORTACION |
| <input type="checkbox"/> CONSIGNACION | <input type="checkbox"/> DEVOLUCION                      | <input type="checkbox"/> COMPRA      |
| <input type="checkbox"/> EXIBICION    | <input type="checkbox"/> OTROS                           |                                      |

|                        |     |                                   |
|------------------------|-----|-----------------------------------|
| PUNTO DE PARTIDA:      | (*) | PUNTO DE LLEGADA:                 |
| DESTINATARIO:          |     | IDENTIFICACION DEL TRANSPORTISTA: |
| NOMBRE O RAZON SOCIAL: |     | NOMBRE O RAZON SOCIAL: (*)        |
| RUC/C.I.:              |     | RUC/C.I.: (*) PLACA:              |

| ITEM | CANTIDAD | UNIDAD | DESCRIPCION |
|------|----------|--------|-------------|
|      |          |        |             |

|                |                         |          |
|----------------|-------------------------|----------|
| OBSERVACIONES: | APROBADO                | RECIBIDO |
| _____          | _____                   | _____    |
| _____          | Administrador de Bodega | _____    |

RC04.01.03.01

(\*) Estos campos se llenaran si se dispone de información.  
La cantidad y unidad de medida cuando se referencia a otros documento no se llenará

|               |                       |    |      |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|------|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    |      | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Última Revisión |    |      | dd             | mm | aa |
|               | 30                    | 06 | 2011 |                |    |    |

Normalizador

RA04.01.01.01.



|                                                             |                                                |                   |               |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| DOCUMENTO:<br>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y<br>REPUESTOS | SECCION DE:<br>INGRESO A BODEGA C1/OV CON RUTA | SECCION N°<br>5.4 | PAGINA<br>1/1 |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|---------------|

### Ingreso a Bodega C1/OV con Ruta

Fecha  
Hora  
Pag.

| Codigo | Descripcion | Loc | Cantidad | U.M. | Costo<br>Unitario | Costo<br>Total | Cod<br>Prov | Proveedor | Observaciones | A<br>Oper. | Fech<br>a | No.<br>Orde | Tipo<br>Ord | Tipo<br>Doc. | No.<br>Doc. | No.<br>Batch |
|--------|-------------|-----|----------|------|-------------------|----------------|-------------|-----------|---------------|------------|-----------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
|--------|-------------|-----|----------|------|-------------------|----------------|-------------|-----------|---------------|------------|-----------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|

ELABORADO POR

ASISTENTE DE BODEGA

REVISADO POR

ADMINISTRADOR DE BODEGA

FECHA:

DD/MM/AA

RECIBIDO POR

FECHA:

DD/MM/AA

|               |                       |    |      |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|------|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    |      | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Última Revisión |    |      | dd             | mm | aa |
| Normalizador  | 30                    | 06 | 2011 |                |    |    |

RA04.01.01.01.

|                                                                            |                                                                    |                                  |                             |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| <b>DOCUMENTO:</b><br><b>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y<br/>REPUESTOS</b> | <b>SECCION DE:</b><br><b>TRANSFERENCIA ENTRE BODEGAS<br/>MO/MD</b> | <b>SECCION N°</b><br><b>5.11</b> | <b>PAGINA</b><br><b>1/1</b> |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|

Transferencia entre Bodegas MO / MD

No.  
Fecha Doc:  
Hora:

De Bodega:  
Orden Egreso:  
Orden Ingreso:

A Bodega:  
Referencia:  
No. Requerimiento:

| No. Línea | Código | Descripción | De ubicación | Cantidad | UM |
|-----------|--------|-------------|--------------|----------|----|
|-----------|--------|-------------|--------------|----------|----|

Observaciones:

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                |    |    |    |  |  |  |                                                                                                                                                                                 |    |    |    |  |  |  |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|--|--|--|
| <p>Elaborado por</p><br><br><p>Asistente de Bodega</p> | <p>Aprobado</p><br><br><p>Administrador de Bodega</p> <p>Fecha: <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>dd</td><td>mm</td><td>aa</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table></p> | dd | mm | aa |  |  |  | <p>Recibido</p><br><br><p>Fecha: <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>dd</td><td>mm</td><td>aa</td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table></p> | dd | mm | aa |  |  |  |
| dd                                                     | mm                                                                                                                                                                                                             | aa |    |    |  |  |  |                                                                                                                                                                                 |    |    |    |  |  |  |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                                |    |    |    |  |  |  |                                                                                                                                                                                 |    |    |    |  |  |  |
| dd                                                     | mm                                                                                                                                                                                                             | aa |    |    |  |  |  |                                                                                                                                                                                 |    |    |    |  |  |  |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                                |    |    |    |  |  |  |                                                                                                                                                                                 |    |    |    |  |  |  |

|               |                       |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Última Revisión | dd             | mm | aa |
| Normalizador  | 30 06 2011            |                |    |    |

RA04.01.01.01.

|                                                                            |                                                                                  |                                  |                             |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| <b>DOCUMENTO:</b><br><b>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y<br/>REPUESTOS</b> | <b>SECCION DE:</b><br><b>CONSTANCIA DE ENTREGA DE<br/>MATERIALES Y REPUESTOS</b> | <b>SECCION N°</b><br><b>5.17</b> | <b>PAGINA</b><br><b>1/1</b> |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|

| <b>CONSTANCIA DE ENTREGA DE MATERIALES Y REPUESTOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |                                 |                 |                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------|
| FECHA: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |                                 |                 |                                                             |
| RECEPTOR: _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
| ORDEN S5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CLIENTE | No. DE CAJAS                    | PESO BRUTO (KG) | PESO NETO (KG)                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
| Elaborado:<br><br>_____<br>Asistente de Bodega                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         | Recibido Repuestos<br><br>_____ |                 | Recibido Documentacion<br><br>_____<br>Oper. De Exportación |
| <b>CAMPOS DE USO EXCLUSIVO DE EXPORTACIONES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                 |                 |                                                             |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Aéreo<br/> <input type="checkbox"/> Marítimo<br/> <input type="checkbox"/> Terrestre </div> <div> <input type="checkbox"/> Garantía<br/> <input type="checkbox"/> Venta Normal </div> </div> <p style="margin-top: 10px;">Fecha convenida de despacho: .....</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">_____<br/>Firma Ejecutivo de Cuenta</p> |         |                                 |                 |                                                             |
| RC04.01.04.01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |                                 |                 |                                                             |

|               |                       |    |    |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|----|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    |    | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Última Revisión |    |    | dd             | mm | aa |
|               | dd                    | mm | aa |                |    |    |

Normalizador

30 06 2011

RA04.01.01.01.

## **ADMINISTRADOR DE BODEGA.**

- Cumplir y hacer cumplir las funciones, procesos y normas establecidas para la Bodega.
- Planificar los ingresos, egresos y transferencias de la Bodega en base a la información recibida de los diferentes departamentos de la empresa.
- Custodiar el inventario de la Bodega siendo responsable de su cantidad y calidad manteniendo información actualizada y oportuna para la empresa.
- Coordinar con control de inventarios: Correcciones de inventarios, recepción y entrega de materiales en caso de suspensión del sistema informático.
- Realizar las solicitudes de materiales y repuestos que no se programan en el sistema JDE y responsabilizarse por el aprovisionamiento oportuno de los mismos.
- Realizar muestreos periódicos de los materiales a ser ingresados o entregados y verificar que las cantidades correspondan a lo detallado en los respectivos documentos.
- Retroalimentar al Jefe de Bodega de las necesidades de recursos para el cumplimiento de los procesos de Bodega.
- Controlar el trabajo, orden, aseo, disciplina y seguridad del personal de Bodega.
- Participar en la realización de los inventarios.
- Controlar el archivo de los documentos.
- Cumplir las políticas, procedimientos y normas de la bodega.
- En el caso del Administrador de la Bodega de Partes y Piezas cumplirá además las funciones del Supervisor y Asistente de Bodega.

## **ASISTENTE DE BODEGA.**

- Recibir y revisar los requerimientos a bodega de materiales y repuestos controlando las firmas de aprobación.
- Registrar correcta y oportunamente los ingresos, egresos y transferencias en el sistema JDE, contabilizar e imprimir el documento respectivo verificando que estén de acuerdo a los documentos de respaldo.
- Elaborar las liquidaciones de procesos fuera de fábrica.
- Llenar el Control de Entrega de Documentos.
- Distribuir y archivar los documentos.
- Elaborar la Guía de Remisión.
- Controlar el consumo de ítems seleccionados (Gas horno y diesel) y gestionar el egreso de los mismos.
- Participar en la realización de los inventarios.
- Cumplir las políticas, procedimientos y normas de la bodega.

## **MONTACARGUISTA**

- Operar el montacargas en la recepción almacenamiento, preservación y entrega de materiales y repuestos.
- Controlar e informar del estado del montacargas a su cargo, responsabilizándose por su custodia y correcta operación.
- Informar de las necesidades de mantenimiento del montacargas a su cargo.
- Operar el puente grúa responsabilizándose por su correcta operación.
- Recibir los materiales y repuestos y el documento que respalda la llegada de los mismos.
- Almacenar los materiales que de acuerdo a las normas de almacenamiento, manipulación, preservación y entrega.
- Entregar los materiales, según el egreso de bodega de materiales y repuestos, transferencias de materiales o guía de remisión.
- Despachar los materiales vitales con la respectiva trazabilidad.
- Rotar los materiales según el sistema semáforo de rotación de materiales.
- Cumplir con las normas de almacenamiento, manipulación y preservación de materiales.
- Participar en la realización de inventarios.
- Cumplir las políticas, procedimientos y normas de la bodega y de la empresa.

## **RECIBIDOR DESPACHADOR.**

- Recibir los materiales y repuestos y el documento que respalda la llegada de los mismos.
- Revisar cuantitativamente los materiales entregados a la bodega según las normas de recepción de materiales.
- Almacenar los materiales que de acuerdo a las normas de almacenamiento, manipulación, preservación y entrega.
- Preparar los materiales solicitados, según el requerimiento presentado en la Bodega o documento que respalde la solicitud de los mismos.
- Entregar los materiales, según el egreso de bodega de materiales y repuestos, transferencias de materiales o guía de remisión.
- Despachar los materiales vitales con la respectiva trazabilidad.
- Rotar los materiales según el sistema semáforo de rotación de materiales.
- Cumplir con las normas de almacenamiento, manipulación y preservación de materiales.
- Participar en la realización de inventarios.
- Adicionalmente en la Bodega de Materiales y Repuestos de Partes y Piezas deberán cumplir con las siguientes funciones:
- Colocar el adhesivo del sistema semáforo de rotación de materiales.
- Informar los datos de la recepción de materiales (conteos) al responsable BMR partes y piezas.
- Trasladar los materiales rechazados al área de No Conformes.
- Recibir y revisar los requerimientos a bodega de materiales y repuestos controlando las firmas de aprobación.

## MEMORANDUM

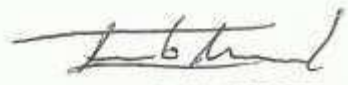
PARA: GESTION DE CALIDAD  
DE: BODEGA DE MATERIA PRIMA – ZONA FRANCA  
ASUNTO: RETROALIMENTACION  
FECHA: 25 DE JUNIO DEL 2011

*Por medio del presente se deja constancia de la retroalimentación realizada con Gestión de Calidad encargado el señor Guido Machado, del inconveniente encontrado con los sellos, los mismos que tapan la identificación del producto. Quedando como acción correctiva la colocación de dichos sellos en lugares que no impidan la visualización de la identificación del material.*

*A continuación firman las partes involucradas.*



ING. DARWIN MALDONADO  
ADMINISTRADOR BMR – ZF



GUIDO MACHADO  
GESTION DE CALIDAD

|                                                             |                                                              |                   |               |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| DOCUMENTO:<br>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y<br>REPUESTOS | SECCION DE:<br>SISTEMA SEMAFORO DE ROTACION<br>DE MATERIALES | SECCION N°<br>6.1 | PAGINA<br>1/4 |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|

### SISTEMA SEMAFORO DE ROTACION DE MATERIALES.

El sistema semáforo de rotación de materiales consiste en identificar a cada uno de los doce meses con un adhesivo de color diferente.

A realizar el conteo y verificación de los materiales se colocara el sello correspondiente a cada mes en cada uno de las unidades de almacenamiento, según listado de materiales vitales y trazabilidad D-02. Al realizar el despacho de los materiales se lo hará considerando esta identificación.

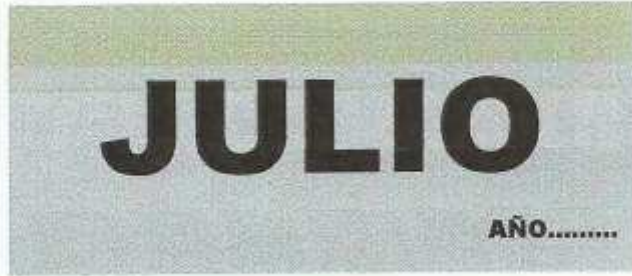
Este sistema de rotacion de materiales no se utilizara en los repuestos para servicio técnico.

| MES            | ADHESIVO                                                                             |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ENERO</b>   |    |
| <b>FEBRERO</b> |   |
| <b>MARZO</b>   |  |

|               |                       |    |      |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|------|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    |      | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Ultima Revisión |    |      | dd             | mm | aa |
|               | dd                    | mm | aa   |                |    |    |
| Normalizador  | 30                    | 06 | 2011 |                |    |    |

RA04.01.01.01.

|                                                             |                                                              |                   |               |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| DOCUMENTO:<br>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y<br>REPUESTOS | SECCION DE:<br>SISTEMA SEMAFORO DE ROTACION<br>DE MATERIALES | SECCION N°<br>6.1 | PAGINA<br>2/4 |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|

| MES   | ADHESIVO                                                                             |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ABRIL |    |
| MAYO  |    |
| JUNIO |  |
| JULIO |  |

|               |                       |    |    |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|----|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    |    | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Última Revisión |    |    | dd             | mm | aa |
|               | dd                    | mm | aa |                |    |    |

Normalizador

30 06 2011

RA04.01.01.01.

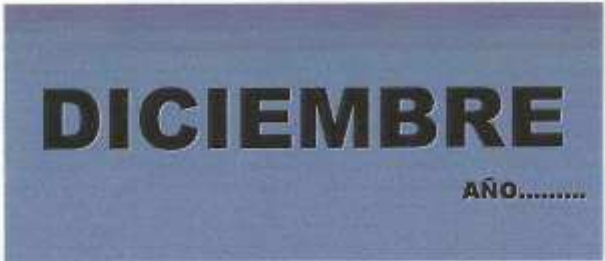
|                                                             |                                                              |                   |               |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| DOCUMENTO:<br>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y<br>REPUESTOS | SECCION DE:<br>SISTEMA SEMAFORO DE ROTACION<br>DE MATERIALES | SECCION N°<br>6.1 | PAGINA<br>3/4 |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|

| MES        | ADHESIVO                                                                             |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| AGOSTO     |    |
| SEPTIEMBRE |   |
| OCTUBRE    |  |
| NOVIEMBRE  |  |

|                                   |                       |    |      |                |    |    |
|-----------------------------------|-----------------------|----|------|----------------|----|----|
| ELABORADO POR<br><br>Normalizador | Revisión No.: 11      |    |      | Vigente desde: |    |    |
|                                   | Fecha Última Revisión |    |      | dd             | mm | aa |
|                                   | dd                    | mm | aa   |                |    |    |
|                                   | 30                    | 08 | 2011 |                |    |    |

RA04.01.01.01.

|                                                             |                                                              |                   |               |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| DOCUMENTO:<br>MANUAL DE BODEGA DE MATERIALES Y<br>REPUESTOS | SECCION DE:<br>SISTEMA SEMAFORO DE ROTACION<br>DE MATERIALES | SECCION N°<br>6.1 | PAGINA<br>4/4 |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|

| MES       | ADHESIVO                                                                                                                |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DICIEMBRE |  <p><b>DICIEMBRE</b><br/>AÑO.....</p> |
|           |                                                                                                                         |
|           |                                                                                                                         |
|           |                                                                                                                         |

|               |                       |    |    |                |    |    |
|---------------|-----------------------|----|----|----------------|----|----|
| ELABORADO POR | Revisión No.: 11      |    |    | Vigente desde: |    |    |
|               | Fecha Última Revisión |    |    | dd             | mm | aa |
|               | dd                    | mm | aa |                |    |    |

Normalizador

30 06 2011

RA04.01.01.01

|                                     |                                                                 |                        |                |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| DOCUMENTO:<br>Norma de Preservación | SECCION DE:<br>NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE MATERIALES | SECCION N°<br>PMR - 01 | PAGINA<br>2/10 |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|

## NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE MATERIALES

### OBJETO

Establecer los requisitos para el almacenamiento, manipulación y preservación de materiales en la Bodega de Materiales y Repuestos.

### ALCANCE:

Esta norma se aplicará para el almacenaje, manipulación y preservación de materiales, considerados críticos por Induglob, dentro de la Bodega de Materiales y Repuestos de Serviandina.

### DEFINICIONES Y CLASIFICACION: ( No aplica)

### DISPOSICIONES GENERALES:

Se observarán las siguientes disposiciones para el almacenamiento, manipulación y preservación de materiales:

1. Todos los materiales, excepto las bobinas Bodegas techadas
2. Los materiales de los cuales queden saldos en Bodega deben almacenarse en caja , fundas , paletas protegidos del polvo y rayones
3. Evitar el sol directo , el contacto con el agua
4. Observar las recomendaciones de embalaje
5. Al movilizar manualmente el embalaje , tomarlo por los bordes , nunca directamente de los zunchos
6. Los materiales con no conformidad que por su volumen no puedan almacenarse en el area de No conformes deberán permanecer, debidamente identificados (Sello rojo) en la area de recepción de materiales y/o en el area de almacenamiento.

|                                                                                                                      |    |    |                                                                                                                          |    |    |              |  |  |                            |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------|--|--|----------------------------|--|--|
| ELABORADO POR<br><br>NORMALIZADOR |    |    | APROBADO POR<br><br>JEFE DE CALIDAD |    |    | APROBADO POR |  |  | Revisión No.: 0            |  |  |
| Fecha Ultima Revisión<br>dd mm aa                                                                                    |    |    | dd mm aa                                                                                                                 |    |    | dd mm aa     |  |  | Vigente desde:<br>dd mm aa |  |  |
| 08                                                                                                                   | 07 | 11 | 08                                                                                                                       | 07 | 11 |              |  |  | 98                         |  |  |

RA04.01.04.00.

|                                     |                                                                    |                        |                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| DOCUMENTO:<br>Norma de Preservación | SECCION DE:<br>NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE<br>MATERIALES | SECCION N°<br>PMR - 01 | PAGINA<br>3/10 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|

#### 7. PARA BOBINAS:

Considerar las recomendaciones del embalaje:

- Posición de la Bobina (flechas)
- Perforaciones laterales al piso
- Bajo techo (Prepintado, marmoleado, galvanizado, galvalum y acero inoxidable)

#### 8. PARA CARTON:

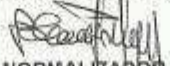
- Arrumar los paquetes sobre plataformas de madera, separándolos del suelo.
- Arrumar los paquetes en posición horizontal para evitar su deformación.
- Al hacer arrumes más altos que el alcance manual, utilizar escalera.
- No utilizar los paquetes como escalones ni pisar directamente sobre ellos.
- Arrumar hasta una altura máxima de 6 metros.
- Al bajar los paquetes, no dejarlos caer de altura extrema, y no halarlos ni arrastrarlos.

#### 9. PARA INFLAMABLES:

- Almacenarlos sobre el piso o en estantes
- Utilizar primero los productos que más tiempo llevan en almacenamiento, para garantizar la rotación de los inventarios
- Garantizar que en la bodega exista buena circulación de aire.
- Ubicarlos siempre en el área señalada dentro de la bodega
- Controlar siempre que estén bien sellados. Devolver inmediatamente, los envases mal sellados
- En caso de derrame comunicar inmediatamente a Seguridad Industrial

#### Gases:

- Revisar que contengan el capuchón de seguridad, caso contrario devolverlos inmediatamente.
- Arrumarlos en un solo nivel, en hileras y dentro de los gabinetes metálicos.

| ELABORADO POR                                                                       |  |  | APROBADO POR                                                                          |    |    | APROBADO POR |    |    | Revisión No.: 0 |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------|----|----|-----------------|----|----|
|  |  |  |  |    |    |              |    |    | Vigente desde:  |    |    |
| NORMALIZADOR                                                                        |  |  | JEFE ING. CALIDAD                                                                     |    |    |              |    |    | dd              | mm | aa |
| Fecha Última Revisión                                                               |  |  | dd                                                                                    | mm | aa | dd           | mm | aa |                 |    |    |
| 08 07 11                                                                            |  |  | 08                                                                                    | 07 | 11 |              |    |    |                 | 99 |    |

RA04.01.04.00.

|                                     |                                                                 |                        |                |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| DOCUMENTO:<br>Norma de Preservación | SECCION DE:<br>NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE MATERIALES | SECCION N°<br>PMR - 01 | PAGINA<br>4/10 |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|

#### 10. PARA TRANSPORTE:

El cajón del camión deberán estar en buenas condiciones: no debe existir objetos salidos o corto punzantes que puedan dañar los materiales

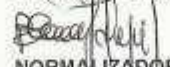
Los camiones deben tener una carpa para cubrir los materiales en caso de lluvia o en caso de que estos se puedan caer

Los materiales se debe colocar y asegurar en el camión de forma que no se deterioren en el viaje

Se debe cumplir con los niveles de transporte establecidos en las disposiciones específicas. Sobre estos materiales se podrá transportar productos livianos cuidando siempre que no se dañen los que van en la parte inferior.

#### DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

| # | MATERIALES                                      | EMBALAJES                          | NIVELES<br>MAXIMOS<br>ALMACEN. | POSICION   | ALMACENARLOS EN:                                             | MANIPULACION     |                  | NIVELES<br>MAXIMOS<br>TRANSP. |
|---|-------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
|   |                                                 |                                    |                                |            |                                                              | MONTA-<br>CARGAS | GATA<br>HIDRAUL. |                               |
| 1 | ABS Cyclac                                      | Funda plástica o de papel          | 12                             | Horizontal | En base de madera o el estante.                              | -                | -                | 12                            |
|   |                                                 | Palet de madera                    | 2                              | Horizontal | El piso                                                      | 2                | 1                | 1                             |
| 2 | Balcón plástico                                 | Caja de cartón                     | 10                             | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera                 | -                | -                | 10                            |
| 3 | Bases de quemador                               | Caja de cartón                     | 7                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera                 | -                | -                | 7                             |
| 4 | Bases decorativas                               | Caja de cartón                     | 5                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera                 | -                | -                | 5                             |
| 5 | Bases de perilla                                | Fundas plásticas                   | 10                             | Horizontal | En el estante                                                | -                | -                | 10                            |
|   |                                                 | Fundas plásticas en caja de cartón | 4                              | Horizontal | En el estante                                                | -                | -                | 4                             |
| 6 | Bases de Poliestireno.                          | Paquetes con protección plásticas  | 20                             | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera o en plataforma | -                | -                | 10                            |
| 7 | Bisagras cocinas, refrigeradoras, congeladores. | Caja de cartón                     | 5                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera                 | -                | -                | 5                             |

|                                                                                                               |    |    |                                                                                                                          |    |    |              |  |  |                 |     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------|--|--|-----------------|-----|----|
| ELABORADO POR<br><br>NORMA |    |    | APROBADO POR<br><br>JEFE DE CALIDAD |    |    | APROBADO POR |  |  | Revisión No.: 0 |     |    |
| Fecha Última Revisión                                                                                         |    |    | dd mm aa                                                                                                                 |    |    | dd mm aa     |  |  | Vigente desde:  |     |    |
| 08                                                                                                            | 07 | 11 | 08                                                                                                                       | 07 | 11 |              |  |  | dd              | mm  | aa |
|                                                                                                               |    |    |                                                                                                                          |    |    |              |  |  |                 | 100 |    |

RA04.01.04.00.

|                                     |                                                                 |                        |                |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| DOCUMENTO:<br>Norma de Preservación | SECCION DE:<br>NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE MATERIALES | SECCION N°<br>PMR - 01 | PAGINA<br>5/10 |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|

| #  | MATERIALES                                        | EMBALAJES                                                       | NIVELES<br>MAXIMOS<br>ALMACEN. | POSICION               | ALMACENARLOS EN:                             | MANIPULACION     |                  | NIVELES<br>MAXIMOS<br>TRANSP. |
|----|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
|    |                                                   |                                                                 |                                |                        |                                              | MONTA-<br>CARGAS | GATA<br>HIDRAUL. |                               |
| 8  | Bisagras tapas de vidrio.                         | Caja de cartón                                                  | 4                              | Horizontal             | En el estante o en el piso en base de madera | -                | -                | 4                             |
| 9  | Bobinas prepintada sobre galvanizado.             | Protección galvanizada y/o forro plástico y/o paleta de madera. | 4 - 6<br>Según tamaño          | Horizontal<br>Vertical | El piso                                      | 1                | -                | 1                             |
| 10 | Boquillas cocinas                                 | Caja de cartón                                                  | 6                              | Horizontal             | En el estante o en el piso en base de madera | -                | -                | 6                             |
| 11 | Candelitas                                        | Caja de cartón                                                  | 5                              | Horizontal             | En el estante o en el piso en base de madera | -                | -                | 5                             |
| 12 | Cañería de aluminio 1/4 - 5/16                    | Protección de cartón y plástico en base de madera.              | 2                              | Vertical               | El piso                                      | 1                | 1                | 1                             |
| 13 | Cañería de cobre 1/4 - 5/16 - 3/16 refrigeración. | Protección de cartón y plástico en base de madera.              | 3                              | Vertical               | El piso                                      | 2                | 1                | 1                             |
|    |                                                   | Rollos con protección de madera y plástico en base de madera    | 2                              | Vertical               | El piso                                      | 1                | 1                | 1                             |
| 14 | Cartón embalaje                                   | Paquetes amarrados en los extremos.                             | 4mts. De alto                  | Horizontal             | En el piso en palets de madera.              | -                | -                | 2 mts. De alto                |
| 15 | Cobertores plásticos inyectados                   | Caja de cartón                                                  | 5                              | Horizontal             | En el estante o en el piso en base de madera | -                | -                | 5                             |
| 16 | Compresores                                       | Paleta de maderas.                                              | 3 - 4                          | Vertical               | El piso                                      | 2                | 1                | 1                             |
|    |                                                   | Base de madera con separaciones de poliestireno.                | 2                              | Vertical               | El piso                                      | 2                | 1                | 1                             |
| 17 | Condensadores                                     | Caja de madera.                                                 | 4                              | Horizontal             | El piso                                      | 2                | 1                | 2                             |
|    |                                                   | Caja de madera.                                                 | 3                              | Vertical               | El piso                                      | 1                | 1                | 1                             |

|                                                                                                                      |                                                                                                                           |              |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------|
| ELABORADO POR<br><br>NORMALIZADOR | APROBADO POR<br><br>JEFE INO CALIDAD | APROBADO POR | Revisión No.: 0                   |
| Fecha Última Revisión<br>dd mm aa<br>08 07 11                                                                        | dd mm aa<br>08 07 11                                                                                                      | dd mm aa     | Vigente desde:<br>dd mm aa<br>101 |

RA04.01.04.00.

|                                     |                                                                    |                        |                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| DOCUMENTO:<br>Norma de Preservación | SECCION DE:<br>NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE<br>MATERIALES | SECCION N°<br>PMR - 01 | PAGINA<br>6/10 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|

| #  | MATERIALES                  | EMBALAJES                           | NIVELES<br>MAXIMOS<br>ALMACEN. | POSICION   | ALMACENARLOS EN:                                          | MANIPULACION     |                  | NIVELES<br>MAXIMOS<br>TRANSP. |
|----|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
|    |                             |                                     |                                |            |                                                           | MONTA-<br>CARGAS | GATA<br>HIDRAUL. |                               |
| 18 | Conductor                   | Caja de cartón                      | 6                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera              | -                | -                | 6                             |
| 19 | Contravidrio                | Caja de madera                      | 4                              | Horizontal | El piso                                                   | 2                | 1                | 1                             |
| 20 | Controles de temperatura    | Caja de cartón                      | 4                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera.                   | -                | -                | 4                             |
| 21 | Divisor plástico inyectados | Caja de cartón                      | 5                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera              | -                | -                | 5                             |
| 22 | Divisores de poliesterno    | Funda plástica.                     | 10                             | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera o plataforma | -                | -                | 5                             |
| 23 | Empaque magnético           | Caja de cartón                      | 7                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera              | -                | -                | 6                             |
|    |                             |                                     | 2                              | Vertical   | En el estante o en el piso en base de madera              | -                | -                | 2                             |
| 24 | Empaque aire congelador 15' | Caja de cartón                      | 7                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera.                   | -                | -                | 6                             |
|    |                             |                                     | 2                              | Vertical   | El estante o el piso en base de madera.                   | -                | -                | 2                             |
| 25 | Evaporadores                | Caja de cartón                      | 4                              | Horizontal | El piso                                                   | 2                | 1                | 2                             |
|    |                             | Caja de madera                      | 5                              | Horizontal | El piso                                                   | 2                | 1                | 2                             |
| 26 | Filtro deshidratador        | Tanques metálicos                   | 3                              | Vertical   | El piso en base de madera                                 | 2                | 1                | 2                             |
|    |                             | Caja de cartón en envases metálicos | 6                              | Vertical   | En el estante o en el piso en base de madera              | 4                | 4                | 4                             |
| 27 | Focos                       | Caja de cartón                      | 10                             | Horizontal | El estante o el piso en base de madera.                   | -                | -                | 10                            |

|                                                                                                                      |                                                                                                                          |              |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------|
| ELABORADO POR<br><br>NORMALIZADOR | APROBADO POR<br><br>JEFE DE CALIDAD | APROBADO POR | Revisión No.: 0                   |
| Fecha Última Revisión<br>dd mm aa<br>08 07 11                                                                        | dd mm aa<br>08 07 11                                                                                                     | dd mm aa     | Vigente desde:<br>dd mm aa<br>102 |

RA04.01.04.00.

|                                     |                                                                    |                        |                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| DOCUMENTO:<br>Norma de Preservación | SECCION DE:<br>NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE<br>MATERIALES | SECCION N°<br>PMR - 01 | PAGINA<br>7/10 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|

| #  | MATERIALES               | EMBALAJES                                                                              | NIVELES<br>MAXIMOS<br>ALMACEN. | POSICION   | ALMACENARLOS EN:                                         | MANIPULACION     |                  | NIVELES<br>MAXIMOS<br>TRANSP. |
|----|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
|    |                          |                                                                                        |                                |            |                                                          | MONTA-<br>CARGAS | GATA<br>HIDRAUL. |                               |
| 28 | Fundente electrostático  | Funda plástica en base de madera                                                       | 2                              | Vertical   | El piso                                                  | 2                | 1                | 1                             |
| 29 | Fundente premolido       | Funda plástica en base de madera                                                       | 2                              | Vertical   | El piso                                                  | 2                | 1                | 1                             |
| 30 | Isocianato/Poliol        | Paleta de madera, enzunchado o sujeto con plástico o envase plástico en cesta metálica | 3                              | Vertical   | El piso                                                  | 2                | 1                | 1                             |
| 31 | Legumbres inyectadas     | Caja de cartón                                                                         | 5                              | Horizontal | La plataforma, el estante o en el piso en base de madera | -                | -                | 5                             |
| 32 | Manijas cocinas de horno | Caja de cartón                                                                         | 4                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera             | -                | -                | 4                             |
| 33 | Manijas refrigeradoras   | Caja de cartón                                                                         | 5                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera             | -                | -                | 5                             |
| 34 | Marco de parrilla        | Caja de cartón                                                                         | 6                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera             | -                | -                | 6                             |
| 35 | Masterbach               | Funda plástica o de papel                                                              | 12                             | Horizontal | En base de madera o el estante                           | -                | -                | 12                            |
|    |                          | Palet de madera                                                                        | 2                              | Horizontal | El piso                                                  | 2                | 1                | 1                             |
| 36 | Mezcladores              | Caja de cartón                                                                         | 6                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera             | -                | -                | 6                             |
| 37 | Motor asador             | Caja de cartón con divisiones de espumaflex                                            | 8                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera                   | -                | -                | 8                             |
| 38 | Motor ventilador         | Caja de cartón                                                                         | 8                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera             | -                | -                | 8                             |
|    |                          | Espumaflex                                                                             | 16                             | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera             | -                | -                | 16                            |
|    |                          | Caja de madera                                                                         | 3                              | Horizontal | El piso                                                  | 2                | 1                | 2                             |

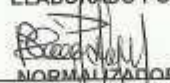
|                                                                                     |    |    |                                                                                       |    |    |              |    |    |                 |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------|----|----|-----------------|----|----|
| ELABORADO POR                                                                       |    |    | APROBADO POR                                                                          |    |    | APROBADO POR |    |    | Revisión No.: 0 |    |    |
|  |    |    |  |    |    |              |    |    | Vigente desde:  |    |    |
| NORMALIZADOR                                                                        |    |    | JEFE DE CALIDAD                                                                       |    |    |              |    |    | dd              | mm | aa |
| Fecha Última Revisión                                                               |    |    | dd                                                                                    |    |    | dd           |    |    |                 |    |    |
| dd                                                                                  | mm | aa | dd                                                                                    | mm | aa | dd           | mm | aa |                 |    |    |
| 08                                                                                  | 07 | 11 | 08                                                                                    | 07 | 11 |              |    |    |                 |    |    |

103

RA04.01.04.00.

|                                     |                                                                    |                        |                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| DOCUMENTO:<br>Norma de Preservación | SECCION DE:<br>NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE<br>MATERIALES | SECCION N°<br>PMR - 01 | PAGINA<br>8/10 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|

| #  | MATERIALES                           | EMBALAJES                          | NIVELES<br>MAXIMOS<br>ALMACEN. | POSICION   | ALMACENARLOS EN:                             | MANIPULACION     |                  | NIVELES<br>MAXIMOS<br>TRANSP. |
|----|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------|----------------------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
|    |                                      |                                    |                                |            |                                              | MONTA-<br>CARGAS | GATA<br>HIDRAUL. |                               |
| 39 | Motores turbo                        | Caja de cartón.                    | 8                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera | -                | -                | 8                             |
| 40 | Mullion 110 / 220v                   | Caja de cartón                     | 5                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera | -                | -                | 5                             |
| 41 | Parrillas enlozadas fundidas.        | Caja de cartón                     | 7                              | Horizontal | En el estante o en el piso en base de madera | -                | -                | 7                             |
|    |                                      | Palet de madera                    | 2                              | Horizontal | El piso                                      | 2                | 1                | 1                             |
| 42 | Perfil decorativo parrillas          | Protección plástica                | -                              | Horizontal | Estante                                      | -                | -                | -                             |
|    |                                      | Caja de madera.                    | 4                              | Horizontal | El piso.                                     | 2                | 1                | 2                             |
| 43 | Perillas de cocinas y refrigeradoras | Fundas plásticas                   | 10                             | Horizontal | En el estante                                | -                | -                | 10                            |
|    |                                      | Fundas plásticas en caja de cartón | 4                              | Horizontal | En el estante                                | -                | -                | 4                             |
| 44 | Plancha freidora                     | Protección plástica                | -                              | Horizontal | Estante                                      | -                | -                | -                             |
|    |                                      | Cajas de madera.                   | 4                              | Horizontal | El piso.                                     | 1                | -                | 1                             |
| 45 | Poliamida                            | Funda plástica o de papel          | 12                             | Horizontal | En base de madera o el estante               | -                | -                | 12                            |
|    |                                      | Palet de madera                    | 2                              | Horizontal | El piso                                      | 2                | 1                | 1                             |
| 46 | Poliestireno cristal.                | Funda plástica o de papel          | 12                             | Horizontal | En base de madera o el estante               | -                | -                | 12                            |
|    |                                      | Palet de madera                    | 2                              | Horizontal | El piso                                      | 2                | 1                | 1                             |
| 47 | Poliestireno alto impacto.           | Funda plástica o de papel          | 12                             | Horizontal | En base de madera o el estante               | -                | -                | 12                            |
|    |                                      | Palet de madera                    | 2                              | Horizontal | El piso                                      | 2                | 1                | 1                             |
| 48 | Poliestileno alta - baja densidad.   | Funda plástica o de papel          | 12                             | Horizontal | En base de madera o el estante               | -                | -                | 12                            |
|    |                                      | Palet de madera                    | 2                              | Horizontal | El piso                                      | 2                | 1                | 1                             |
| 49 | Puerta VPV                           | Caja de madera                     | 2 - 3                          | Vertical   | El piso.                                     | 1                | 1                | 1                             |

|                                                                                                                      |                                                                                                                          |              |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|
| ELABORADO POR<br><br>NORMALIZADOR | APROBADO POR<br><br>JEFE DE CALIDAD | APROBADO POR | Revisión No.: 0            |
| Fecha Última Revisión<br>dd mm aa<br>08 07 11                                                                        | dd mm aa<br>08 07 11                                                                                                     | dd mm aa     | Vigente desde:<br>dd mm aa |

104  
RA04.01.04.00.

|                                     |                                                                    |                        |                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| DOCUMENTO:<br>Norma de Preservación | SECCION DE:<br>NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE<br>MATERIALES | SECCION N°<br>PMR - 01 | PAGINA<br>9/10 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|

| #  | MATERIALES                           | EMBALAJES                                                   | NIVELES<br>MAXIMOS<br>ALMACEN. | POSICION   | ALMACENARLOS EN:                               | MANIPULACION     |                  | NIVELES<br>MAXIMOS<br>TRANSP. |
|----|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|------------------------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
|    |                                      |                                                             |                                |            |                                                | MONTA-<br>CARGAS | GATA<br>HIDRAUL. |                               |
| 50 | Quemador suelo y grill (importados)  | Caja de cartón en base de madera o plástica                 | 2                              | Vertical   | El piso.                                       | 1                | 1                | 1                             |
|    |                                      | Caja de cartón                                              | 3                              | Horizontal | En base de madera o el estante                 | -                | -                | 3                             |
| 51 | Reloj electrónico 110 / 220v         | Caja de espuma flex.                                        | 30                             | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 30                            |
| 52 | Reloj mecánico                       | Caja de cartón                                              | 8                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 8                             |
| 53 | Resina Epoxi Poliester               | Caja de cartón                                              | 5                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 5                             |
| 54 | Resistencia eléctrica refrigeradoras | Caja de cartón (100)                                        | 8                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 8                             |
|    |                                      | Caja de cartón (80)                                         | 15                             | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 15                            |
| 55 | Resistencia eléctrica cocinas        | Caja de cartón                                              | 8                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 8                             |
| 56 | Soporte frontal tapa de vidrio       | Caja de cartón                                              | 4                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 4                             |
| 57 | Tapillas quemador                    | Caja de cartón                                              | 10                             | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 10                            |
| 58 | Termostato bimetal                   | Caja de cartón                                              | 10                             | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 10                            |
| 59 | Termostato de gas                    | Caja de cartón                                              | 10                             | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 10                            |
| 60 | Timer descongelamiento 110 / 220 v   | Caja de cartón                                              | 10                             | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 10                            |
| 61 | Timer digital cocinas 110 / 220 v    | Caja de cartón                                              | 6                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 6                             |
| 62 | Transformador                        | Caja de cartón                                              | 8                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera         | -                | -                | 8                             |
| 63 | Tubo bundy galvanizado               | Paquetes con protección plástica o tapones en los extremos. | -                              | Horizontal | El estante o en el piso con base de protección | -                | -                | -                             |
| 64 | Tubo capilar                         | Caja de madera con protección plástica o rollos en pallets. | 2                              | Horizontal | El piso                                        | 1                | 1                | 1                             |
| 65 | Tubo de aluminio                     | Paquetes con protección plástica.                           | -                              | Horizontal | El estante o en el piso con bases protección   | -                | -                | -                             |

|                       |  |  |                 |  |  |              |  |  |                 |    |    |
|-----------------------|--|--|-----------------|--|--|--------------|--|--|-----------------|----|----|
| ELABORADO POR         |  |  | APROBADO POR    |  |  | APROBADO POR |  |  | Revisión No.: 0 |    |    |
|                       |  |  |                 |  |  |              |  |  | Vigente desde:  |    |    |
| NORMA LIZADOR         |  |  | JEFFING CALIDAD |  |  |              |  |  | dd              | mm | aa |
| Fecha Ultima Revisión |  |  | dd              |  |  | dd           |  |  |                 |    |    |
| dd mm aa              |  |  | dd mm aa        |  |  | dd mm aa     |  |  |                 |    |    |
| 08 07 11              |  |  | 08 07 11        |  |  |              |  |  |                 |    |    |

105

RA04.01.04.00.

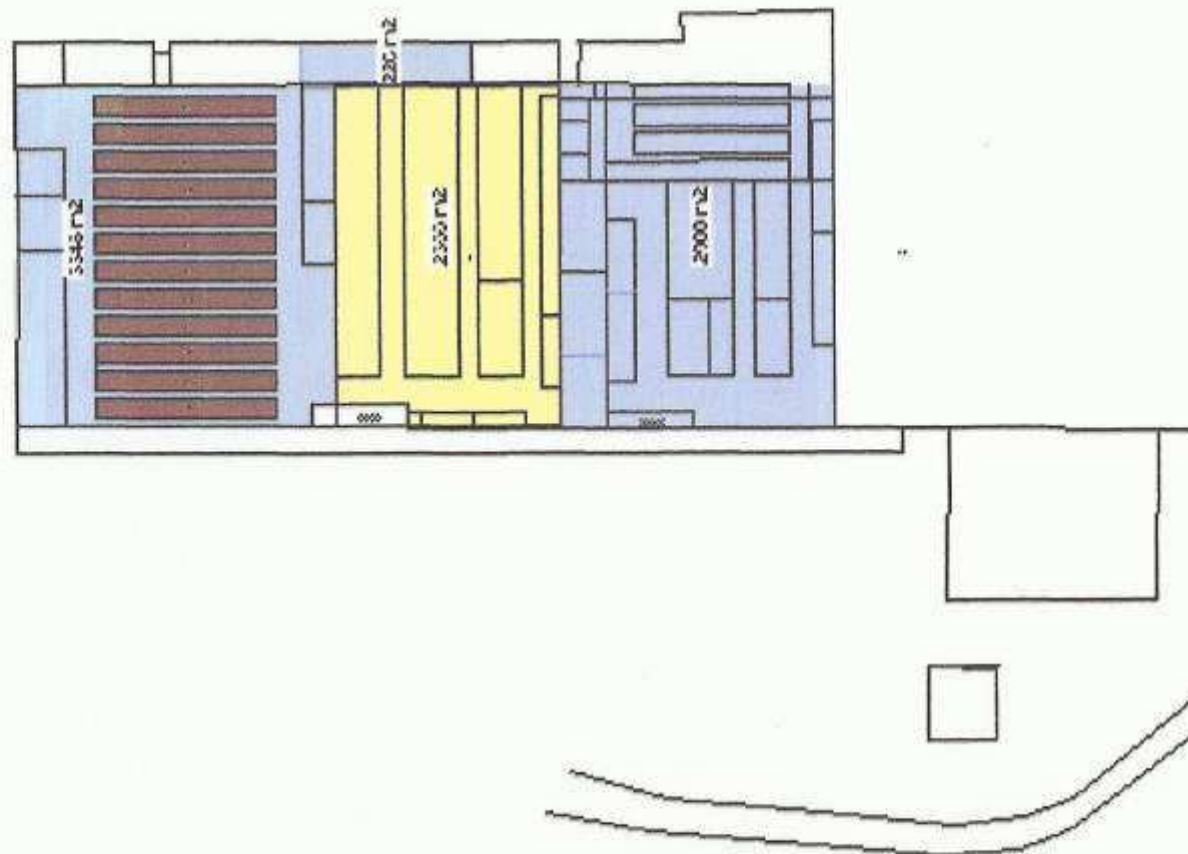
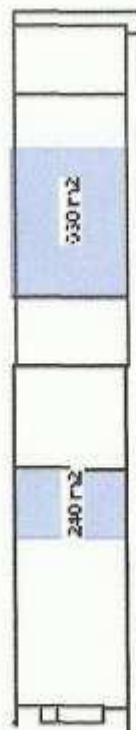
|                                     |                                                                    |                        |                 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|
| DOCUMENTO:<br>Norma de Preservación | SECCION DE:<br>NORMA DE ALMACENAJE Y PRESERVACION DE<br>MATERIALES | SECCION N°<br>PMR - 01 | PAGINA<br>10/10 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|

| #  | MATERIALES                     | EMBALAJES                 | NIVELES<br>MAXIMOS<br>ALMACEN. | POSICION   | ALMACENARLOS EN:                                                              | MANIPULACION     |                  | NIVELES<br>MAXIMOS<br>TRANSP. |
|----|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
|    |                                |                           |                                |            |                                                                               | MONTA-<br>CARGAS | GATA<br>HIDRAUL. |                               |
| 66 | Tubo para venturi              | No tiene                  | 2000                           | Horizontal | El estante o el piso en base de madera                                        | -                | -                | -                             |
| 67 | Tubo para rampa                | No tiene                  | 2000                           | Horizontal | El estante o el piso en base de madera                                        | -                | -                | -                             |
| 68 | Tubo para grill y suelo        | No tiene                  | 1000                           | Horizontal | El estante o el piso en base de madera                                        | -                | -                | -                             |
| 69 | Valox                          | Funda plástica o de papel | 12                             | Horizontal | En base de madera o el estante                                                | -                | -                | 12                            |
|    |                                | Palet de madera           | 2                              | Horizontal | El piso                                                                       | 2                | 1                | 1                             |
| 70 | Válvulas GV - GFT              | Caja de cartón            | 5                              | Horizontal | El estante o el piso en base de madera                                        | -                | -                | 5                             |
|    |                                | Caja de cartón            | 12                             | Horizontal | El estante o el piso en base de madera                                        | -                | -                | 12                            |
| 71 | Varilla asador                 | No tiene                  | 250                            | Horizontal | El piso en base de madera en los casilleros.<br>(Niveles máximos en paquetes) | -                | -                | -                             |
| 72 | Varilla para parrilla          | No tiene                  | 250                            | Horizontal | El piso en base de madera en los casilleros.<br>(Niveles máximos en paquetes) | -                | -                | -                             |
| 73 | Vidrio cocinas y refrigeración | Caja de madera            | 4                              | Horizontal | El piso                                                                       | 2                | 1                | 1                             |

|               |    |    |                  |    |    |              |    |    |                 |    |    |
|---------------|----|----|------------------|----|----|--------------|----|----|-----------------|----|----|
| ELABORADO POR |    |    | APROBADO POR     |    |    | APROBADO POR |    |    | Revisión No.: 0 |    |    |
|               |    |    |                  |    |    |              |    |    | Vigente desde:  |    |    |
| NORMALIZADOR  |    |    | IEEE ING CALIDAD |    |    |              |    |    | dd              | mm | aa |
| dd            | mm | aa | dd               | mm | aa | dd           | mm | aa |                 |    |    |
| 08            | 07 | 11 | 08               | 07 | 11 |              |    |    | 106             |    |    |

RA04.01.04.00.

BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS  
INDUGLOB S.A. ZHUCAY



**DOCTOR ROMEL MACHADO CLAVIJO,  
SECRETARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
ADMINISTRACION  
DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY,  
C E R T I F I C A:**

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 26 de enero de 2012 conoció la petición de La señorita **Valeria Alexandra Pesántez Valdiviezo con código 43063** que denuncian su tema de monografía denominado **“APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD A LA BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS DE SERVIANDINA S.A”** previa la obtención del Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. El Consejo acoge el informe del profesor asesor y aprueba la denuncia. Designa como Director al ing. Miguel Ángel Arpi y como miembro del Tribunal Examinador a ec. Teodoro Cubero Abril. De conformidad a las disposiciones reglamentarias la denunciante deberá presentar su trabajo de monografía en un lapso no mayor a **TRES MESES** contados a partir de la fecha de aprobación, esto es hasta el **26 de ABRIL de 2012.-**

Cuenca, febrero 1 de 2012



Cuenca, 21 de enero del 2012

Ingeniero

Oswaldo Merchán Manzano

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Ciudad

De mis consideraciones:

Yo, Valeria Alexandra Pesántez Valdiviezo con código 43063, egresada de la Escuela de Contabilidad Superior de esta prestigiosa Universidad, solicito a usted de la manera más comedida y por su intermedio al Honorable Consejo de Facultad, la aprobación del diseño de monografía con el tema **"APLICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD A LA BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS DE SERVIANDINA S.A."**, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Me permito sugerir el nombre del Economista CPA Teodoro Cubero Abril, MBA, como director de mi monografía, puesto que he recibido asesoramiento y cuento con su aprobación.

Agradezco de antemano la favorable acogida que se da a la presente.

Atentamente,



Valeria Pesántez V.

Cód. 43063

Cuenca, 21 de enero del 2012

Ingeniero

Oswaldo Merchán Manzano

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

Ciudad

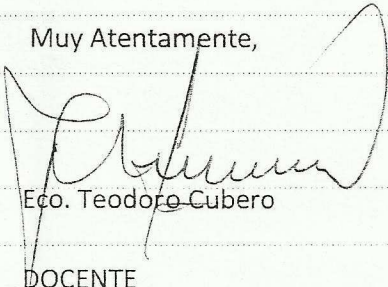
De mis consideraciones:

Economista Teodoro Cubero Abril, Profesor y Subdecano de la Facultad de Administración informo a usted, que he procedido a revisar el diseño de Monografía presentado por la Alumna Egresada Valeria Pesántez Valdiviezo, con el tema **"APLICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD A LA BODEGA DE MATERIALES Y REPUESTOS DE SERVIANDINA S.A."**, como requisito previo para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad Y Auditoría sobre el que emito el siguiente informe:

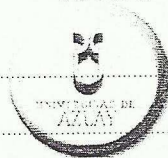
El diseño de la monografía presenta una estructura teórica, metodológica y técnica coherente, incorpora importantes elementos de aplicación práctica, referente a la **Aplicación de la Auditoría Interna de Calidad**.

Por lo antes expuesto, emito informe favorable y recomiendo su aprobación.

Muy Atentamente,

  
Eco. Teodoro Cubero

DOCENTE



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Ciencias de la Administración**

**Escuela de Contabilidad Superior**

***“Aplicación de la Auditoría Interna de  
Calidad a la Bodega de Materiales y  
Repuestos de Serviandina S.A.”***

**Diseño de Monografía previo a la obtención del  
Título de Ingeniería en Contabilidad  
y Auditoría**

**Autor: Valeria Pesántez V.**

**Director: Econ. CPA. Teodoro Cubero Abril, MBA**

**Cuenca, Ecuador  
2012**

## CAPITULO I:

### DISEÑO DE LA MONOGRAFIA

#### 1.1 Planteamiento del Problema

"Aplicación de la Auditoría Interna de Calidad a la Bodega de Materiales y Repuestos de Serviandina S.A."

#### 1.2 Objetivos

##### 1.2.1 Objetivo General

- ✓ Verificar el cumplimiento de los procesos y procedimientos para la recepción, almacenamiento, preservación, registro y entrega de materiales y repuestos, garantizando su buen estado, su entrega oportuna y en las cantidades completas, proporcionando información confiable.

##### 1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Desarrollar la auditoría interna como un medio de oportunidad en el mejoramiento continuo de la Calidad de la Bodega de Materiales y Repuestos de Serviandina S.A.
- ✓ Comprobar el desempeño de los requisitos amparados bajo la Norma ISO 9001:2008.
- ✓ Evaluar los procesos del sistema de calidad determinando oportunidades de mejora
- ✓ Evaluar los procesos del sistema de Calidad determinando el alineamiento con las políticas y objetivos de la empresa
- ✓ Determinar oportunidades de mejora o recomendaciones en los procesos de la Bodega de Materiales y Repuestos (BMR).

### 1.3 Justificación

Inicialmente la auditoría estaba orientada a revisar cuentas contables de un negocio y se le otorgaba una importancia fundamental a los aspectos matemáticos de la contabilidad, también se utilizaba para detectar fraudes y malversación de fondos, pero en la actualidad la visión ha cambiado puesto que se ha visto que es de gran importancia dar un giro sobre lo que significa la auditoría ampliando su ámbito de revisión tanto para análisis financiero como a evaluaciones de control interno con el afán de mejorar la gestión de calidad de la Administración.

Al ser la auditoría interna de calidad un constante conocimiento de procesos, de personas, de situaciones y de toda la organización, constituye un enriquecimiento permanente de lo que realizan las empresas y de lo que es su factor humano.

La auditoría no debe ser entendida solamente como un método de investigación, de evidenciar e informar, su aporte va muchos más allá, esta debe convertirse en una herramienta útil que permita buscar acciones correctivas y sobretodo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de cada uno de los departamentos de la Empresa, con cuyos resultados la Dirección pueda tomar decisiones correctas que garanticen su calidad.

### 1.4 Alcance

El alcance de la monografía abarcará la revisión anticipada del Manual de la Bodega de Materiales y Repuestos con el afán de conocer sobre los diferentes procesos y procedimientos que siguen en su manejo diario y así poder elaborar previamente el programa de trabajo que nos ayudará para la ejecución de la Auditoría.

Este manual cumple con los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

- Control de los documentos
- Control de los registros

- Responsabilidad y autoridad
- Preservación de los productos
- Seguimiento y medición de los procesos
- Análisis de Datos

Además se revisarán observaciones o no conformidades aperturadas en auditorías anteriores para comprobar si fueron tomadas las acciones correctivas dentro del plazo establecido.

Finalmente se presentará el informe final el mismo que detallará los resultados de la Auditoría realizada.

### 1.5 Limitaciones

Para el desarrollo del tema de monografía la única limitación con la que cuento es la distancia de la BMR ya que se encuentra ubicada en la Zona Franca de Zhucay.

En cuanto a la información y al apoyo humano que se necesita no existe limitación alguna, ya que cuento con la autorización del Gerente de Logística y del Jefe de la BMR para el estudio del manual y para la realización de la Auditoría, con el compromiso de revelar a los involucrados internamente los resultados y la presentación del informe.

Además se ha solicitado al Departamento de Calidad el escrutinio de informes de auditorías anteriores y observaciones o no conformidades levantadas, con el afán también de auditar el cumplimiento de las acciones correctivas.

### 1.6 Organización del Documento

Continuando con el desarrollo de la monografía en el Capítulo II: Marco Teórico, se informará una breve reseña histórica de la Empresa, de sus productos, de los mercados en los cuales se ha posicionado y de las técnicas de calidad aplicadas.

Además se explicará la Norma ISO 9001:2008, sobre la cual se fundamenta el manual de BMR y la Auditoría de Calidad en Serviandina S.A.

Dentro del Capítulo 3: Metodología, se desarrollará la fase II (Planificación) y fase III (Ejecución) de la auditoría, revisando entre otros puntos, los papeles de trabajo e informes de auditorías anteriores, además el desarrollo y ejecución de programas de trabajo y listas de verificación.

En cuanto al capítulo IV se informará los resultados obtenidos de la auditoría realizada a todas las partes involucradas señalando plazos para las acciones correctivas.

Se concluirá la presente monografía indicando las conclusiones y recomendaciones a las que he llegado al finalizar la auditoría de calidad a la Bodega de Materiales y Repuestos de Serviandina S.A., incluyendo anexos, gráficos, ilustraciones, bibliografía y vocabulario utilizado.