

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL
CUMPLIMIENTO A LA NORMA ISO 9001: 2008 EN UNA EMPRESA QUE
SE DEDICA A LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR**

JUAN ENRIQUE CAYAX SOTO

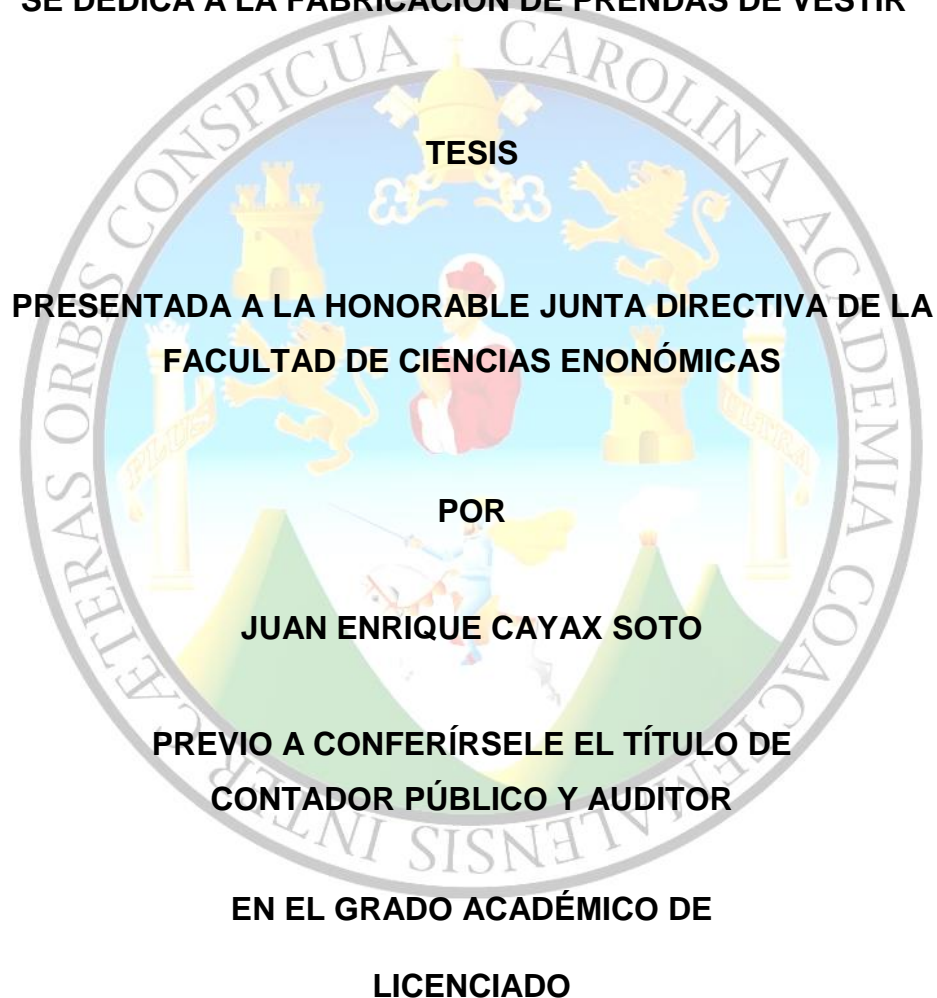
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

GUATEMALA, MARZO 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL
CUMPLIMIENTO A LA NORMA ISO 9001: 2008 EN UNA EMPRESA QUE
SE DEDICA A LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR"**



GUATEMALA, MARZO 2018

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

EXONERADO DE LOS EXÁMENES DE AREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 4.4, subinciso 4.4.2, del Acta 14-2016, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 11 de agosto de 2016.

**PROFESIONALES QUE REALIZARON
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas
Secretario	Lic. Oscar Noé López Cordón
Examinador	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala, 13 de octubre de 2017

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 157-2017 de fecha diecinueve de abril de dos mil diecisiete del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar al joven Juan Enrique Cayax Soto, carné 201111008, en su trabajo de tesis titulado **“EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA NORMA ISO 9001:2008 EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR”**, me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

En este sentido, el trabajo referido constituye un aporte importante para los profesionales de las ciencias económicas, instituciones y personas interesadas en el tema objeto de estudio. En tal virtud, en opinión del suscrito, el documento presenta el resultado de una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por Cayax Soto, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,

Lic. MBA. Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría
No. de Colegiado 805

Lic. Ronald Hurtarte
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 805



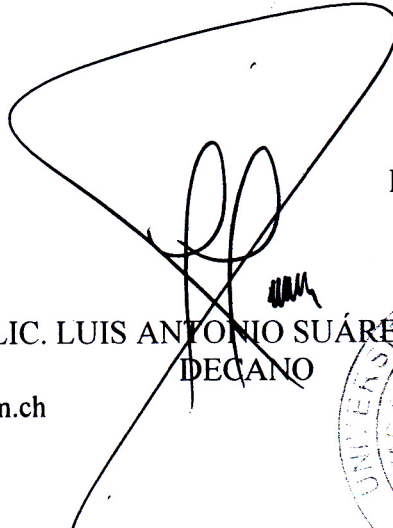
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO S-8
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

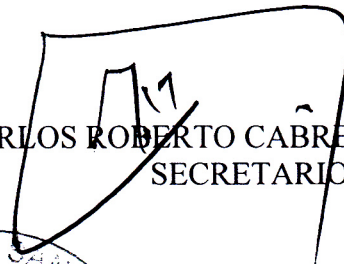
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

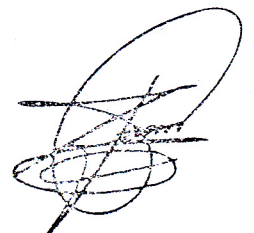
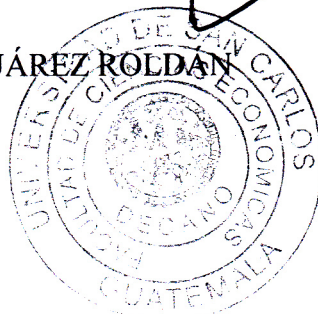
Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 subinciso 5.1.1 del Acta 02-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 09 de febrero de 2018, se conoció el Acta AUDITORÍA 335-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 27 de noviembre de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA NORMA ISO 9001:2008 EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR", que para su graduación profesional presentó el estudiante **JUAN ENRIQUE CAYAX SOTO**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO
m.ch


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por ser fuente de sabiduría y fortaleza para nunca darme por vencido y permitirme alcanzar este objetivo de vida.
- A MIS PADRES:** Mario Enrique Cayax y Ligia Soto por su amor y apoyo incondicional, su esfuerzo, sacrificio y ejemplo, por ser mi fuente de inspiración y siempre trabajar arduamente para darme la mejor educación.
- A MIS HERMANOS:** Inés Cayax y Mario Cayax por siempre estar a mi lado para apoyarme.
- A MIS AMIGOS:** Por todo el apoyo que me brindaron y las experiencias vividas ya que siempre conté con su amistad en los buenos y malos momentos siendo parte fundamental para lograr esta meta.
- A MI ASESOR:** Lic. MBA. Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría, por ser parte y ayudarme a concretar mi sueño de ser Profesional de las Ciencias Económicas.

A LA FACULTAD DE
CIENCIAS
ECONÓMICAS

Por los conocimientos impartidos para hacer de
mí un profesional competente.

A LA UNIVERSIDAD
DE SAN CARLOS:

Por darme la oportunidad de egresar de su
Escuela de Estudios Superiores.

ÍNDICE

	Página	
INTRODUCCIÓN	i	
CAPÍTULO I		
EMPRESA QUE SE DEDICA A LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR		
1.1	Empresa que se dedica a la fabricación de prendas de vestir	1
1.1.1	Antecedentes	1
1.1.2	Aspectos generales de una empresa que se dedica a la fabricación de prendas de vestir	2
1.1.3	Características	2
1.1.4	Mercado	3
1.2	Estructura Organizacional	3
1.2.1	Gerencia General	6
1.2.2	Departamento de Producción	6
1.2.3	Departamento de Marketing	7
1.2.4	Departamento de Recursos Humanos	7
1.2.5	Departamento de Finanzas	7
1.3	Estructura Contable	7
1.3.1	Contabilidad	7
1.3.2	Tesorería	8
1.3.3	Departamento de compras:	8
1.4	Prendas de vestir	9
1.4.1	Evolución	9
1.4.2	Utilidad	9
1.4.3	Tipos de prendas de vestir	9
1.4.4	Materiales	10
1.4.5	Procesos de producción	11

	Página	
1.5	Normativa Aplicable	12
1.5.1	Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	12
1.5.2	Código de Comercio de Guatemala Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	12
1.5.3	Código de Trabajo de Guatemala Decreto No. 1441 del Congreso República de Guatemala y sus reformas	13
1.5.4	Código Tributario Decreto No. 6-91 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	13
1.5.5	Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto No. 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas	14
1.5.6	Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012, Libro I, Impuesto Sobre la Renta y sus Reformas	14
1.5.7	Ley de Impuesto de Solidaridad Decreto No. 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	15
1.5.8	Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Decreto No. 295	15
1.5.9	Ley de Creación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala Decreto No. 1528	16
1.5.10	Ley Orgánica del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad Decreto No.17-72	16

CAPÍTULO II

NORMA ISO 9001:2008

2.1	Antecedentes	17
2.2	Definiciones	17
2.2.1	ISO	18
2.2.2	ISO 9001: 2008	18

	Página
2.3 Familia de las ISO 9000	19
2.3.1 ISO 9000	19
2.3.2 ISO 9001	19
2.3.3 ISO 9004	19
2.3.4 ISO 19011	20
2.4 Beneficios	20
2.4.1 Participación de la administración	20
2.4.2 Beneficios en la productividad	21
2.4.3 Clientes Satisfechos	21
2.5 Objetivo	21
2.6 Aplicación	22
2.7 Etapas de implementación	23
2.7.1 Información	23
2.7.2 Planificación	23
2.7.3 Desarrollo	24
2.7.4 Capacitación	24
2.7.5 Auditorías internas	24
2.8 Requisitos	24
2.9 Responsabilidades de la dirección	25
2.9.1 Compromiso de la dirección	25
2.9.2 Enfoque del Cliente	26
2.9.3 Política de Calidad	26
2.9.4 Planificación	26
2.9.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	27
2.9.6 Revisión por la dirección	27
2.10 Gestión de Recursos	27
2.10.1 Provisión de los recursos	27
2.10.2 Recursos humanos	28

	Página
2.10.3 Infraestructura	28
2.10.4 Ambiente de trabajo	28
2.11 Realización del producto	28
2.11.1 Planificación de la realización del producto	28
2.11.2 Procesos relacionados con el cliente	28
2.11.3 Diseño y Desarrollo	29
2.11.4 Compras	29
2.11.5 Producción y prestación del servicio	30
2.11.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	30
2.12 Medición, análisis y mejora	31
2.13 Cumplimiento	31
2.13.1 Auditoría Interna	31

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA Y EVALUACIONES DE CUMPLIMIENTO

3.1 Antecedentes	33
3.2 Definiciones	33
3.2.1 Auditoría Interna	33
3.2.2 Auditor Interno	34
3.3 Importancia	34
3.4 Objetivos	34
3.5 Funciones	34
3.6 Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna	35
3.6.1 Misión	35
3.6.2 Principios Fundamentales	36
3.6.3 Código de Ética	36

	Página
3.6.4 Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna (NIEPAI)	37
3.6.5 Guías de implementación	40
3.6.6 Guías complementarias	40
3.7 El Rol del Auditor Interno en la Evaluación del Cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008	40
3.7.1 Metodología de Evaluación según Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna	41
3.7.2 Metodología de Evaluación según Normas Internacionales de Estandarización	41
3.7.3 Informe de resultados de la evaluación	43
3.8 Marco Integrado de Control Interno COSO 2013	44
3.8.1 Entorno de Control	44
3.8.2 Información y Comunicación	44
3.8.3 Actividades de Supervisión	44
3.8.4 Evaluación de Riesgos	45
3.8.5 Actividades de Control	45

CAPÍTULO IV

EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA NORMA ISO 9001: 2008 EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes	46
4.2 Nombramiento	49
4.3 Planificación de la Evaluación	50
4.4 Cuestionario de control Interno	57

	Página
4.5 Programa de Evaluación	64
4.6 Evaluación de Cumplimiento	67
4.7 Informe de Cumplimiento	119
CONCLUSIONES	131
RECOMENDACIONES	132
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	133

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Título	Página
	Figura No. 01, Organigrama de una Empresa que se dedica a la de fabricación de prendas de vestir	5

INTRODUCCIÓN

Guatemala cuenta con compañías que ofrecen el servicio de fabricación de prendas de vestir el cual es un mercado que está en crecimiento de acuerdo a la publicación realizada por el Banco de Guatemala en el Producto Interno Bruto primer trimestre 2016, sin embargo, es importante considerar que al ser un proceso productivo intervienen varios elementos en las fases para obtener una prenda de vestir, las cuales deben tener un control adecuado para tener un producto que sea de calidad.

Con base a lo anterior, es necesario tener un control adecuado para lo cual la Norma Internacional de Estandarización (ISO 9001:2008) proporciona las bases adecuadas para tener un sistema de gestión de calidad avalado a nivel internacional que permite a una empresa tener un sistema efectivo para administrar y mejorar la calidad de sus servicios y productos.

Los clientes se inclinan por empresas productoras que cuentan con esta certificación porque de esta forma aseguran que la seleccionada disponga de un adecuado sistema de gestión de calidad, esto corresponde a que el cumplimiento de la norma proporciona aumento en la productividad y eficiencia, reducción de costos, mejora en los procesos que se realizan así como también mejora en la capacitación y calificación de los empleados, permite alcanzar estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo además de aumentar el grado de satisfacción del cliente, todo esto lleva beneficios económicos por la inversión en el sistema de calidad que contribuyen a la rentabilidad de la empresa, por lo anterior es vital que el Contador Público y Auditor en su rol de Auditor Interno, cuente con la capacidad de desarrollar un trabajo profesional y ejecutar una auditoría a dicha norma, la cual permita prevenir y detectar áreas de oportunidad en el control de la gestión.

El objetivo general es contribuir y poner en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera y dejar un documento de apoyo para los estudiantes y de consulta para los profesionales y empresas para que puedan usarlo como soporte al ejecutar evaluaciones de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008.

Se pretende alcanzar los objetivos específicos siguientes: Aplicar la metodología y normativa adecuada en el área de Auditoría Interna por medio de la cual el Auditor debe evaluar el cumplimiento adecuado de la norma ISO 9001: 2008. Realizar una evaluación de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 para determinar si los procesos de producción cumplen con el sistema de gestión de calidad establecido por la empresa con el propósito de promover la mejora continua. Dar a conocer a través de un informe de cumplimiento los resultados obtenidos en la evaluación de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008

Por lo mencionado anteriormente, el trabajo cuyo tema es “El Rol de Auditor Interno en la Evaluación del Cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008 en una Empresa que se Dedicar a la Fabricación de Prendas de Vestir “, se dividió en capítulos que se describen a continuación:

Capítulo I, de forma general abarca aspectos y definiciones de las Empresas que se dedican a la Fabricación de Prendas de Vestir, incluye su origen, funciones, tipos de operaciones, organización, estructura, características y normativa aplicable a este tipo de empresa.

Capitulo II, aborda la información relacionada con el sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001 2008 y en el que se describen los requisitos, controles, responsabilidades, gestión de recursos y sus principales

elementos, así mismo se detallan los principales aspectos de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

En el Capítulo III, tiene por objeto describir aspectos generales a cerca de Auditoría Interna y Evaluaciones de Cumplimiento, por lo que se detalla los componentes de cada uno de ellos, la normativa aplicable respectivamente y el rol que debe tener el Auditor Interno al realizar evaluaciones de cumplimiento a un Sistema de Gestión de Calidad.

En el Capítulo IV, se encuentra el caso práctico que ilustra la relación de los tres capítulos anteriores y de manera práctica se utilizan los conocimientos y definiciones teóricas indicadas para ejemplificar como debe realizar una Evaluación de Cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008.

Finalmente se presentan las conclusiones y las recomendaciones de la información obtenida en la investigación y el caso práctico desarrollado, y las referencias bibliográficas utilizadas durante la investigación.

CAPÍTULO I

EMPRESA QUE SE DEDICA A LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR

1.1 Empresa que se dedica a la fabricación de prendas de vestir

Se puede establecer que son unidades económicas, propiedad de personas individuales o jurídicas, constituidas conforme a las leyes de la República de Guatemala para comprar, producir, transformar y comercializar bienes, con el objetivo de generar un lucro.

1.1.1 Antecedentes

El crecimiento de las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir tiene su origen con la industrialización de Guatemala data de la fecha relativamente reciente, ya que en el desarrollo industrial fue estimulado por el Estado solo a partir de 1947. La Primera Ley de Fomento Industrial fue el Decreto No. 459, que estuvo vigente desde el 27 de noviembre de 1947 hasta el 8 de octubre de 1959, año en que fue sustituido por el Decreto No. 1317, así como otros decretos que lo reformaron parcialmente, que estuvieron vigentes hasta que entró en vigor el convenio centroamericano de incentivos fiscales al desarrollo industrial en 1969.

El sector textil-confección guatemalteco ha cambiado radicalmente en los últimos treinta años. Hasta mediados de los años ochenta del siglo pasado, el sector se encontraba orientado hacia la producción casi exclusivamente para el mercado local y centroamericano. A partir de esa época se produjo un cambio en el modelo de desarrollo de la sustitución de importaciones a la promoción de exportaciones surgido de los esquemas de Regímenes

Especiales para incentivar la exportación, y de las propias tendencias de la globalización.

1.1.2 Aspectos generales de una empresa que se dedica a la fabricación de prendas de vestir

Las empresas dedicadas a la fabricación de prendas de vestir utilizan como materias primas algodón, hilo, tela, botones, entretelas, zipper, elásticos entre otros. Por lo general las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir utilizan maquinaria como: Mesas de planchado, máquina plana, planchadoras, mesa de corte, cortadoras ente otros.

1.1.3 Características

“Las empresas que se dedica a la fabricación de prendas de vestir regularmente presentan los siguientes aspectos:

- a) Tienen una gerencia independiente, que en algunos casos suelen ser los propietarios.
- b) Están conformadas por empresas de propiedad local o internacional su producción se destina al mercado local y exportaciones
- c) La mayor parte de la empresas se encuentra localizada en la región metropolitana y en el área circunvecina, distante a no más de 30 minutos de la ciudad capital
- d) Se abastecen de telas provenientes de fábricas textiles locales y de telas de origen no nacional.
- e) Tienen acceso a crédito y capacitación formal para sus trabajadores.”(8:351)

1.1.4 Mercado

Los criterios que están marcando el curso de las negociaciones para escoger el suministro de textiles y vestuario, se basa en cinco aspectos clave:

- a) Velocidad de respuesta
- b) Calidad
- c) Cumplimiento de normas legales
- d) Logística
- e) Costos de producción

Las empresas que no presentan mejoras en estos criterios disminuyen sus cuotas de comercio.

Las empresas del sector desarrollan estrategias claras de producción y mercadeo que les permite ofrecer no solamente puntualidad y tiempo de entrega menor que de su principal competencia , sino también competir con productores de alto volumen, prestando servicios diferentes y ofreciendo productos de mayor valor agregado. Las empresas se han enfocado en producir para segmentos medio-altos que exigen mayor calidad. Tienen como mercado el consumidor local y las exportaciones. Guatemala cuenta con la industria textil líder en Centroamérica con diseños únicos y diferenciados.

1.2 Estructura Organizacional

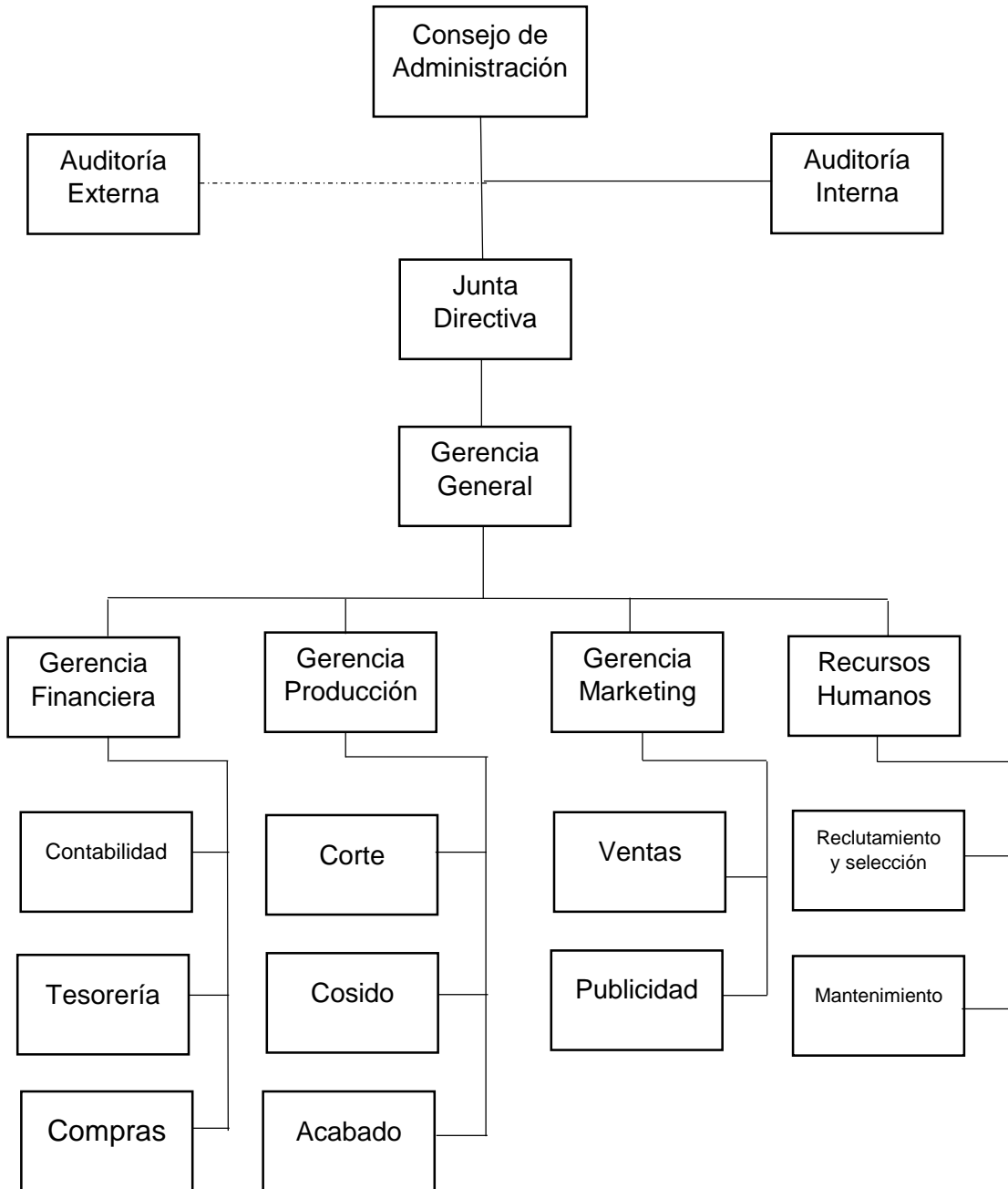
La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir, ya que define como se va organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones.

“El concepto de estructura organizacional se puede establecer como las distintas formas en que puede ser dividido el trabajo dentro de una empresa para alcanzar posteriormente la coordinación del mismo, orientándolo al logro de los objetivos.”(12:74).

Para determinar la estructura organizacional de una empresa, es necesario observar los mecanismos coordinadores, para establecer las maneras fundamentales en que se puede ordenar el trabajo; estos corresponden tanto a la conexión del mismo como a la comunicación y control.

A continuación se detallan la forma en que esta conformada la estructura organizacional de un Empresa que se dedica a la fabricación de prendas de vestir:

Figura No. 1
Estructura organizacional de una empresa que se dedica a la
fabricación de prendas de vestir



Fuente: Elaboración Propia

1.2.1 Gerencia General

Está representado por el gerente, como órgano superior de dirección, se encarga de la actividad administrativa y legal, de nivel jerárquico superior, crea e implementa controles administrativos en las diferentes actividades. Tiene relación directa con el personal de la empresa y clientes. Dentro de sus atribuciones importantes están: brindar asesoría a las diferentes áreas de la empresa, tomar decisiones eficaces, delegar responsabilidades y autoridad a los subalternos, evaluar y controlar los diferentes reportes que se llevan a cabo dentro de la organización.

1.2.2 Departamento de Producción

Es un área de carácter operativo, tiene a su cargo la actividad de producción y control de calidad de las prendas que se confeccionan, así también el manejo y control eficiente de la materia prima y de los materiales complementarios. Por su naturaleza tiene relación con el área de gerencia y ventas. El proceso de producción de la empresa de fabricación de prendas de vestir que se estudia, está dividido en tres áreas las cuales son:

a) Corte

Aquí se inicia el proceso, verificando que tipo de corte se va a realizar, una vez se tienen las medidas del traje, se procede a separar de la tela las diferentes piezas que conforman el corte de la prenda.

b) Cosido:

Consiste en la unión de cada una de las partes que fueron trasladadas del centro de corte y que conforman la prenda de vestir a fabricar, adicionando materiales directos que no fueron utilizados en el centro de corte, dentro de los que se pueden mencionar: zippers, botones, hilo, etc.

c) Acabado:

Incluye básicamente las operaciones de planchado, retoque, y empaque de la prenda, lista para su entrega.

1.2.3 Departamento de Marketing

Es un área de carácter administrativo, tiene a su cargo promover y vender las prendas que la empresa produce. Por su naturaleza tiene estrecha relación con el área de gerencia y relación directa con los clientes.

1.2.4 Departamento de Recursos Humanos

Se establece que una empresa que se dedica a la fabricación de prendas de vestir es el responsable de la gestión de los recursos humanos de la organización, así como también se encarga de seleccionar y formar a las personas que la empresa necesita.

1.2.5 Departamento de Finanzas

Se encarga de llevar el control y registro de las operaciones contables, financieras y tributarias que se dan u originan dentro de la empresa. Se conforma de la siguiente forma:

1.3 Estructura Contable

La estructura contable de una empresa que se dedica a la fabricación de prendas de vestir esta conformada de la forma siguiente:

1.3.1 Contabilidad

El departamento de contabilidad general, tiene asignados los siguientes cometidos:

- Llevar las cuentas de registro, con relación de entradas y salidas de dinero o gastos y cobros.
- Llevar la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Llevar el balance mensual (en relación con "situaciones" de la función financiera) y las liquidaciones periódicas necesarias a efectos fiscales.
- Seguimiento contable de las cuentas en bancos y del dinero en caja.

1.3.2 Tesorería

El departamento de tesorería tiene los siguientes cometidos:

- Realizar los cobros y pagos, según los correspondientes mandatos y justificantes.
- Llevar al día el control de caja.
- Llevar al día el control de cuentas en bancos y dinero en cartera de valores.

1.3.3 Departamento de compras:

En el departamento de compras deben integrarse las siguientes funciones:

- Llevar y mantener actualizado el fichero de proveedores, tanto de maquinaria como de materias primas y complementos auxiliares de la confección.
- Llevar las cuentas de todos estos proveedores.
- Proveerse de documentación informativa sobre todas las materias primas.
- Llevar la cartera de las colecciones en proyecto y en ejecución y muestrarios de las mismas.

1.4 Prendas de vestir

Son productos confeccionados con distintas clases de tela que usa el ser humano para cubrir el cuerpo y abrigarse. La acepción más amplia de concepto incluye por pantalones, sacos, pantalones y camisas.

1.4.1 Evolución

“En la época primitiva, la gente aprendió a usar diferentes materiales para hacer ropa, a partir de pieles de animales. Más tarde, las vestiduras eran utilizadas no solo para cubrir el cuerpo y para mantener el calor, sino también para representar el estatus social y las diferencias entre las culturas. Esto todavía se puede observar en las sociedades contemporáneas, pero la industria de la confección ha evolucionado enormemente.” (9:12)

Actualmente, los materiales sintéticos ofrecen un alto rendimiento contra las temperaturas extremas y la humedad, sin embargo, los materiales tradicionales como la lana, el cuero y la seda siguen siendo muy utilizados en la industria textil.

1.4.2 Utilidad

Las prendas de vestir sirven para protegerse del clima frío o cálido y cumplen una función estética o de adorno. Facilitan la circulación del aire alrededor de la piel y evitan por tanto el contacto del aire frío con la piel. También existen prendas de vestir que evitan la radiación ultravioleta y quemaduras en la piel.

1.4.3 Tipos de prendas de vestir

A continuación se presentan los principales tipos de prendas de vestir

a) Deportiva y artística

Se establece que son aquellas prendas que se usan para la práctica de algún deporte o danza. En la primera categoría las características que predominan son la ligereza de los materiales con que están hechas, su adaptabilidad al medio en que se utilizan, la comodidad y resistencia. Un ejemplo claro son las mallas de natación para competición: el material de la tela desliza el agua y no la absorbe, posibilitando reducir los tiempos de una carrera.

b) De etiqueta

Es una categoría especial dentro de los tipos de prendas, ya que su uso o la sola tenencia refieren a la posibilidad de comprarlo. Son poco accesibles económicamente, de alta calidad y se usan para eventos sociales importantes como casamientos, fiestas, graduaciones. La idea es transmitir con ellas elegancia, y que armonice con el cuerpo de quien la trae puesta.

c) Informal

La mayoría de la gente hace uso de esta en la vida cotidiana. La comodidad y lo barato de sus telas son característicos de ellas. Los pantalones, chumpas, camisas, y chalecos son ejemplos de un ropero básico en una persona.

1.4.4 Materiales

Hay muchos materiales con los cuales se pueden confeccionar prendas de ropa. Se distingue entre materiales de origen natural y materiales sintéticos. Entre los naturales se encuentran los de origen animal, como la seda, la lana y cuero. Y de origen vegetal como el rosita, el algodón y el lino. Y entre los materiales sintéticos se encuentran por ejemplo, la licra y el poliéster.

1.4.5 Procesos de producción

En el proceso de producción de una prenda de vestir intervienen las siguientes secciones:

a) Sección de corte

En esta etapa da inicio el proceso de la fabricación de prendas de vestir y es una sección que tiene gran importancia en cuanto a la técnica, y de la cual depende en buena medida la calidad de la confección, este es el inicio de la cadena de producción, donde el tiempo y la mano de obra inciden directamente sobre los costos de producción.

La sección de corte, es un eslabón más en el proceso de la producción, es decir que no es un objetivo en sí mismo sino un tránsito de la materia prima para llegar al producto final, que es a prenda en su punto de venta. En este departamento, se realizan sobre los cortes de tela los trazos necesarios para que todas las piezas que componen una prenda estén debidamente preparadas para trasladarse al departamento de cosido, por lo que los cortadores deberán utilizar la técnica adecuada según las características industriales de la compañía.

b) Sección de cosido

En esta etapa del proceso de producción es en donde las piezas trazadas y cortadas en la sección de corte, se montan y unen entre si, dejando la prenda lista para ser trasladada al departamento de acabado y planchado, por lo que la operación más importante en este proceso es el cosido de las partes que conforman la prenda de vestir.

c) Sección de acabado y planchado

En esta sección finaliza el proceso de fabricación de una prenda de vestir, básicamente tiene por finalidad brindarle a la prenda las características necesarias de acabado final, planchado y buena presentación para ser transferida a los puntos de venta. Con el planchado y acabado final la prenda de vestir debe acoger las características especiales con las que fue diseñada en un inicio y de acuerdo a los detalles solicitados por el cliente.

1.5 Normativa Aplicable

En Guatemala las actividades mercantiles están sujetas a leyes, códigos y reglamentos específicos, a continuación se detallan las principales normativas que regulan sus operaciones en el país:

1.5.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas

Es la es la ley suprema de la República de Guatemala, en la cual se rige todo el Estado y sus demás leyes. La Constitución Política de la República de Guatemala actual fue creada por una Asamblea Nacional Constituyente, el 31 de mayo de 1985, la cual lo hizo en representación del pueblo con el objeto de organizar jurídica y políticamente al Estado, así como, también contiene los derechos fundamentales de los miembros de su población.

1.5.2 Código de Comercio de Guatemala Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

El Código de Comercio es la ley que se encarga de regular todas las relaciones mercantiles que pueden existir entre los comerciantes o empresarios, iniciando desde la forma en que se constituyen hasta los contratos que puedan realizar,

La aplicación de este código se establece en el artículo uno de dicha ley en el cual se establece, es para los comerciantes en su actividad profesional, los

negocios jurídicos mercantiles, entendiéndose como comerciantes a quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualquiera de las siguientes actividades: La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.

Por lo descrito anteriormente las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir quedan obligadas a cumplir con el Código de Comercio

1.5.3 Código de Trabajo de Guatemala Decreto No. 1441 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

El código de trabajo contiene normas especiales que determinan las clases de contratos para los trabajadores de la empresa privada o gobierno. Este documento legal establece los roles entre los Gerentes o Representantes frente al personal que tiene bajo su mando.

Para el cumplimiento de éstas normas, el ente regulador es el Ministerio de Trabajo y Prevención Social de Guatemala que vela por el buen desempeño de las relaciones empleado-empleador, personal-patrón u obrero-patronales, con el fin de establecer leyes que procuren mantener un equilibrio y respeto entre los dos agentes involucrados. Además, El Código de Trabajo de Guatemala tiene el fin de contribuir a la paz social, a fomentar la productividad y el desarrollo social. El Código de Trabajo es el encargado de establecer las normas para el desarrollo de la persona que labora, y abarca todo tipo de especialidades profesionales y todo aquel trabajo desempeñado.

1.5.4 Código Tributario Decreto No. 6-91 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

Se define como el conjunto de leyes en Guatemala de derecho público que regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y

municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria. También se aplicarán supletoriamente a toda relación jurídica tributaria, incluyendo las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales. Todo ello de acuerdo al Decreto 6-91 establecido por el Congreso de la República de Guatemala.

1.5.5 Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto No. 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

Dentro de los actos o eventos que generan el Impuesto al Valor Agregado (IVA), según el artículo 3 de dicha ley, se encuentran:

- “La venta o permuta de bienes muebles o derechos reales constituidos sobre ellos.
- La prestación de servicios en el territorio nacional.
- Las importaciones.
- El arrendamiento de bienes muebles o inmuebles. (7:8)

Derivado de lo anterior las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir, se encuentran afectas a dicho impuesto por los actos y contratos que realicen en sus operaciones.

1.5.6 Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012, Libro I, Impuesto Sobre la Renta y sus reformas

El estado en su función de adecuar y sistematizar las normas tributarias crea esta ley para que se aplicada de forma simplificada, que permitan el mejor conocimiento de las mismas para el contribuyente, y que le permita a la Administración Tributaria ser más eficiente en la administración, control y

fiscalización por lo que las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir están afectas a esta ley.

1.5.7 Ley de Impuesto de Solidaridad Decreto No. 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

Es un impuesto directo que deben pagar las personas individuales o jurídicas que realizan actividades mercantiles en el territorio nacional. Su base legal está contenida en la Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto No.73-2008. Fue creada con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone al Estado la Constitución Política de la República de Guatemala en materia de inversión social. Es impostergable buscar los mecanismos que mantengan y fortalezcan la recaudación tributaria, que permita al Estado contar con los recursos financieros necesarios para el financiamiento de los programas de inversión social que demanda la población más necesitada.

1.5.8 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Decreto No. 295

Se establece que el objeto primordial de la Seguridad Social, es el de dar protección mínima a toda la población del país, a base de una contribución proporcional a los ingresos de cada uno y de la distribución de beneficios a cada contribuyente o a sus familiares que dependen económicamente de él, procediendo en forma gradual y científica que permita determinar tanto la capacidad contributiva de la parte interesada, como la necesidad de los sectores de población de ser protegidos por alguna o varias clases de beneficios, habiéndose principiado sólo por la clase trabajadora, con miras a cubrirla en todo el territorio nacional, antes de incluir dentro de su régimen a otros sectores de la población.

1.5.9 Ley de Creación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala Decreto No. 1528

El impuesto del Instituto de Recreación de Recreación de los Trabajadores de Guatemala, equivale al uno por ciento (1%), sobre el monto del sueldo devengado por cada trabajador de las empresas privadas, dicho impuesto será pagado por los patronos que se encuentren inscritos bajo el régimen de seguridad social.

1.5.10 Ley Orgánica del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad Decreto No.17-72

Se establece una tasa del uno por ciento (1%), sobre el monto del sueldo devengado por cada trabajador, cantidad que contribuye al financiamiento del funcionamiento del instituto, la cual será pagada mensualmente por las empresas y entidades privadas.

CAPÍTULO II

NORMA ISO 9001:2008

2.1 Antecedentes

La ISO (siglas para Organización Internacional de Normalización en español), se creó en el año 1946, con la presencia de 64 representantes delegados provenientes de 25 países. Esta reunión tuvo cita en Londres, Inglaterra en la sede del Instituto de Ingenieros Civiles. Estas personas decidieron adentrarse en el proyecto de creación de una organización cuya finalidad seria facilitar una unificación en normas de industrialización y una mejora en la coordinación internacional de empresas.

Al año siguiente, en el mes de febrero, se hizo oficial la creación de la ISO y empezó sus operaciones. La fecha oficial de inicio de actividades fue el 27 de febrero de 1947.

Desde aquel año, se han creado más de 21,000 normas para todos los sectores de producción, incluidos, la industria, el sector salud, el sector alimentario. Por lo que se puede observar que a lo largo de la historia las ISO han evolucionado en incursionado en diversos sectores, incluyendo las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir, debido a que es un proceso productivo el cual requiere estándares de calidad.

2.2 Definiciones

A continuación se presentan definiciones de los principales aspectos que son de importancia para entender el tema de ISO 9001:2008

2.2.1 ISO

“Es una organización no gubernamental, independiente, cuyos 163 miembros son los organismos nacionales de normalización. A través de sus miembros, la organización reúne a expertos que ponen sus conocimientos conjuntamente para desarrollar estándares internacionales, apoyo a la innovación relevante para el mercadeo, basado en el consenso voluntario y que ofrecen soluciones a los problemas mundiales.” (16)

Son considerados estándares debido a que son engranajes esenciales. Estos establecen especificaciones de primera clase de productos, servicios y sistemas con el objetivo de calidad, seguridad y eficiencia. Ellos juegan un papel fundamental en facilitar el comercio internacional.

En la actualidad ISO ha publicado más de 21,000 normas internacionales y publicaciones que cubren casi todos los sectores de la industria relacionada de las tecnologías de seguridad alimenticia, la salud y la agricultura. Las Normas Internacionales ISO tienen un impacto en todas partes, para todo el mundo.

2.2.2 ISO 9001: 2008

“La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.”(16)

Por lo que especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad y es la única norma por la cual la certificación puede llevarse a cabo. Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente

del alcance. La base de la norma es un conjunto de principios de gestión de la calidad, incluyendo una gran cantidad de atención que se presta a la motivación de los consumidores y la implicación de la alta dirección, el enfoque de procesos y la mejora continua.

2.3 Familia de las ISO 9000

A continuación se mencionan las ISO que han sido creadas para ayudar a la empresa, ya sea grande o pequeña, en la implementación y administración de los sistemas de gestión de la calidad para que estos sean eficaces y se mantenga la mejora continua que se establece en las normas ISO.

Se presentan a continuación descripciones de cada una de las normas de la familia ISO 9000

2.3.1 ISO 9000

Trata de los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad e incluye la terminología para estos sistemas.

2.3.2 ISO 9001

Es la única norma que es certificable a través de terceros. Detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, estos se aplican a las organizaciones que requieran demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, ya que su principal objetivo es aumentar la satisfacción de los mismos.

2.3.3 ISO 9004

Especifica las directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de calidad. Su objetivo es mejorar el desempeño de la

organización, tanto como satisfacer a sus clientes y a las partes incluidas en sus procesos establecidos.

2.3.4 ISO 19011

Consiste en una guía para realizar la Auditoría a los sistemas de gestión de calidad y gestión ambiental.

2.4 Beneficios

La aplicación de la ISO 9001 proporciona a las compañías los siguientes beneficios:

2.4.1 Participación de la administración

Es importante mencionar que debido a las exigencias que impone la ISO 9001, las organizaciones suelen ver que el sector administrativo se involucra más en el sistema de administración de calidad. La administración tiene la obligación de participar en el diseño de la política de calidad y de los objetivos de calidad, debe revisar los datos del sistema de gestión de calidad y tomar medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan los objetivos de calidad, establecer nuevas metas y lograr un proceso continuo.

Esto se debe a que toda vez implementado el sistema, la organización debe centrarse en el cumplimiento de los objetivos de calidad. La administración recibe información de manera constante, de modo que puede ver los progresos hacia el cumplimiento de los objetivos, lo que le permitirá tomar las medidas apropiadas. Luego, se lleva a cabo el proceso de evaluación organizado y se implementa un mecanismo de supervisión del desempeño, teniendo en cuenta los objetivos. De este modo, es posible tomar las medidas necesarias de acuerdo con los resultados.

2.4.2 Beneficios en la productividad

Contribuye al aumento de la productividad que se alcanza después de la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación o de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo. Los gerentes reciben menos llamadas por problemas durante las noches ya que los empleados cuentan con más información para resolverlos por sí mismos.

2.4.3 Clientes Satisfechos

En cuanto a los clientes aumenta el grado de satisfacción de estos porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La empresa procura la opinión de sus clientes y luego la analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se adaptan de acuerdo a esta información y la organización se toma más centrada en el cliente. Cuando los objetivos se concentran en el cliente, la organización dedica menos tiempo a los objetivos individuales de los departamentos y más tiempo a trabajar en conjunto para cumplir con las necesidades de los clientes.

Todo esto lleva a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en el sistema de administración de calidad.

2.5 Objetivo

Persigue como objetivo principal aumentar la satisfacción del cliente, gracias a los procesos de mejora continua. Es ideal para que la organización que decida aplicarla puede garantizar que va a tener la capacidad de ofrecer productos o servicios que se ajustan a las exigencias de sus clientes, y está

avalado por una certificación internacional que aporta prestigio, seguridad y garantía.

Con base a esta norma y la información que contiene, las empresas crean objetivos para la mejora de sus procesos operativos con la finalidad de controlar los aspectos más importantes de sus actividades de producción o prestación de servicios. Con la certificación, las empresas pueden mejorar notablemente su gestión de calidad y complementar esta aplicación con otros procedimientos relacionados a la estructura, capacitaciones y Auditoría a nivel interno y externo.

2.6 Aplicación

Se establece que es una norma internacional en que todos los requisitos que son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Es importante mencionar que cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Además se indica que al realizar exclusiones, no se podrá alegar conformidad con la ISO 9001:2008, a menos que dichas exclusiones sean restringidas a los requisitos expresados y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2.7 Etapas de implementación

Para realizar la implementación de la ISO 9001:2008 se debe realizar el siguiente proceso:

2.7.1 Información

Se deben conocer los requisitos a utilizar, se debe iniciar el proyecto ISO 9001:2008 conociendo los requisitos que establece la norma y las técnicas de implementación de ISO, como paso siguiente, se debe informar a gerencia y otros empleados que trabajaran en el proyecto y crear el equipo de dirección ISO 9001:2008.

2.7.2 Planificación

Como es recomendable para todo proyecto es necesario realizar un plan, por lo que se debe realizar un análisis de la situación para averiguar qué hace la empresa que actualmente al momento de realizar la implementación de conformidad con la norma y que requisitos necesita ser atendidos, por lo que una vez realizado al análisis de la situación se determina lo siguiente:

- a) Procedimientos que cumplen la norma y que han sido documentados
- b) Procedimientos que cumplen la norma y que deben ser documentados
- c) Procedimientos que no cumplen la norma y que deben ser modificados
- d) Procedimientos requeridos por la norma y que deben ser desarrollados y documentados.

Para esto se debe realizar una relación por medio de una lista de control. Se trata de una relación de los requisitos contenidos en la norma redactados en forma de preguntas.

2.7.3 Desarrollo

El siguiente paso consiste en el diseño y documentación de los procesos de conformidad de ISO. Por lo que el manual de calidad y procedimientos son el anteproyecto que debe seguir la compañía mientras construye el sistema de calidad. De esta forma cada procedimiento describe un proceso que se cumple con los requisitos de ISO y documentan el proceso.

2.7.4 Capacitación

En esta etapa se debe capacitar a todos los empleados para trabajar con la norma ISO, por lo que los empleados deben aprender lo necesario para trabajar según los requerimientos del sistema de gestión calidad con el objetivo de que toda la empresa cumpla con los estándares de calidad.

2.7.5 Auditorías internas

Finalmente para que la compañía esté preparada para la Auditoría de certificación es poner en funcionamiento su programa de Auditoría Interna. Por lo que se debe crear un equipo de Auditoría interna que será el responsable de evaluar el cumplimiento de ISO 9001: 2008 y de esa forma satisfacer los requisitos de la norma, para que finalmente se contrate a un Auditor de registro que lleve a cabo una Auditoría externa para acreditar la certificación.

2.8 Requisitos

Respecto a los requisitos se establecer en la ISO que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejora continua su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.

Por lo que la organización debe:

- a) "Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos."(16)

2.9 Responsabilidades de la dirección

Se establece en la norma ISO que la dirección debe cumplir con los siguientes parámetros:

2.9.1 Compromiso de la dirección

Indica la norma que la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) "Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo la política de calidad.
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.

e) Asegurando la disponibilidad de recursos.”(13:4)

2.9.2 Enfoque del Cliente

En este punto se debe considerar que la dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

2.9.3 Política de Calidad

En este aspecto se refiere a que la alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad cumpla con lo siguiente:

- a) Es adecuada al propósito de la organización
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización y ,
- e) Es revisada para su continua adecuación.

2.9.4 Planificación

Se refiere a que la alta dirección debe asegurarse que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Además se establece que la alta dirección debe asegurar que la planificación del sistema de calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos establecidos. Así como también si se mantiene la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementa cambios en este.

2.9.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

Es importante mencionar que la alta dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. Además la alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener autoridad. Por último la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización.

2.9.6 Revisión por la dirección

Se establece que la dirección debe tener a su cargo revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia y mejora continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de calidad.

2.10 Gestión de Recursos

En este punto se refiere al manejo de los recursos para cumplir con el sistema de gestión de calidad.

2.10.1 Provisión de los recursos

Se refiere a que la organización debe determinar y proporcionar los siguientes recursos:

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

2.10.2 Recursos humanos

Se refiere a que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

2.10.3 Infraestructura

En esta parte se establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

2.10.4 Ambiente de trabajo

Se indica que la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

2.11 Realización del producto

Para poder cumplir con lo requerido en la norma deben cubrirse los siguientes aspectos en la realización del producto o servicio:

2.11.1 Planificación de la realización del producto

Es importante mencionar que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

2.11.2 Procesos relacionados con el cliente

En este aspecto la organización debe determinar lo siguiente:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.

Además la organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente.

2.11.3 Diseño y Desarrollo

En este aspecto se indica que la organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto durante esta etapa se debe establecer:

- a) Las etapas de diseño y desarrollo.
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

2.11.4 Compras

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

2.11.5 Producción y prestación del servicio

Se indica en esta sección que la organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. “Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) “La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado.
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.
- f) La implementación de actividades de liberación.”(13:12)

2.11.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

Es importante mencionar que este punto establece La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

2.12 Medición, análisis y mejora

Se establece que la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

2.13 Cumplimiento

Este aspecto es importante para asegurar que se cumple con el sistema de gestión de calidad. Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

2.13.1 Auditoría Interna

Para asegurar el cumplimiento la organización debe llevar a cabo Auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.
- b) Si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Además se establece que se debe planificar un programa de Auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de Auditorías previas. Se deben definir los criterios de Auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las Auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de Auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA Y EVALUACIONES DE CUMPLIMIENTO

3.1 Antecedentes

En el siglo XVII, la función de la Auditoría era muy sencilla, dado que la labor consistía generalmente en oír, y no existían registros de trabajos realizados. Ya para el siglo XIX las funciones principales de la Auditoría estaban encaminadas en la prevención divulgación y castigo del fraude y del engaño, debido a que su enfoque era únicamente empírico debido a que no existía ninguna actitud, guía, normatividad ni disciplina profesional que la regulara.

La Auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 y el reconocimiento general tuvo lugar durante el período de mandato de la ley. En el año 1900, la Auditoría se introdujo en Estados Unidos, cuyo objetivo principal era la revisión de los estados financieros y de los resultados de las operaciones, es hasta este momento que se desarrolla el modelo de Auditoría Interna y de Gobierno.

3.2 Definiciones

A continuación se presentan términos importantes para entender el proceso de la Auditoría Interna:

3.2.1 Auditoría Interna

“Se considera como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos ya que aporta un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos control y gobierno.”(13:215)

La Auditoría Interna es una de las mejores herramientas para identificar la necesidad de tomar acciones correctivas, además de identificar oportunidades para la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. En todo el mundo, la Auditoría Interna se ejerce en entornos diversos y en empresas de distintos tamaños, objetivos y estructuras. Además, las leyes y costumbres son diferentes en cada país.

3.2.2 Auditor Interno

Es un profesional que trabaja en el ámbito interno de la empresa y es el responsable de ejecutar las tareas de Auditoría Interna.

3.3 Importancia

La complejidad de las operaciones que actualmente llevan a cabo las empresas, así como la competencia que deben enfrentar, sin importar su tamaño o giro, hace necesario que sus administradores recurran al apoyo que ofrece la Auditoría Interna.

3.4 Objetivos

“Consiste en mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos.” (11:17)

3.5 Funciones

Consiste en la evaluación del sistema de gestión de la calidad, básicamente mediante las actividades de Auditoría, evaluaciones al sistema de gestión de calidad. Las Auditorías y Evaluaciones se realizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad”, las revisiones para determinar la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad.”

3.6 Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna

A continuación se detallan los principales aspectos del Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.

3.6.1 Misión

Se establece que el objetivo principal del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna es proporcionar una guía coherente que facilite la interpretación y aplicación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión. Delimitando la práctica actual de la Auditoría Interna, así como considerando futuras expansiones, el Marco pretende ayudar a los profesionales a satisfacer las necesidades de un mercado que demanda, cada vez más servicios de Auditoría Interna de alta calidad.

Actualmente el Auditor Interno es, cada vez más uno de los profesionales mejor calificados dentro de la organización, y es dentro de este entorno, donde el Instituto de Auditores Internos busca homogenizar la profesión a través del establecimiento del Marco y de la certificación de sus profesionales.

En el resto del mundo, la Auditoría Interna se ejerce en entornos diversos y en empresas de distintos tamaños, objetivos y estructuras. Además, las leyes y costumbres son diferentes en cada país. Estas diferencias pueden afectar a la práctica de la Auditoría Interna. La implementación del marco, dependerá del entorno en el que la actividad de la Auditoría Interna desempeñe sus responsabilidades. En ningún caso, la información contenida en el marco debe ser aplicada de forma que entre en conflicto con la legislación vigente.

3.6.2 Principios Fundamentales

Se establece que los principios fundamentales, tomados en su conjunto articulan la efectividad de la Auditoría Interna. Para que ésta sea eficaz, todos los Principios deben estar presentes y operar de forma efectiva. La forma en que un Auditor Interno o la actividad de Auditoría Interna demuestran la efectividad de los Principios Fundamentales puede ser muy diferente de un organización a otra, pero el fracaso en el logro de cualquiera de los principios implica que una actividad de Auditoría Interna no es todo lo efectiva que podría ser para el logro de la misión

Se establece que la Auditoría Interna:

- Demuestra integridad.
- Demuestra competencia y diligencia profesional.
- Es objetiva y se encuentra libre de influencias
- Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización
- Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados.
- Demuestra compromiso con la calidad y mejora continua de su trabajo
- Se comunica de forma efectiva
- Proporciona aseguramiento en base a riesgos
- Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro
- Promueve la mejora de la organización

3.6.3 Código de Ética

Tiene como propósito promover una cultura ética en la profesión de Auditoría Interna, debido a que esta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección así como también proporciona orientación a los auditores internos para servir a los

demás. El código de ética se aplica tanto a los individuos como a las entidades que proveen servicios de Auditoría Interna.

3.6.4 Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna (NIEPAI)

Establecen principios básicos que representan el ejercicio de la Auditoría Interna por lo que proporcionan un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de Auditoría Interna de valor añadido. Las normas aplican a los auditores internos individualmente y a las actividades de Auditoría Interna. Todos los auditores internos son responsables, de cumplir con las normas relacionadas con la objetividad, aptitud y cuidado profesional.

Derivado a que los trabajos que lleva a cabo Auditoría Interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Por lo que estas diferencias pueden afectar la práctica de la Auditoría Interna en cada ambiente, el cumplimiento de las Normas Internacionales para el ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos. En el caso de que los auditores internos no puedan cumplir con ciertas partes de las Normas por impedimentos legales o de regulaciones, deberán cumplir con todas las demás partes y efectuar la correspondiente declaración.

Se debe tomar en cuenta que si los auditores internos utilizan estas Normas junto normas emitidas por otros organismos de regulación, podrán mencionar el uso de las otras normas en sus comunicados de Auditoría, cuando sea apropiado. Si hubiera inconsistencia entre estas Normas y las normas emitidas por otros organismos, los auditores internos deberían cumplir con estas

Normas y podrán también cumplir con las otras en caso de que sean más restrictivas.

Se establece que los propósitos de estas normas son:

- “Definir principios básicos que representen el ejercicio de la Auditoría Interna tal como este debería ser.
- Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de Auditoría Interna de valor añadido.
- Establecer las bases para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna
- Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización”.(11:31)

La estructura de las Normas esta formada de la siguiente forma:

a) Normas sobre Atributos:

Estas abarcan aspectos como las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna.

Se establece que el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de Auditoría Interna deben estar formalmente definido en un estatuto, el cual debe ser revisado periódicamente por El director de Auditoría Interna y presentado a la alta dirección y al Consejo para su aprobación.

Indica esta norma que los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados. Así también el director de Auditoría Interna debe

desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de Auditoría Interna.

a) Normas sobre Desempeño:

Comprenden todas las que describen la naturaleza del proceso y servicios de Auditoría Interna y proporciona criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.

Se establece en esta sección que el Director de Auditoría Interna debe gestionar eficazmente la actividad de Auditoría Interna para asegurar que añada valor a la organización. Así mismo indican que la Actividad de Auditoría Interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

Además en esta sección describe que los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. También deben identificar, analizar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo y comunicar los resultados de los trabajos de forma precisa, objetiva concisa y constructiva.

Se establece en esta sección que el director de Auditoría Interna debe establecer y mantener un proceso de seguimiento para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección. Por último explica que al momento que el Director de Auditoría Interna concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, entonces debe tratar este asunto con la alta dirección

3.6.5 Guías de implementación

Las guías de implementación y los consejos para la práctica ayudan a los auditores internos en la aplicación de la normas. Se dirigen colectivamente enfocadas a la Auditoría Interna, metodologías, y consideraciones, pero no detalla los procesos y procedimientos.

3.6.6 Guías complementarias

Consiste en orientación suplementaria que proporciona una guía detallada para la realización de actividades de Auditoría Interna. Estos incluyen áreas temáticas, problemas específicos de cada sector, así como los procesos y procedimientos, herramientas y técnicas, programas, enfoque paso a paso, y ejemplos de los resultados finales.

3.7 El Rol del Auditor Interno en la Evaluación del Cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008

Derivado que en el campo de la Auditoría Interna es muy amplio en su función de ente regulador puede cumplir la tarea de evaluación como se establece en el Marco Internacional Para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. El director de Auditoría Interna debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y de calidad esto debe realizarse a través de evaluaciones de cumplimiento del control interno y normas establecidas, también incluye determinar si se aplica el código de ética, evaluar la eficacia y eficiencia de la actividad de Auditoría Interna e identificar oportunidades de mejora.

Las revisiones periódicas son evaluaciones de propósito especial para valorar la conformidad con la definición de Auditoría Interna, como parte del departamento de Auditoría Interna el Auditor puede realizar evaluaciones en las que debe aplicar metodologías adecuadas y apoyarse en el control interno

con el objetivo de medir el funcionamiento adecuado de procesos, normas y controles y promover la mejora continua.

Además en la ISO 9001:2008 se establece que la organización debe llevar a cabo Auditoría Internas a intervalos planificados para determinar que se cumpla con el sistema de gestión de calidad.

3.7.1 Metodología de Evaluación según Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna

El instituto de auditores internos ha elaborado el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna para establecer la metodología a utilizar por la Auditoría Interna, como se menciona en su parte introductoria “El objetivo del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna es proporcionar una guía coherente que facilite la interpretación y aplicación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión. Delimitando la práctica actual de la Auditoría Interna, así como considerando futuras expansiones, el Marco pretende ayudar a los profesionales a satisfacer las necesidades de un mercado que demanda, cada vez más servicios de Auditoría Interna de alta calidad.”

3.7.2 Metodología de Evaluación según Normas Internacionales de Estandarización

Se crea la norma ISO 19011:2011 para proporcionar directrices sobre la Auditoría a sistemas de gestión, incluyendo los principios de Auditoría, el manejo de un programa de Auditoría y la realización de las Auditorías a sistemas de gestión, así como directrices sobre la evaluación de competencia de los individuos involucrados en el proceso de Auditoría, incluyendo el personal que maneja el programa de Auditoría, los auditores y los equipos de Auditoría.

Se establece en esta norma que las Auditorías Internas, denominadas en algunos casos como Auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos (ej. para confirmar la efectividad del sistema de gestión o para obtener información para la mejora del sistema de gestión). Las Auditorías Internas pueden constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar el Auditor libre de responsabilidad de la actividad que se audita o libre de prejuicios o conflicto de intereses.

Se establece en la ISO 19011:2011 la siguiente metodología

a) Gestión de un programa de Auditoría

Se indica en la norma que una organización que necesita llevar a cabo una Auditoría debería establecer un programa de Auditoría que contribuya a la determinación de la efectividad del sistema de gestión del auditado. El programa de Auditoría puede incluir Auditorías que tengan en cuenta una o más normas de sistemas de gestión ya sean llevadas a cabo por separado o en combinación.

b) Realización de la Auditoría

La norma proporciona orientación sobre la planificación y forma de llevar a cabo actividades de Auditoría como parte de un programa de Auditoría. Proporciona una visión general de las actividades de Auditoría típicas. El grado de aplicación de las disposiciones depende del objetivo y alcance de cada Auditoría específica.

c) Competencia y evaluación de auditores

Es importante indicar que la norma establece que la fiabilidad en el proceso de Auditoría y la habilidad de alcanzar sus objetivos depende de la competencia de aquellos individuos involucrados en la planeación y realización de Auditorías, incluyendo auditores y líderes de equipo auditor.

3.7.3 Informe de resultados de la evaluación

Se establece que es el documento por medio del cual el departamento de Auditoría Interna establece, comunica y da a conocer la conclusión, opinión, revisión o Auditoría del trabajo realizado a la parte interesada. Debe incluir exposiciones y cuestiones que sirvan para comprender el análisis que se efectuó.

En el consejo para la práctica 2061-1 se establece” El propósito del informe es proporcionar aseguramiento a la alta dirección y al Consejo con respecto a los procesos de gobierno, las gestión de riesgos, y el control.

El director de Auditoría Interna debe ponerse de acuerdo con el Consejo sobre la frecuencia y la naturaleza de los informes de Auditoría Interna y desempeño. El informe sobre el desempeño debe estar relacionado con el último plan aprobado para informar a la alta dirección y al consejo sobre las modificaciones más importantes surgidas del plan de Auditoría.”

Por lo que es importante mencionar que el informe de cumplimiento debe servir al seguimiento continuo del desempeño de la actividad de Auditoría Interna, revisiones y evaluaciones periódicas mediante autoevaluación o por parte de otras personas dentro de la organización con suficientes conocimientos de las prácticas de Auditoría Interna.

3.8 Marco Integrado de Control Interno COSO 2013

Se establece que provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de la mejora continua. Está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento. Sin embargo, cabe tener cuenta que cada organización debe tener su propio sistema de control interno, considerando sus características como por ejemplo, industria, leyes y regulaciones pertinentes, tamaño y naturaleza.

3.8.1 Entorno de Control

Se define como el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollará el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan la guía con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.

3.8.2 Información y Comunicación

Se establece que la información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

3.8.3 Actividades de supervisión

Es importante mencionar que las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles

para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente.

3.8.4 Evaluación de Riesgos

Este componente implica un proceso dinámico para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar la forma en que se gestionarán.

3.8.5 Actividades de Control

Consisten en acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

CAPÍTULO IV
EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL
CUMPLIMIENTO A LA NORMA ISO 9001: 2008 EN UNA EMPRESA QUE
SE DEDICA A LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

La empresa Fashion Factory, S.A. inicia operaciones en el año de 1980 con el objetivo de satisfacer las necesidades de la población de Guatemala en el campo de la fabricación de prendas de vestir, con la premisa de ofrecer productos de vestir de calidad para damas caballeros y niños, fabricadas a la medida, con materiales de alta categoría, finos acabados, telas resistentes, duraderas y precios al alcance de la economía de los guatemaltecos. A lo largo de los años Fashion Factory, S.A. se ha caracterizado por la calidad de sus productos.

La empresa cuenta con una sede central ubicada en la zona 11 de la ciudad de Guatemala, y seis salas de ventas localizadas en puntos estratégicos de fácil acceso para cubrir la demanda de sus clientes. Actualmente cuenta con 200 colaboradores que están altamente capacitados y comprometidos en ayudar y servir a los clientes de la empresa. Con el objetivo de mantener competitividad en el mercado y satisfacer las expectativas de los clientes; en el año 2010 El Consejo de Administración decide iniciar el proceso para obtener la certificación de la Norma Internacional de Estandarización ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad y con esto tener un estándar avalado a nivel internacional, lo cual le permite garantizar productos de calidad y lograr una mejora continua en los procesos y productos que son demandados por el mercado.

La empresa cuenta con planes de expansión para exportar sus productos, siempre con la filosofía de fabricar productos de calidad y en el deseo de mantener sus buenas prácticas, ha decidido realizar por medio del departamento de Auditoría Interna una evaluación de cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008 con el objetivo de identificar si existe alguna inconsistencia en lo que se establece en dicha norma debido a que las auditorías actualmente se programan cada tres meses y deber ser mensual.

La empresa obtuvo la certificación del sistema de gestión de calidad con base a la Norma ISO 9001:2008 el 30 de abril del año 2010 y la certificación vence el 30 de junio de 2018. Por lo que están en planes de iniciar la transición a la Norma ISO 9001:2015 en marzo 2018.

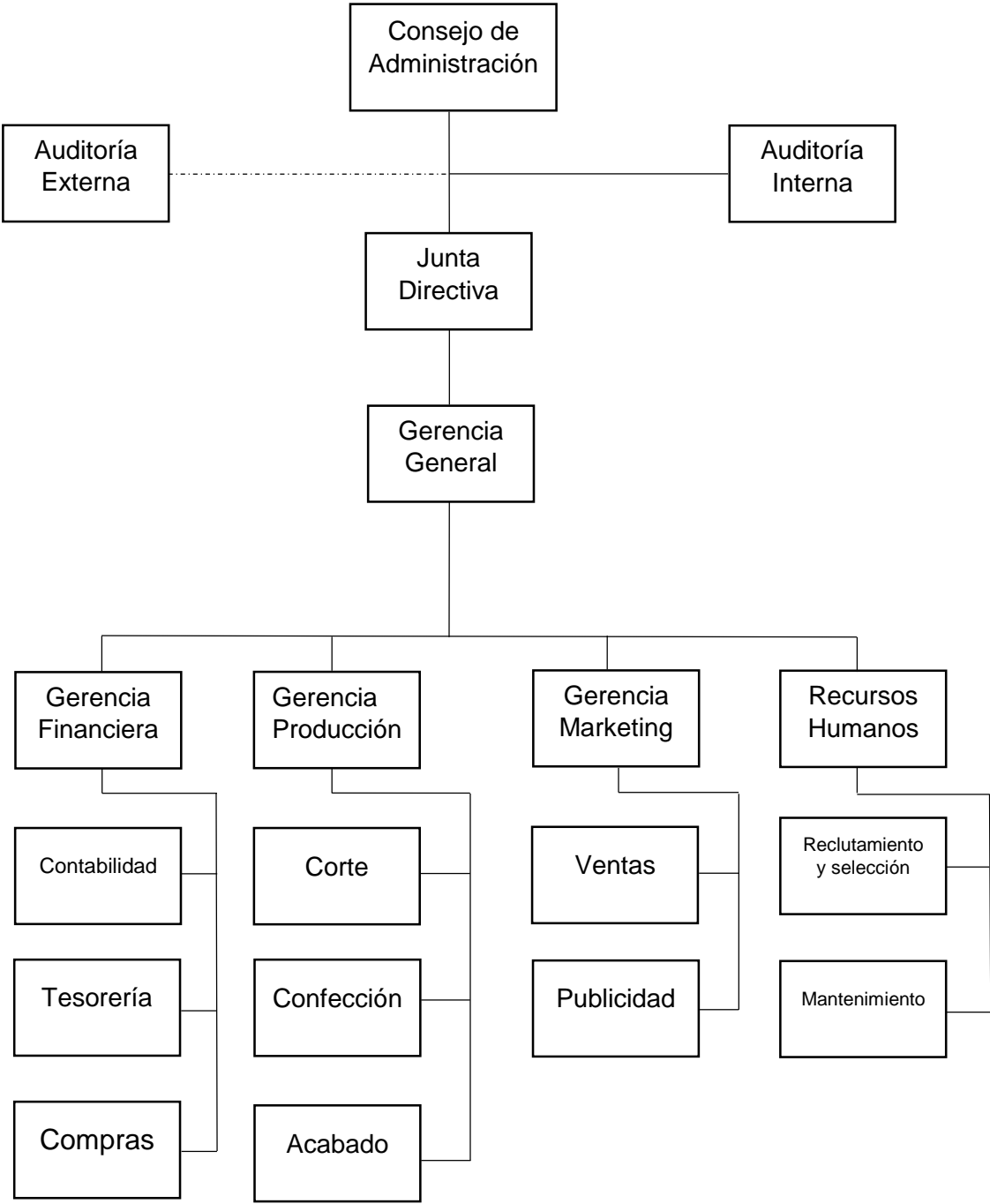
a) Misión

Somos una empresa que se dedica a la fabricación de prendas de vestir que buscar satisfacer las necesidades de los clientes brindando productos de alta calidad, realizadas con materiales resistentes, telas finas y acabados a mano por medio de nuestra experiencia, capacidad y compromiso en fabricar prendas de vestir que cumplan las expectativas del cliente.

b) Visión

Ser una de las empresas de fabricación de prendas de vestir líder y de mayor aceptación en el mercado en base a la calidad de los productos realizados.

c) Organigrama Empresarial



Fuente: Fashion Factory, S.A., empresa objeto de análisis

4.2 Nombramiento



Guatemala, 9 de marzo de 2017

Señor
Juan Enrique Cayax Soto
Asistente de Auditoría Interna
Guatemala, Ciudad

Estimado Señor Cayax:

Deseándole éxitos en sus labores diarias, le notifico que usted ha sido designado a realizar el trabajo que consta de una evaluación de cumplimiento al sistema de gestión de calidad y a través de su experiencia, capacidades, competencias y conocimientos hemos decidido que es la persona idónea para realizar dicho requerimiento.

Por lo que requerimos la verificación de:

- Evaluación de la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los criterios de la Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad en el departamento de producción.
- Comunicar los resultados por medio de un Informe
- Indicar los hallazgos y recomendaciones de ser necesario

En espera que el trabajo sea realizado de la mejor manera, de acuerdo a su profesionalismo y experiencia, me suscribo

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lina Marcela Puerta".

Licda. Lina Marcela Puerta
Gerente de Auditoría Interna
Fashion Factory, S.A.

4.3 Planificación de la Evaluación

Fashion Factory, S.A., S.A.

Evaluación de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008

Planificación de Evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

Comprensión del Entorno de Control

Fashion Factory, S.A. se caracteriza por mantener su filosofía y compromiso de proporcionar un excelente servicio y productos de calidad lo cual se respalda a través de estándares de calidad avalados a nivel internacional que le permite mantener la mejora continua en sus procesos y sus cotizaciones compiten en el mercado. Razón por la cual posee personal competente en cada uno de sus departamentos, así mismo cuentan con manuales de políticas y procedimientos en áreas específicas.

La empresa cuenta con buenas prácticas basadas en principios éticos, tiene una delegación adecuada, controles para prevenir errores, selección de personal basado en procesos adecuados. El Consejo de Administración está comprometido para buscar nuevos mercados y planes de expansión a nivel internacional.

El Consejo de Administración transmite el mensaje de que la integridad y los valores éticos no pueden ser incumplidos, los empleados entienden y captan estén mensaje, sin embargo, el sistema de comunicación interno es deficiente. La compañía cuenta con un código de conducta y políticas que abarcan las prácticas empresariales de general aceptación así como los niveles esperados de comportamiento ético y moral. Los códigos de ética son suficientemente amplios y se refieren a conflictos de intereses e información empresarial en las

operaciones. Los códigos de ética son aceptados de forma expresa y periódicamente por todos los empleados.

Se observó que la cultura, los valores y los principios de la organización están alineados con lo que clientes, proveedores, empleados de la organización valoran lo cual se observó que la misión y visión de la compañía incluye una declaración clara transparente y medible de los valores éticos y principios que rigen a la compañía.

Se observó que el código de ética es distribuido a los empleados y su aceptación es formal en todos los niveles de la organización así como también se cuenta con un canal de denuncias abierto a los empleados clientes y proveedores, y se reconoce y premia a los empleados y departamentos que demuestran excelencia ética.

El Consejo de Administración cuenta con las características que le permiten realizar una supervisión adecuada en toda la organización, se cuenta con la disposición de la función de Auditoría Interna de forma independiente la cual apoya en las funciones de supervisión al Consejo de Administración.

La compañía cuenta con un organigrama actualizado, el cual es comunicado internamente además se comprueba de forma periódica que responde a la organización en sus diferentes dimensiones, existen las políticas adecuadas de segregación de funciones y actividades, los manuales de procedimientos son modificados y actualizados cuando se producen cambios organizativos.

Se cuentan con las políticas y procedimientos que cubren temas como altas y bajas de empleados y directivos, orientación a la cultura corporativa, necesidades de formación evaluación del desempeño, remuneración y sanciones a empleados. Los objetivos de calidad se comunican y refuerzan

así como también la contribución que se espera de cada persona respecto a estos, se revisa periódicamente las métricas de desempeño de la compañía para que estén alineadas de forma constante con el entorno cambiante de la organización.

Están identificados, los puestos críticos en la creación de valor de la organización, así como las competencias adecuadas para cada puesto. Se ponen en marcha programas para identificar a los trabajadores capacitados, se comunican adecuadamente los planes de sucesión, se diseñan planes de formación para candidatos a la sucesión.

Se cuenta con un modelo formal de asignación de autoridad acorde a los objetivos de la organización, se tiene un proceso definido para realinear los objetivos de la compañía a mediano y largo plazo. Se manejan los riesgos de forma adecuada así como la continuidad del negocio, se estableció que los cambios culturales y de objetivos son comunicados haciendo partícipes a todos los miembros de la organización.

Las autoridades están determinadas de forma correcta por lo que clarifica formalmente los deberes y responsabilidades, aporta seguridad a la toma de decisiones, formaliza y mejora la comunicación interna

Alcance

Evaluación de la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los criterios de la certificación ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad respecto a los procesos específicos de fabricación de prendas de vestir correspondiente al Período del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2016. El alcance del trabajo requiere que se emitan un informe de cumplimiento con los hallazgos y recomendaciones de ser necesario.

Muestra

La muestra se realizará por atributos basado en criterios. El proceso de producción cumple con los atributos según ISO 9001:2008.

Selección de las estrategias específicas para el desarrollo de competencias del Recurso Humano.

Selección de los funcionarios que puedan brindar información clave a cerca del cumplimiento de la Norma.

Selección de las estrategias específicas del departamento relacionado a los procesos productivos que permitan alcanzar los objetivos de la norma.

De la Norma ISO 9001:2008 selección de los principales controles que son requisitos fundamentales para mantener la certificación.

Técnicas de Auditoría

Se realizará una evaluación de cumplimiento y se obtendrá información a través de:

- Observación
- Comparación
- Entrevistas
- Análisis de documentos
- Confirmación de información
- Verificación física de documentos
- Inspección
- Corroboración

Riesgo Inherente

- Que el personal de la empresa no tenga conocimiento de la ISO 9001:2008
- Inadecuado proceso de selección de personal que provoque contar con personas que no alcancen competencias oportunamente.
- Falta de medios de comunicación que estén actualizando constantemente al personal respecto de la norma
- Falta de recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de calidad
- Que el personal tenga mala actitud
- Que los procesos no sean actualizados a través del tiempo
- Que no se cuente con tecnología actualizada

Riesgo de Control

- No este vigente la política y objetivos de calidad por falta de un plan de revisión consistente
- Falta de actualización de Manuales de procedimientos
- Entrega de productos defectuoso por falta de controles eficientes y adecuados.
- Falta de supervisión al sistema de gestión de calidad

Recursos

a) Físicos

- Computadora Personal
- Calculadora
- Impresora
- Juego de implementos (lápiz, lapicero, marcador, entre otros)
- Resma de hojas tamaño carta
- Proyector

- Tabla prensa papel
- Escáner

b) Humanos

Nombre	Cargo
Licda. Lina Marcela Puerta	Gerente de Auditoría Interna
Sr. Juan Enrique Cayax Soto	Asistente de Auditoría Interna

Cronograma de Auditoría

Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Planificación de la Evaluación de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008	■	■	■	
Trabajo de Campo Realización de un Cuestionario del Entorno de Control	■	■	■	
Evaluación de Objetivos y Políticas de Calidad			■	
Evaluación atributo Sistema de Gestión de Calidad			■	
Evaluación atributo Responsabilidad de la Dirección			■	
Evaluación atributo Gestión de Recursos			■	
Evaluación Realización del Producto			■	■
Evaluación Medición Analisis y Mejora			■	■
Cruce de Papeles de Trabajo			■	■
Matrices de Evaluación de Cumplimiento			■	■
Entrega del informe				■

4.4 Cuestionario de control Interno

Fashion Factory, S.A.
Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008
Cuestionario de Control Interno
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

Dirigido a: Mario Rodas

Puesto: Gerente de Producción

Objetivo

Recopilar evidencia primaria del entorno de control utilizado para la gestión de la norma ISO 9001:2008 en los procesos de producción

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1.	¿El personal relacionado al departamento de producción conoce aspectos éticos para no poner en riesgo la organización?	X			En el proceso de inducción se le brindo información de aspectos éticos y de la importancia que representa el manejo del sistema de gestión de calidad.
2.	¿Existe un código de ética dentro de la empresa que se refiera al cumplimiento del sistema de gestión de calidad?	X			El código de ética presenta los niveles esperados de comportamiento ético y moral para la práctica de ISO 9001:2008.
3.	¿Se tiene conocimiento de alguna violación a la ética?		X		No se tiene conocimiento de indicios de alguna inconsistencia en los últimos años.

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
4.	¿Se cuenta con capacitaciones al personal para que conozca las directrices de ISO 9001:2008?	X			Se tiene conocimiento que se realizan capacitaciones en base a ISO 9001:2008 en todas las áreas de la empresa.
5.	¿La Gerencia General apoya y define estrategias para dar a conocer la aplicación de ISO 9001:2008?		X		Hace falta definir estrategias en función de comunicación interna de ISO 9001:2008.
6.	¿La Gerencia General cuenta con suficientes conocimientos, experiencia en el negocio y tiempo para realizar sus funciones respecto a ISO 9001:2008?	X			La Gerencia General está preparado para coordinar todo lo relacionado al giro del negocio.
7.	¿Cuentan con un plan para revisar anualmente los objetivos de calidad?	X			Se informó que cuentan con la metodología establecida para esta revisión, sin embargo, no se aplica de acuerdo a lo programado.

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
8.	¿Existen mecanismos adecuados para detectar riesgos provenientes de fuentes internas en departamento de producción?		X		Existen errores en el departamento de producción respecto al sistema de gestión de calidad.
9.	¿Existen procedimientos para seguir los resultados iniciales y efectuar las modificaciones que sean necesarias a la producción?	X			Se establecen criterios, pero no los conocen todas las áreas del departamento de producción.
10.	¿Cuentan con estrategias para comunicar la política de calidad?		X		Si existe, sin embargo, toda comunicación en relación a la política de calidad no se maneja por medio de una
11.	¿Los controles descritos en los manuales de procedimientos son aplicados en la realidad y de la manera debida?	X			Los controles establecidos en los manuales se aplican de forma oportuna.
12.	¿El personal de supervisión revisa el funcionamiento de la política de calidad?		X		No se encuentra definida la función de supervisión de la política de calidad.

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
13.	¿Cuentan con Manuales de Políticas y Procedimientos de acuerdo al establecido por la Norma ISO 9001:2008?	X			Si existen los Manuales de procedimientos necesarios para cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
14.	¿Se toman acciones apropiadas y en tiempo sobre las excepciones que requiere un seguimiento posterior en el departamento de producción?		X		Se tiene conocimiento de los seguimientos, sin embargo, no se hace la gestión necesaria para cumplirlos.
15.	¿El apoyo de La Gerencia General al desarrollo del sistema de gestión de calidad en el departamento de producción se demuestra mediante la aportación de los recursos necesarios tanto humanos como financieros?	X			La Gerencia General cuenta con el presupuesto adecuado para apoyar y proporciona los recursos financieros y humanos adecuados.
16.	¿Es eficaz la forma en que se comunica a los empleados los lineamientos de ISO 9001:2008?		X		No existe un canal de comunicación adecuado para dar a conocer los lineamientos de ISO 9001:2008.

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
17.	¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado por la dirección de las comunicaciones recibidas de clientes, proveedores respecto a la calidad del servicio y productos?		X		No existen los informes necesarios para evidenciar el seguimiento necesario a las comunicaciones recibidas en servicio al cliente.
18.	¿Existe receptividad por parte de La Gerencia General a las sugerencias de los empleados sobre cómo mejorar el sistema de gestión de calidad?		X		Hace falta establecer y difundir un canal de comunicación para que La Gerencia General reciba sugerencias de mejora detectadas por los empleados.
19.	¿Comunica la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?	X			Se comunican estos requisitos, sin embargo, no es por el canal adecuado y no se asegura de que todos confirmen de
20.	¿Existen las mejoras necesarias en el producto en relación con los requerimientos del cliente?	X			La Gerencia General supervisa que se realicen las mejoras a los productos requeridas por el

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
21.	¿Se verifica que los manuales de procedimientos estén vigentes y aprobados?		X		No existen reportes sobre un control que lleve el registro de los manuales que están vigentes y aprobados.
22.	¿Se ha cumplido con las no conformidades encontradas en evaluaciones anteriores?		X		Se verifica el cumplimiento de las recomendaciones de informes anteriores, sin embargo, el seguimiento no es el adecuado.
23.	¿Se evalúa periódicamente al personal si comprende y cumple con los lineamientos de ISO 9001:2008?		X		La información no es cuestionada por lo que existe deficiencia en cuanto a la medición y supervisión en el sistema de gestión de calidad.
24.	¿Son evaluados los elementos apropiados del sistema de gestión de calidad?	X			Se realizan revisiones, sin embargo, no se evalúan todos los aspectos importantes y en los últimos años ha habido mejoras.
25.	¿Cuándo existe un área de mejora se efectúa un seguimiento para asegurar que se toma la acción correctiva necesaria?	X			Existe un control adecuado para dar el seguimiento a las acciones correctivas recomendadas.

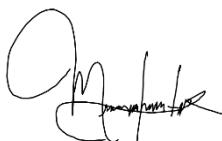
No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
26.	¿Existe la supervisión adecuada sobre las capacitaciones en temas de ISO 9001:2008 al personal?	X			Se verifica que quede soporte y evidencia de la supervisión que se le da al personal.
27.	¿Se cuenta con los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos producción sean eficaces?	X			Se tienen programadas revisiones en el plan anual de auditoría interna.
28.	¿La Gerencia General implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos producción?		X		La Gerencia General se enfoca en alcanzar los resultados, sin embargo, no establece planes para mejora continua

Hecho por:



Juan Enrique Cayax Soto
Asistente de Auditoría Interna

Cuestionario dirigido a Funcionario



Lic. Mario Rodas
Gerente de Producción

4.5 Programa de Evaluación

Fashion Factory, S.A.

Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008

Programa de Evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

Objetivo

Definir los procedimientos, actividades y metodología a utilizar para realizar la evaluación de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008

Aseveraciones

El sistema de gestión de calidad está certificado en todos los departamentos y procesos de la compañía incluyendo el departamento de producción que es el área a evaluar.

El personal de supervisión cuenta con la experiencia y conocimientos adecuados así como con herramientas de soporte.

El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con procesos documentados en el área de producción.

El personal cumple totalmente con todos los procesos claves de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

La Gerencia General pone a disposición los recursos, infraestructura y elementos necesarios para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Producción.

No.	Procedimientos	Ref.	Página
1.	Elaboré una lista de verificación de los requerimientos que establece ISO 9001:2008	A-1	68-73
2.	Elaboré una matriz en la cual se analice la sección Sistema de Gestión de calidad y se concluya sobre su aplicación en el departamento de producción	A-2	74
3.	Desarrolle un memorándum descriptivo en el cual incluya los pasos para analizar la sección Sistema de Gestión de Calidad	A-3 1/1 a A-3 3/3	75-78
4.	Corroboré y analice físicamente la existencia de incumplimientos en la sección Sistema de Gestión de Calidad	A-4 a A-5	79-84
5.	Elaboré una matriz en la cual se analice la sección Responsabilidad de la Dirección y se concluya sobre su aplicación en el departamento de producción	A-6	85
6.	Desarrolle un memorándum descriptivo en el cual incluya los pasos para analizar la sección Responsabilidad de la Dirección	A-7	86-89
7.	Corroboré y analice físicamente la existencia de incumplimientos en la sección Responsabilidad de la Dirección	A-8	90
8.	Elaboré una matriz en la cual se analice la sección Sistema de Gestión de calidad y se concluya sobre su aplicación en el departamento de producción	A-9	91
9.	Desarrolle un memorándum descriptivo en el cual incluya los pasos para analizar la sección Gestión de los Recursos	A-10	92-94
10.	Corroboré y analice físicamente la existencia de incumplimientos en la sección Gestión de los Recursos	A-11 a A-12	95-97
11.	Elaboré una matriz en la cual se analice la sección Realización del producto y se concluya sobre su aplicación en el departamento de producción	A-13	98
12.	Desarrolle un memorándum descriptivo en el cual incluya los pasos para analizar la sección Realización del Producto	A-14	99-101
13.	Corroboré y analice físicamente la existencia de incumplimientos en la sección Realización del producto	A-15	102
14.	Elaboré una matriz en la cual se analice la sección Medición, Análisis y Mejora así como también, se concluya sobre su aplicación en el departamento de producción	A-16	109
15.	Desarrolle un memorándum descriptivo en el cual incluya los pasos para analizar la sección Medición, Análisis y Mejora	A-17	110-112

No.	Procedimientos	Ref.	Página
16.	Corroboré y analice físicamente la existencia de incumplimientos en la sección Medición Análisis y Mejora	A-18	113-115
17.	Corrobore acciones correctivas a través evaluar si le da seguimiento a las recomendaciones de evaluaciones anteriores.	A-18	114
18.	Referencia y realice cruce de papeles de trabajo		
19.	Elabore el Informe de la evaluación de cumplimiento conteniendo acciones correctivas		

Hecho por



Juan Enrique Cayax Soto
Asistente de Auditoría Interna

Autorizado por:



Licda. Lina Marcela Puerta
Gerente de Auditoría Interna

4.6 Evaluación de Cumplimiento

Fashion Factory, S.A.

Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008

Índice de papeles de trabajo

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

Prueba	Papeles de Trabajo	Página
Lista de verificación de los requerimientos que establece ISO 9001:2008	A-1	68
Matriz de evaluación sistema de gestión de calidad	A-2	74
Evaluación sistema de gestión de calidad	A-3 a A-5	75-84
Matriz evaluación responsabilidad de la dirección	A-6	85
Evaluación responsabilidad de la dirección	A-7 a A-8	93
Matriz evaluación gestión de recursos	A-9	91
Evaluación gestión de recursos	A-10 a A-12	92-97
Matriz de evaluación realización del producto	A-13	98
Evaluación realización de producto	A-14 a A-15	99-108
Simbología de Flujo gramas	A-15	104
Matriz Evaluación medición análisis y mejora	A-16	109
Evaluación medición, análisis y mejora	A-17 a A-18	110-115
Cedula de criterio de probabilidad	A-19	116
Cedula de marcas	A-20	117-118
Informe de Auditoría		120

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Verificación requisitos ISO 9001:2008
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-1 1/6
Elaboró: JECS	Fecha: 10/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 11/03/2017

No.	Requisito	Cumple		Observaciones	Ref.
		Si	No		
I	Sistema de Gestión de Calidad				
1	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia.	✓			
2	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización, y la determinar la secuencia e interacción de los procesos.	✓			
4	Un manual de calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.	✓			
5	Establecer un procedimiento documentado que defina los controles para: aprobar documentos, revisar y actualizar documentos cuando sea necesario, asegurarse que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.			La versión vigente del Manual de Calidad no esta aprobada.	A-4 1/3
II	Responsabilidad de la Dirección				
6	La Alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad.	✓			
7	Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.	✓			

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Verificación requisitos ISO 9001:2008
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-1 2/6
Elaboró: J ECS	Fecha: 10/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 11/03/2017

No.	Requisito	Cumple		Observaciones	Ref.
		Si	No		
8	Asegurar la disponibilidad de recursos.	✓			
9	Asegurar que los requisitos de cliente de determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	✓			
10	Establecer un política de calidad adecuada al propósito de la organización, que proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad y es revisada para su continua adecuación.	✓			
11	Una declaración documentada de los objetivos de calidad, y que los mismos se establecen en los niveles y las funciones pertinentes dentro de la organización.	✓			
12	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización, quién independientemente de otras responsabilidades, debe tener responsabilidad y autoridad.	✓			
13	La alta dirección debe asegurarse que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad.		x	El sistema de comunicación no es adecuado debido a que la información relacionada al sistema de gestión de calidad no esta al alcance del personal en todos los niveles organizacionales.	A-7

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Verificación requisitos ISO 9001:2008
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-1 3/6
Elaboró: J ECS	Fecha: 10/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 11/03/2017

No.	Requisito	Cumple		Observaciones	Ref.
		Si	No		
III	Gestión de los Recursos				
14	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para mantener e implementar el sistema de gestión de calidad y aumentar la satisfacción del cliente.	✓			
15	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	✓			
16	La organización deber determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.		×	Se determinó que existe personal en el departamento de producción que no cuenta con las competencias que sus puestos requieren.	A-10
17	Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.	✓			
18	Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.		×	Se determinó que existe personal en el departamento de producción que no cuenta con las competencias que sus puestos requieren.	A-11
19	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	✓			

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Verificación requisitos ISO 9001:2008
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-1 4/6
Elaboró: J ECS	Fecha: 10/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 11/03/2017

No.	Requisito	Cumple		Observaciones	Ref.
		Si	No		
20	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	✓			
IV	Realización del Producto				
21	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.	✓			
22	La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.	✓			
23	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a entregar un producto al cliente.	✓			
24	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a : Información sobre producto, consultas y retroalimentación del cliente.	✓			
25	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.	✓			
26	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.		x	se comprobó que en el proceso de compras no se cumple con el procedimiento establecido para selección de proveedores	A-15

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Verificación requisitos ISO 9001:2008
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-1 5/6
Elaboró: J ECS	Fecha: 11/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 13/03/2017

No.	Requisito	Cumple		Observaciones	Ref.
		Si	No		
27	La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo la disponibilidad de instrucciones de trabajo, uso del equipo apropiado y la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.	✓			
28	La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado.	✓			
V	Medición, Análisis y Mejora				
29	La organización debe realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.		x	Se comprobó que existen materias primas cuyas inconformidades fueron detectadas en 2013 y a la fecha de la evaluación no han sido depuradas.	A-18
30	La organización debe llevar a cabo auditorias internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con las disposiciones planificadas, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	✓			

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Verificación requisitos ISO 9001:2008
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-1 6/6
Elaboró: J ECS	Fecha: 10/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 12/03/2017

No.	Requisito	Cumple		Observaciones	Ref.
		Si	No		
31	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías establecer los registros e informar los resultados.	✓			
32	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad.	✓			
33	La organización debe asegurarse que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto , se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.		×	Se comprobó que existen materias primas cuyas inconformidades fueron detectadas en 2013 y a la fecha de la evaluación no han sido depuradas.	A-18
34	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.	✓			
35	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de la auditoría, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	✓			

Fashion Factory, S.A.
Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008
Matriz de Evaluación Sistema de gestión de calidad
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-2
Elaboró: J ECS	Fecha: 13/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Objetivos	Análisis de Riesgos (a)		Actividades de Control	Evaluación	Ref.
	Factor de Riesgo	Probabilidad			
Asegurar, determinar, implementar, mantener los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad	Falta de medición, análisis y mejora de los procesos	Media	Se establece una matriz y plan de control de los procedimientos existentes Se evalúa el desempeño de los procesos para encontrar áreas de mejora. Se implementa un plan para dar a conocer y asegurar que el procedimiento de control de documentos se encuentren disponibles para toda la empresa	La Dirección asegura que se cumplan los requisitos establecidos en la sección sistema de gestión de calidad sin embargo estos se ven afectados por falta de medición, análisis y un control adecuado de documentos ,por lo que se debe establecer planes y estrategias para cumplir con el procedimiento de control de Documentos	A-3 al A-5 Página 75 - 85
Documentar el sistema de gestión de calidad.	No cumplir con el procedimiento de Control Documentos Falta de actualización, vigencia y revisión de documentos	Baja Media	Se elabora una matriz de aprobación y revisión de documentos		

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Sistema de Gestión de Calidad
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-3 1/4
Elaboró: JECS	Fecha: 12/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Objetivo

Conocer y documentar la metodología utilizada por la Gerencia General y departamento de producción respecto a la sección de Sistema de Gestión de Calidad establecida en la ISO 9001:2008

Trabajo Realizado

Se realizó una entrevista con el Gerente de Producción y el representante de Gerencia General en la cual se informó que la empresa determina la secuencia e interacción de los procesos relacionados al departamento de producción, así como también, se comprobó que se determinan los criterios y los métodos necesarios para corroborar que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces. Lo cual se pudo comprobar al corroborar los procedimientos establecidos.

Nos aseguramos que la documentación del sistema de calidad incluye declaraciones documentadas de una política de calidad, objetivos de calidad y procedimientos documentados que están al alcance de todos los niveles organizacionales lo cual se pudo corroborar al realizar un análisis de la información contenida es estos.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Sistema de Gestión de Calidad
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-3 2/4
Elaboró: JECS	Fecha: 12/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Se corroboró que existe una manual de calidad que incluye el alcance del sistema, la justificación de cualquier exclusión los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad, y no está ubicado al alcance de todos los colaboradores de cualquier nivel organizacional además se constató que la versión vigente no cuenta con la aprobación correspondiente. Todo esto se logró verificar físicamente con el autor del Manual de Calidad. Para efectos de la evidencia solo se incluye un extracto de las paginas principales que mencionan los puntos anteriores, sin embargo, se tuvo a la vista el manual completo. (Ver **A-4 1/3**)

También se mostró y verificó todo el soporte donde se determinó que existe un control de documentos adecuado, debido a que los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad si son controlados y existe un procedimiento documentado que define los controles necesarios para el proceso de aprobación, revisión, actualización, cambios y verificar el estado de la versión vigente, almacenamiento, protección, recuperación, retención de los registro y asegurarse que las versiones pertinentes se encuentras disponibles en su punto de uso.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Sistema de Gestión de Calidad
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-3 3/4
Elaboró: JECS	Fecha: 12/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

En documentos proporcionados para su revisión se verificó que si existe el control oportuno para aprobar documentos para su adecuación antes de la emisión, se revisan y actualizan cuando se necesita así como también se aprueba de nuevo y se asegura que los cambios estén identificados y se controla el estado de la versión vigente de los documentos lo cual se pudo verificar físicamente en la hoja de control de cambios del Manual de Calidad

También se logró verificar que existe un control de documentos adecuado para lo cual existe una matriz que consolida todos los procedimientos existentes incluyendo los procesos de producción, en la que se pudo observar que los documentos son aprobados, revisados, se asegura que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos todo esto es realizado por el Coordinador de Calidad y aprobado por el representante de Gerencia General y finalmente se logró observar que los procedimientos relacionados al proceso de producción se encuentran aprobados y actualizados.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Sistema de Gestión de Calidad
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-3 4/4
Elaboró: J ECS	Fecha: 12/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Análisis

En el Departamento de Producción se cumple con todos los aspectos referentes a la sección sistema de gestión de calidad lo cual se pudo corroborar a través del análisis realizado sobre la documentación proporcionada, sin embargo, se observó que la última versión del manual de calidad no está aprobada, por lo que existe una no conformidad respecto al control de documentos que es un aspecto relevante para mantener el Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual se colocará como hallazgo.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Verificación Manual de Calidad
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-4 1/3
Elaboró: JECS	Fecha: 11/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Fashion
Factory

FFO

**Sistema
Gestión de Calidad**

Manual de Calidad

Versión: 2.0
Fecha: 20 de Junio 2014
Dueño del Documento: Diana Camila Villalobos
Revisado por: Sylvia Subiaur
Aprobado por:

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Verificación Manual de Calidad
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-4 2/3
Elaboró: JECS	Fecha: 14/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Fashion
Factory

Sistema de Gestión de Calidad

1 Campo y Propósito

1.1 Propósito y Alcance

Este documento es el manual de Calidad para todos los procesos de los centros de Fashion Factory, S.A.

Proveerá de:

- Una descripción del Sistema de Gestión de Calidad de Fashion Factory, S.A.
- El primer punto de referencia para todos los colaboradores de Fashion Factory, S.A. para actividades relacionadas con la gestión, el servicio y el soporte del negocio de Fashion Factory.
- Principios y políticas a seguir por todos los colaboradores de Fashion Factory.
- Documentación para el sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad descrito en el Manual de Calidad, incluye todas las medidas que deben ser implementadas para:

- .Asegurar la satisfacción de nuestros Clientes
- Asegurar la Calidad de nuestros productos y servicios
- Conocer los requerimientos de la normativa ISO 9001:2008, las políticas y principios de Fashion Factory.

FFO

Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Verificación Manual de Calidad

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-4 3/3
Elaboró: JECS	Fecha: 14/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Análisis:

Se corroboró físicamente que existe un Manual de Calidad y al analizar la información, secuencia lógica contenida en este se confirmó que si incluye el alcance, los procedimientos documentados establecidos y una descripción de la interacción de los procesos, así como también, cumple con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 y cumple con los principios de Enfoque al Cliente, Enfoque basado en procesos, eficiencia, eficacia y economía. Finalmente se comprobó que la versión vigente del Manual de Calidad es la 2.0, sin embargo, esta no se encuentra aprobada.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Corroboración Procedimiento Control de
Documentos
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-5 1/3
Elaboró: JECS	Fecha: 14/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

7 Control del Documento

7.1 Información del Documento

Nombre del proceso	Corte de prendas de vestir
Localización	https://fashionfactory.sharenet/manuales/corte
Dueño del documento	Diana Camila Villaobos
Propósito de cambio	Si usted tiene sugerencias de cambio para la mejora de este documento por favor contacte al propietario

Historial de Versión

Version	Fecha	Author	Comentario
1.0	14/04/2010	Alejandra Blas	Primer borrador
2.0	20/06/2014	Luis Lopez	Modificación en proceso

Documento revisado por

Version	Fecha	Revisor	Comentario
1.0	21/04/2010	Luis Fuentes	Correcto
2.0	15/02/2014	Luis Fuentes	Modificaciones correctas

Documento aprobado por

Version	Fecha	Aprobador	Comentario
1.0	02/05/2010	Sara Muñoz	Aprobado

a

Fechas de control de documento corroboradas físicamente en el Manual de Calidad de Calidad en el cual se pudo verificar la información proporcionada es correcta.

Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Corroboración Matriz Control de Documentos

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-5 2/3
Elaboró: JECS	Fecha: 15/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

MATRIZ DE CONTROL DE DOCUMENTOS							
Código: FT-CDO-01							
Fecha Exp: 15/12/2016							
Proceso	Código	Revisión	Fecha Exp	Autor	Versión No.	Revisado	Aprobado
Manual de Calidad	FT-CDO-02	30/06/2016	14/12/2016	Consejo de Administración	2	✓	✓
Procedimiento de Elaboración,	FT-CDO-03	30/06/2016	14/12/2016	Consejo de Administración	2	✓	✓
Procedimiento de Corte	FT-CDO-04	30/06/2016	14/12/2016	Depto. Fabricación	3	✓	✓
Procedimiento de Cosido	FT-CDO-05	30/06/2016	14/12/2016	Depto. Fabricación	3	✓	✓
Procedimiento Acabado	FT-CDO-06	30/06/2016	14/12/2016	Depto. Fabricación	3	✓	✓
Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal	FT-CDO-07	30/06/2016	14/12/2016	Reclutamiento y Selección	2	✓	✓
Procedimiento de Inducción y Capacitación de Personal	FT-CDO-08	30/06/2016	14/12/2016	Reclutamiento y Selección	2	✓	✓

FEO

Revisado y Aprobado por



Licda. Roselín Padilla
Coordinador de Calidad



Lic. Pedro Cuevas
Representante Consejo

Elaborado Por:

Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Verificación Matriz Control de Documentos

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-5 3/3
Elaboró: JECS	Fecha: 15/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Análisis:

Con base a la muestra seleccionada se corroboró físicamente que existen los procedimientos detallados y enlistados en el control anterior y que la información contenida en la Matriz de control de documentos es real y al analizar la información, contenida en esta se confirmó que si incluye y cumple con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 para tener un control adecuado de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, en la matriz de control de documentos se observó que se indica que le Manual de Calidad si esta aprobado lo cual al analizarlo físicamente con el documento original se corroboró que no está aprobado.

Fashion Factory, S.A
 Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008
 Matriz de Evaluación Responsabilidad de la Dirección
 Del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-6
Elaboró: JECS	Fecha: 13/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Objetivos	Análisis de Riesgos (a)		Actividades de Control	Evaluación	Ref.
	Factor de Riesgo	Probabilidad			
Comprometer esfuerzos para el desarrollo del sistema de gestión de calidad	Falta de Política y objetivos de calidad	Media	Se creó un buzón de sugerencias al cual se le dé seguimiento y atención Se desarrolla una revisión programada de objetivos y política de calidad	La dirección muestra su compromiso con el correcto desarrollo del sistema de gestión de calidad, sin embargo este se ve afectado por falta de un sistema de comunicación que permita dar a conocer el sistema de gestión de calidad a todos los niveles organizacionales de forma adecuada en el departamento de producción , lo cual se puede controlar por medio de revisión programada de los canales de comunicación	A7 a A8 Página 87 - 91
Enfocar procesos a la satisfacción del cliente, Planificar, dirigir y comunicar sistema de gestión de calidad	Productos no cumplan con los requisitos establecidos Falta de comunicación efectiva para dar a conocer Sistema Gestión de Calidad	Baja Media	Se realiza un check list de calidad antes de la entrega de un producto Se establece un canal de comunicación eficiente		

(a) Ver matriz de criterio de probabilidad en PT **A-19**

Conclusión: Se estableció que los canales de comunicación implementados por la Gerencia General no son apropiados y funcionales dentro de la organización ya que de acuerdo a la evaluación realizada en el departamento de producción el personal de algunos niveles organizacionales no tienen acceso a la información que se comunica debido a que por la naturaleza de su puesto no tiene acceso a un computador , lo que impacta en la eficacia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación Cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Responsabilidad de la Dirección
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-7 1/4
Elaboró: JECS	Fecha: 14/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Objetivo

Establecer el nivel de cumplimiento de la sección Responsabilidad de la Dirección en el departamento de producción.

Trabajo Realizado

El Gerente General explico que se cumple con el aspecto de compromiso de la dirección, debido a que proporciono evidencia de los programas establecidos para cumplir con su compromiso en cuanto al desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad así como mejora continua de su eficacia por medio de comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, también con la revisión y mejora de la política y objetivos de calidad, por último se aseguran la disponibilidad de recursos; para lo cual se procedió a realizar un análisis y corroboración de la documentación proporcionada

Se corroboró que los objetivos de calidad se han establecido y documentando, también se comprobó que están incluidos en el manual de calidad para los cuales se tiene una planificación de revisión. Se verificó que la política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad lo cual hace que sean medibles y alcanzables. Además es adecuada al propósito de la organización e incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de calidad. La política de calidad si es comunicada y entendida dentro de la organización y es revisada para su continua adecuación.

Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Evaluación de Nivel de Cumplimiento

Sección Responsabilidad de la Dirección

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-7 2/4
Elaboró: JECS	Fecha: 14/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, además son coherentes y medibles con la política de calidad, sin embargo, se estableció que el canal de comunicación hacia los diferentes niveles organizacionales no es funcional por lo que existe desconocimiento de estos en el departamento de producción.

Se realizó un cuestionario que se trasladó a muestra de personal de producción y en el que los resultados confirmaron tener conocimiento del sistema de gestión de calidad, sin embargo, desconocen cuales son los objetivos de calidad.

Se corroboró que en el departamento de producción se aseguran de que los requisitos del cliente se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente para lo cual se procedió a realizar las pruebas necesarias para establecer que se cumple con este aspecto

Se corroboró en el Plan de Calidad que la Gerencia General realiza una planificación por medio de un procedimiento documentado para que el sistema de gestión de calidad cumpla con los requisitos generales y mantenga la integridad ante cualquier mejora.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación Cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Responsabilidad de la Dirección
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-7 3/4
Elaboró: JECS	Fecha: 14/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Se corroboró que Gerencia General tiene designado un miembro de la dirección quien tiene responsabilidad y autoridad que incluye asegurarse e informar si se mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad. Se verifico según comunicado proporcionado por La Gerencia General que la alta Dirección cumple con el aspecto que se refiere a designar un miembro quien debe tener responsabilidad y autoridad respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

También se evaluó y examino que se establecen los procesos de comunicación apropiados, sin embargo, no se aseguran que esta llegue a todos los niveles organizacionales. Por último se observó que los objetivos de calidad no son comunicados de la forma adecuada a todos los niveles de la organización.

La Gerencia General se enfoca en realizar revisiones del sistema de gestión de calidad a intervalos periódicos para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia esto incluye la evaluación de oportunidades de mejora.

Fashion Factory, S.A.

Evaluación Cumplimiento ISO 9001:2008

Evaluación de Nivel de Cumplimiento

Sección Responsabilidad de la Dirección

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-7 4/4
Elaboró: J ECS	Fecha: 14/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

También se verificó que en el departamento de producción no se cumple con el punto que establece que deben establecerse los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización esto se pudo comprobar en el sitio intranet de la empresa www.fashionfactory.com, en el cual se publica toda la información relacionada a la institución, desde estructura orgánica, órganos superiores, funciones, ley orgánica, calendario de actividades, oferta académica actual, Sistema de Gestión de Calidad, noticias, boletines informativos, todo lo relacionado a la Unidad de Información Pública, álbumes de fotografías y videos, entre otros, sin embargo, no todos los colaboradores del departamento de producción tienen acceso a una computadora dentro del departamento de producción (Ver **A-8 3/4**)

Análisis

En el departamento de producción Gerencia General aplica e implementa todo lo establecido en la sección, sin embargo, se corroboró que no se cumple con el punto de la norma que indica que la organización debe establecer un proceso de comunicación adecuado ya que según pruebas realizadas se determinó que si existe los procesos de comunicación internos, sin embargo, no son apropiados para la organización ya que la información del Sistema de Gestión de Calidad no está al alcance de todos los niveles organizacionales en el Departamento de Producción, lo cual se incluirá como hallazgo en el informe de Auditoría.

Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Corroboración Sistema de Comunicación


Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-8 1/1
Elaboró: JECS	Fecha: 14/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Fashion Factory		Auditoría Interna Fashion Factory, S.A. Cuestionario Sistema de Gestión de Calidad Período de evaluación del 01 de Enero al 31 de diciembre 2016	
No.	Pregunta	SI	NO
1	¿Sabes que es un Sistema de Gestión de Calidad?	x	
2	¿Sabe cuál es la Norma ISO en que se basa el Sistema de Gestión de Calidad?	x	
3	¿Sabe cuál es la Política de Calidad?	x	
4	¿Sabe cuales son los Objetivos de Calidad?		x
5	¿Sabe qué es el Manual de Calidad?	x	

Maylin Guerra Rosales

Nombre Colaborador



Firma

Al analizar las respuestas del cuestionario realizado a la muestra de 100 colaboradores que son personal de diferentes niveles organizacionales se determinó por medio de la pregunta No.4 que el personal desconoce cuáles son los objetivos de calidad debido a que de cien personas setenta y cinco personas respondieron no conocer los objetivos de calidad en contraste con que solo veinticinco personas si tienen conocimientos de los objetivos de calidad, por lo cual existe una deficiencia en el canal de comunicación ya que la información no llega a todos los niveles organizacionales.

Fashion Factory, S.A.
 Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008
 Matriz de Evaluación Gestión de los Recursos
 Del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-9
Elaboró: JECS	Fecha: 13/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Objetivos	Análisis de Riesgos		Actividades de Control	Evaluación	Ref.
	Factor de Riesgo	Probabilidad			
Proveer recurso humano competente	Falta de capacitación y conocimientos según el puesto	Alta	Se selecciona al personal que sea competente Se determina la capacidad del personal a contratar a través de pruebas	Proveer los recursos necesarios que son requeridos por el sistema de gestión de calidad se ve afectado por falta de capacitación del personal y un inadecuado proceso de selección y reclutamiento por lo que debe realizarse un proceso de selección de personal que permita reclutar el personal idoneo para proveer el recurso humano que necesita la operación	A10 a A12 Página 93-98
Proporcionar infraestructura y ambiente de trabajo	Criterio de planificación inadecuado	Medio	Se realiza un estudio para asegurar que el espacio físico es el adecuado		
	Falta de gestión necesaria para establecer ambiente de trabajo	Medio	Se implementó un plan de seguimiento para evaluar la conformidad de los empleados con el ambiente de trabajo		

(a) Ver matriz de criterio de probabilidad en PT **A-19**

Conclusión: Por medio de la evaluación realizada se estableció que el personal contratado para el departamento de producción en ocasiones no cuenta con las competencias necesarias para cubrir las posiciones requeridas lo que hace el proceso de aprendizaje sea mas tardado lo cual impacta en la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo, se establece que el personal recibe la capacitaciones necesarias sin embargo no aplica los conocimientos impartidos

Fashion Factory, S.A.

Evaluación de cumplimiento ISO 9001:2008

Evaluación de Nivel de Cumplimiento

Sección Gestión de los Recursos

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-10 1/3
Elaboró: JECS	Fecha: 16/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Objetivo

Establecer el nivel de cumplimiento de la sección Gestión de los Recursos en el departamento de producción

Trabajo Realizado

Se corroboró que Gerencia General si determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia así como aumentar la satisfacción del cliente a través de cumplir los requisitos que este exige.

El Gerente de Producción y en verificación con el Gerente de Recursos Humanos indicó que se determina la competencia necesaria para el personal, se toman las acciones para lograr el conocimiento requerido y se mantienen los registros adecuados de formación, capacitación y entrenamiento. Para comprobar lo anterior se procedió a analizar y corroborar la documentación proporcionada.

También se revisó y comprobó que se tiene un plan de capacitaciones establecido en el cual se pudo observar que en el departamento de producción se cumple con el criterio de la norma de capacitación constante y tenerlo actualizado con los lineamientos establecidos en el sistema de gestión de calidad.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Gestión de los Recursos
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-10 2/3
Elaboró: JECS	Fecha: 16/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

El Gerente de Recursos Humanos confirmo telefónicamente que el personal del departamento de producción es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada requerida en cada proceso. Cuando es aplicable proporcionan el entrenamiento adecuado para lograr la competencia necesaria así como también mantienen un control del desempeño en general de cada colaborador. Se determina la competencia necesaria para el personal, se toman las acciones para lograr el conocimiento requerido y se mantienen los registros adecuados de formación, capacitación, entrenamiento y evaluación de desempeño. Para corroborar lo indicado por dicho Gerente se evaluaron y analizaron descripciones de puesto, plan de capacitaciones, evaluaciones de desempeño y los soportes de las capacitaciones impartidas al personal del departamento de producción.

El Gerente de Producción indico que en ocasiones el personal que es seleccionado para su área no reúne las características del perfil que el puesto requiere lo cual ocasiona un retraso en el proceso de entrenamiento del personal nuevo así como también se ve limitado por sus conocimientos. (Ver **A-12 1/2**)

Fashion Factory, S.A.

Evaluación de cumplimiento ISO 9001:2008

Evaluación de Nivel de Cumplimiento

Sección Gestión de los Recursos

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-10 3/3
Elaboró: J ECS	Fecha: 15/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Se corroboró que en el departamento de producción se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria en cuanto espacio de oficina, hardware, software, mobiliarios y equipo, maquinaria y sistemas de información, para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Para lo cual procedió a realizar una visita a las instalaciones del departamento de producción para verificar físicamente dicha información en la que se pudo corroborar el control de mantenimiento de la maquinaria del departamento de producción.

Se determinó en la visita realizada que si se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto se explicó que se cuenta con sistema de iluminación, aire acondicionado y seguridad necesaria lo cual incluye: ruido, temperatura, humedad y condiciones climáticas).

Análisis

Se establece que se cumplen con todos los lineamiento de la sección Gestión de Recursos, sin embargo, se pudo determinar que el proceso de selección tiene una oportunidad de mejora debido a que el Gerente de Producción indico que el personal de producción a veces no reúne las características necesarias para el perfil de puesto lo cual impacta en el proceso de aprendizaje. Además se constató que al personal se le mantiene actualizado en conocimiento por medio de capacitaciones, sin embargo, no aplican la información recibida. Situaciones que se incluirán como hallazgo en el Informe de Auditoría.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Corroboración Competencia del Personal
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-11
Elaboró: J ECS	Fecha: 16/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Por este medio, manifiesto que he recibido el entrenamiento “**Fabricación de prendas de vestir**”

FFO

Colaborador	Fecha	Firma
Maria Estévez	22/01/2014	
Drasha Valle	22/01/2014	
Hugo Portillo	22/01/2014	
Mario Lemus	22/01/2014	
Celeste González	22/01/2014	

Impartido por







Luisa Paiz

∞

Análisis: Se corroboró físicamente que la última capacitación brindada al persona en relación a la fabricación de prendas de vestir fue en el año 2014, lo cual se pudo verificar con los diplomas de participación entregados a los colaboradores y las firmas que son verídicas por lo cual se determinó que no se cumple con el punto que establece la norma en cuanto desarrollar las competencias necesarias para el personal.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Corroboración Evaluación de Desempeño
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-12 1/2
Elaboró: JECS	Fecha: 16/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

		Fashion Factory, S.A. CÓDIGO: EDL - FT - 07 Versión: 4.0	
PROCESO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO FECHA EMISIÓN: Diciembre 2016		Versión: 4.0 Código de Empleado: 14806 Departamento: Producción	
Nombre: Drasha Valle Puesto: Operario de Cosido		Código de Empleado: 14806 Departamento: Producción	
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES			
Tipo de Competencia	Competencia	EVALUACIÓN	
		I SEMESTRE	II SEMESTRE
COMUNES AL DEPARTAMENTO O DE PRODUCCIÓN	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS. Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad. COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN. Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	Fortalezas Es proactiva se enfoca en superarse cada día mas realizando su trabajo con Calidad.	Fortalezas Se destaca por dar siempre la milla extra y busca mejorar cada día
		Aspectos a Corregir Necesita mejorar el tiempo de fabricación de prendas de vestir	Aspectos a Corregir Necesita reducir los errores de calidad al coser las piezas de prendas de vestir
		Fortalezas Toma la iniciativa de dar a conocer el Sistema de Gestión de Calidad	Fortalezas Conoce las políticas y objetivos de calidad y ayuda al resto de equipo
COMUNES AL DEPARTAMENTO O DE PRODUCCIÓN	COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN. Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	Fortalezas Sabe trabajar en equipo, y siempre muestra su disposición en ayudar a los demas	Fortalezas Propone soluciones de mejora para los procesos
COMUNES AL DEPARTAMENTO O DE PRODUCCIÓN	COLABORACIÓN. Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	Fortalezas Ha superado el limite de llegadas tarde durante el mes	Fortalezas Necesita seguir mejorando en adherirse a los horarios establecidos
POR NIVEL JERÁRQUICO ASISTENCIAL	COLABORACIÓN. Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	Fortalezas Sabe trabajar en equipo, y siempre muestra su disposición en ayudar a los demas	Fortalezas Propone soluciones de mejora para los procesos
ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS			
Acción de Mejoramiento	Seguimiento	Observaciones	Fecha
Debe mejorar sus competencias para no cometer errores de calidad	Necesita mejorar la calidad el coser las piezas ya que ha tenido errores que implican repetición de trabajo	En proceso	31/12/2016
FIRMA DEL EVALUADO 		FIRMA DEL JEFE INMEDIATO 	
8		RECURSOS HUMANOS 	

FFO

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Corroboración Evaluación de Desempeño
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-12 2/2
Elaboró: JECS	Fecha: 17/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Análisis: Se corroboró físicamente que existen Evaluaciones de Desempeño al personal y al analizar la información, secuencia lógica contenida en este documento se confirmó que por medio de estas que el personal no cuenta con las competencias que el puesto requiere lo cual impacta en la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008
Matriz de Evaluación Realización del Producto
Del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-13
Elaboró: JECS	Fecha: 13/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Objetivos	Análisis de Riesgos (a)		Actividades de Control	Evaluación	Ref.
	Factor de Riesgo	Probabilidad			
Planificar , desarrollar procesos de realización del producto	Falta de actividades de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección	Media	Se desarrolla una evaluación de la planificación de la realización del producto Se realizar una supervisión continua a la planificación Se realiza un check list de calidad antes de la entrega de un producto	Al realizar la evaluación de realización del producto se verificarán los procedimientos correspondientes, se pone en riesgo la calidad de los productos debido a que no se solicitan las tres cotizaciones indicadas en procedimiento establecido , esto puede ser provocado por falta de actividades de control y documentación del proceso de revisión por lo que se debe elaborar una planificación adecuada que evaluar los procedimientos establecidos	A14 a A15 Página 100-109
Determinar y revisar los requisitos de calidad relacionados con el producto	No documentación de requisitos mínimos Falta de revisión de productos antes de su entrega final	Baja Media	Se realizar una revisión periódica de los requisitos de calidad del productos		

(a) Ver matriz de criterio de probabilidad en PT **A-19**

Conclusión: Por medio de la evaluación realizada se corroboró que no se cumple con el procedimiento establecido en el departamento de compras, debido que al momento de seleccionar a los proveedores no se solicitan las tres cotizaciones requeridas en el procedimiento documentado, lo cual pone en riesgo la calidad de los productos elaborados y la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Realización de Producto
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-14 1/3
Elaboró: JECS	Fecha: 17/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Objetivo

Determinar si se cumple con la sección Realización del producto en el departamento de producción

Trabajo Realizado

Se corroboró que se desarrollan y planifican los procesos necesarios para la realización del producto y que se toma en cuenta los objetivos de calidad, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición lo cual se pudo corroborar al realizar el análisis y evaluación del plan de calidad.

Además se evaluó que si se toman en cuenta los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores, aplicables al producto, para lo cual se solicitó al Departamento de Producción la documentación correspondiente

El Gerente de Producción dio a conocer que se revisan los requisitos relacionados con el producto, lo cual se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un pedido al cliente por lo que se revisa que este definidos los requisitos de las mercancías, estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los que ya tenía el producto.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Realización de Producto
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-14 2/3
Elaboró: JECS	Fecha: 17/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Además se mantiene un registro de los resultados de la retroalimentación recibida de los clientes y de las acciones originadas por la misma. Se informó que Gerencia General ha implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a información sobre el producto, las consultas, contratos, atención de pedidos y retroalimentación del cliente incluyendo quejas.

Se corroboró por medio de análisis realizado a los procedimientos del departamento de producción que si se planifican, controlan, verifican, validan las etapas del diseño y desarrollo de la producción así como también se determinan las responsabilidades y autoridades de cada una.

De acuerdo a una verificación telefónica con el Gerente de Compras indico que se aseguran que los materiales, herramientas, y maquinaria que adquieren cumplan con los requisitos de compra especificados, esto incluye el tipo y grado de control aplicado por el proveedor. Por lo que se verifico por medio del procedimiento establecido de compras que si se evalúan y selecciona proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos necesarios para mantener estándar de producción.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Realización de Producto
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-14 3/3
Elaboró: JECS	Fecha: 18/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

También se corroboró que el departamento de producción planifica y lleva a cabo la fabricación y la prestación de servicio bajo condiciones controladas que abarcan la disponibilidad de: información que describe la característica de cada producto, instrucciones de trabajo, uso de equipo apropiado, seguimiento y medición necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados , así como también durante el proceso interno se asegura que la mercancía este almacenada de forma adecuada. Par lo cual se verificaron los procedimientos de las secciones de corte, cosido y acabados finales.

Análisis

Respecto a esta sección se estableció que Gerencia General en conjunto con el Gerente de producción realizan la gestión necesaria y cumplen todos los lineamientos establecidos por la norma para la fabricación, diseño, desarrollo de productos y servicios, sin embargo, se observó que en el proceso de compras no se cumple con el procedimiento establecido para selección de proveedores debido a que al realizar la evaluación de la muestra seleccionada por compras de materia prima se corroboró que en algunos casos no se solicitaron las tres cotizaciones requeridas en el procedimiento lo cual se incluirá como hallazgo en el Informe de Auditoría.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008
Corroboración proceso de compras
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-15 1/7
Elaboró: J ECS	Fecha: 20/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

		Fashion Factory, S.A.			
Nombre del proceso: Compras		Inicia el Proceso: Producción (a)			
Número de Pasos: 11		Finaliza el proceso: Compras			
DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE			
No.	DESCRIPCIÓN	Jefe de Producción	Compras	Proveedor	Bodega
1	Inicia el proceso	1			
2	Compras recibe requerimiento de materiales e insumo con la autorización del jefe de producción	2			
3	Compras con base a las solicitud procede a seleccionar al proveedor con base a diferentes cotizaciones		3	3	FFO
4	Si se encuentra al proveedor adecuado se procede con el pedido de lo contrario se vuelve a revisar con le jefe de producción los materiales requeridos		4	No	1
5	Página 1 de 2			1	

Ver simbología de flujoograma en **A-15 3/7**

Ver análisis en **A-15 7/7**

(a)

Fashion Factory, S.A.
Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008
Corroboración proceso de compras
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-15 2/7
Elaboró: J ECS	Fecha: 20/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Fashion Factory, S.A.

Nombre del proceso: Compras **(a)**
 Inicia el Proceso: Producción
 Número de Pasos: 11
 Finaliza el proceso: Compras

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		
		Jefe de Producción	Compras	Proveedor Bodega
6	Página 2 de 2			
7	Procede a realizar la solicitud del pedido			
8	Proveedor procede a despachar la orden			
9	Se verifica que los materiales o insumos solicitados reúnan las características y estándares necesario para no impactar en forma negativa el Sistema de Gestión de Calidad			
10	Se da ingreso a bodega de los materiales solicitados			
11	Traslado a bodegas de producto terminado			

Ver simbología de flujoograma en **A-15 3/7** Ver análisis en **A-15 7/7**

Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008


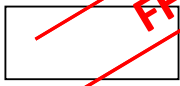
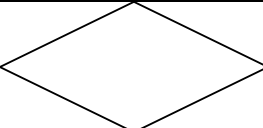

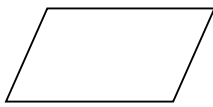

Simbología de Flujograma

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-15 3/7
Elaboró: JECS	Fecha: 20/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Fashion
Factory

Fashion Factory, S.A.
Simbología de Flujogramas
Procedimientos de Producción

No.	Figura	Acción	Descripción
1		Inicio o Fin	Indica el inicio y el final de un procedimiento.
2		Operación	Representa la realización de una actividad u operación relativa al procedimiento
3		Decisión o alternativa	Indica cuando se debe continuar o no una acción, cuando se verifica algo dentro del procedimiento.
4		Multidocumento	Representa el conjunto de documentos acumulados utilizados dentro del procedimiento.
5		Inspección	Representa la realización, acción u operación de una actividad relativa al procedimiento.
6		Conector de área o página	Representa el enlace de una parte del diagrama con otra.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Verificación proceso de compras
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-15 4/7
Elaboró: J ECS	Fecha: 20/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/01/2017





	Fashion Factory, S.A Requisición de Compra															
	Depto. que solicita <u>Producción</u> No <u>21</u> Fecha del Pedido <u>15/12/2016</u>															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Unidad</th> <th style="width: 70%;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2000</td> <td style="text-align: center;">Yardas</td> <td style="text-align: center;">Casimir italiano colo negro</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad	Unidad	Descripción	2000	Yardas	Casimir italiano colo negro									
Cantidad	Unidad	Descripción														
2000	Yardas	Casimir italiano colo negro														
Elaborado Por  <i>Darling Mogollón</i> Supervisor de producción	Autorizado Por  <i>Mario Rodas</i> Gerente de Producción															

Análisis

Se corroboró contra documentos originales que la requisición de compra cumple con los requisitos establecidos en el procedimiento de compras

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Detalle de Atributos de Calidad
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-15 5/7
Elaboró: JECS	Fecha: 20/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/01/2017

		Fashion Factory, S.A Orden de Compra			
Proveedor <u>Productora de Telas ,S.A.</u>		No <u>81</u>			
Departamento <u>Producción</u>		Fecha <u>12/12/2016</u>			
Cantidad	Unidad	Descripción	Valor Unitario Q.	Valor Total.	
2000	Yardas	Casimir italiano colo negro	60.00	120,000.00	
			Total	120,000.00	
Elaborado Por  Darling Mogollón Supervisor de producción Fashion Factory, S.A.			Autorizado Por  Mateo Arias Jefe de Compras Fashion Factory, S.A.		

Análisis

Se verificó que de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de compras se deben solicitar tres cotizaciones al realizar una compra , sin embargo, se corroboró que se realizó la orden de compra No. 81

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Realización del producto
Análisis procedimientos y flujogramas
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-15 7/7
Elaboró: JECS	Fecha: 20/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/01/2017

Explicación de **a** de PT'S de **A-15 1/7** al **A-15 6/7**

Análisis: Se corroboró físicamente que existen procedimientos y flujogramas para la realización del producto que abarcan las fases de compras, corte, cosido y acabados finales los cuales fueron verificados contra el proceso real realizado por las diferentes áreas y al analizar la información, secuencia lógica contenida en estos se confirmó que si incluyen el alcance, los procedimientos documentados establecidos y una descripción de la interacción de los procesos, definen los controles para aprobar, revisar, actualizar y asegurarse que se identifican los cambios así como también, cumple con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 y cumplen con la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo se corroboró que no se cumple con el procedimiento de compras en el punto que indica que se deben solicitar tres cotizaciones para seleccionar a un proveedor no obstante se detectó que se realizó una compra la cual se autorizada con base a una sola cotización, situación que se incluirá como hallazgo en el Informe de Auditoría.

Fashion Factory, S.A.
 Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008
 Matriz de Evaluación Medición Análisis y Mejora
 Del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-16
Elaboró: JECs	Fecha: 13/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Objetivos	Análisis de Riesgos (a)		Actividades de Control	Evaluación	Ref.
	Factor de Riesgo	Probabilidad			
Planificar, implementar seguimiento a la percepción del cliente	No cumplir con la calidad que se ofrece al cliente.	Media	Se establece un proceso para dar seguimiento a las sugerencias recibidas de cliente. Se elabora una encuesta de satisfacción al cliente	Cumplir con la medición, análisis, planificación y correcta implementación y dar seguimiento a las evaluaciones internas realizadas al sistema de gestión de calidad se puede ver afectada por la falta de una planificación de seguimiento y mejora continua adecuada lo cual se puede prevenir al realizar una revisión periódica de la situación actual de las no conformidades que se detectaron en evaluaciones anteriores	A17 a A18 Página 111 a 116
Realizar Auditorías para determinar conformidad del sistema de gestión de calidad	Falta de planificación de Auditorías Internas con mayor recurrencia	Media	Se incluye la realización de Auditoría Interna en el plan anual de Auditoría	Se selecciona al personal adecuado para realizar la planificación y ejecución adecuada de la Auditoría Interna	
	Criterio inadecuado para elaborar el plan de Auditoría	Baja			

(a) Ver matriz de criterio de probabilidad en PT **A-19**

Conclusión: Por medio de la evaluación realizada se determinó que se cumple con la medición, análisis y mejora sin embargo se corroboró que existen no conformidades de evaluaciones anteriores las cuales a la fecha de la evaluación no se han implementado las acciones correctivas necesarias para desvanecerlas, así mismo, se corroboró en la matriz de producto no conforme que existen materias primas no conformes que se originan del año 2013 y a la fecha de la evaluación no se han depurado.

Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Evaluación de Nivel de Cumplimiento

Sección Medición, Análisis y Mejora

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

Objetivo

Determinar si se cumple con los lineamientos establecidos en la sección de Medición, Análisis y Mejora

PT	A-17 1/3
Elaboró: JECS	Fecha: 21/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Trabajo Realizado

Según visita realizada a Gerencia General se indicó que se realiza una supervisión del sistema de gestión calidad la cual está incluida en el plan anual de Auditoría para asegurar la mejora continua, por lo que se realizan evaluaciones de cumplimiento a intervalos planificados para establecer si el sistema de gestión de calidad es eficiente y adecuado.

El Gerente de Producción indico que como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, se realiza seguimiento a la información de la información que se recibe de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa. Par lo cual se procedió a corroborar y analizar las encuestas de satisfacción al cliente. Se corroboró en el control de seguimientos que se realiza por el Departamento de Auditoría Interna que por parte del Departamento de Producción no se han implementado las acciones correctivas establecidas en las recomendaciones para desvanecer los hallazgos de evaluaciones anteriores por lo que no se cumple con el requerimiento de la norma respecto al seguimiento.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Medición, Análisis y Mejora
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-17 2/3
Elaboró: JECS	Fecha: 20/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

El Gerente de Producción indico que se aseguran que el producto que no cumple con los requisitos establecidos, sea identificado y se controla para prevenir su uso o entrega no intencionados, por lo que se tiene establecido un procedimiento documentado donde se establecen los controles, responsabilidades y personal relacionado para tratar el producto no conforme. Para lo cual se procedió a corroborar y analizar dicho procedimiento.

Se corroboró en el control de seguimientos que si se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y para evaluar en que aspectos puede realizarse la mejora continua tomando como base las no conformidades de evaluaciones anteriores.

Se explicó que se busca la mejora continua del sistema de gestión de calidad lo cual se corroboró en la política de calidad y objetivos de calidad y los resultados de las evaluaciones anteriores.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Evaluación de Nivel de Cumplimiento
Sección Medición, Análisis y Mejora
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-17 3/3
Elaboró: JECS	Fecha: 21/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Al evaluar la matriz de producto no conforme proporcionada por el departamento de producción se corroboró que existen materias primas que se originan del año 2013 las cuales a la fecha no han sido depuradas y continúan reflejándose como un producto no conforme.

Análisis

Se establece que en el Departamento de Producción si cumple con los aspectos de medición, análisis y mejora enfocada en el proceso de producción, sin embargo, se descuida el seguimiento a las no conformidades encontradas en auditorías de años anteriores las cuales aún se encuentran en proceso y están pendientes de desvanecer. También se comprobó que existen materias primas cuyas inconformidades fueron detectadas en 2013 y a la fecha de la evaluación no han sido depuradas. Por lo que las dos situaciones mencionadas se incluirán como hallazgo en el informe de Auditoría.

Fashion Factory, S.A.
Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008
Corroboración Producto No Conforme
Del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-18 1/3
Elaboró: JECS	Fecha: 13/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Fashion Factory, S.A.

Fashion
Factory

CONTROL PRODUCTO NO CONFORME-MATERIAS PRIMAS

Código: 06-0003
Fecha Rev.: 31-05-2016

Fecha	Materia Prima	Proveedor	Ubicación	Descripción no Conformidad	Cantidad	Unidad	Estado de Inspección	Acción Correctiva
1/05/2013	Dacrón para bolsas de pantalón	Servitelas	Bodega de Materia Primas	Material para revisar por devolución en mas estado	5	Piezas	Observación	Material Bloqueado para uso
10/05/2013	Entretela para pantalones	Importador a La Maquina	Bodega de Materia Primas	Dañado en Bodega	15	Piezas	Observación	Baja de Material
11/05/2016	Seda para forro de Sacos	Mega Telas	Bodega de Materia Primas	Material dañado por parte del transporte del proveedor	3	Piezas	Rechazado	Baja de material, reclamación a Mega Telas

Elaborado Por


Fabricio Ruiz
Auxiliar de Bodega

TT

Revisor por



Jefe de Bodega
Maylin Rodas

TT

Análisis:

Se corroboró físicamente que existe un control de productos no conformes y analizamos la información y secuencia lógica que esta contenida en este, se logro confirmar que si se lleva a cabo el registro de materias primas dañadas, también se detallan los productos no conformes y cumple con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, sin embargo se comprobó que existen productos no conformes que se originan del año 2013 los cuales no muestran seguimiento y a la fecha de la evaluación no se han depurado.

PT	A-18 2/3
Elaboró: J ECS	Fecha: 13/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Fashion Factory, S.A.
 Evaluación de cumplimiento Norma ISO 9001:2008
 Evaluación Seguimiento y Mejora
 Verificación de hallazgos de evaluaciones anteriores
 Período de evaluación del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

Fashion Factory, S.A.												
Control y Seguimiento de Recomendaciones Auditoría Interna												
Numero de Informe	Auditoría A			Hallazgo			Recomendación		Fecha Entrega Informe	Estado de la Recomendación		
	Departamento	Nombre de la Auditoría	Período	No.	Título	Condición	Descripción	Acciones Pendientes de Cumplir		Responsable	Pendiente	En Proceso
F-05-2014-AI	Producción	Evaluación de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2013	1	No cumple con el plazo de respuesta a los clientes, fijado en el Sistema de Gestión de Calidad	Se determinó al evaluar los ordenes de compra, contra los ordenes de entrega que los productos no son entregados a los clientes en el tiempo acordado al momento de realizar la compra.	Se analice los procesos de compras y producción para establecer áreas de mejora que cumplir con los tiempos de entrega acordados con los clientes		Departamento de Producción	31/08/2014	x	
F-05-2014-AI	Producción	Evaluación de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2013	2	Orden de Compra aprobada por empleado que no tiene esa potestad	Al revisar el proceso de compras se detectó que la Orden de Compra A123 esta firmada por un operario que no tiene esta potestad	Que se implemente una matriz de aprobaciones en las cuales se establezca el personal autorizado para aprobar ordenes de compra y sus respectivos montos		Departamento de Producción	31/08/2014	x	

Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Corroboración Seguimiento Acciones Correctivas

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-18 3/3
Elaboró: JECS	Fecha: 21/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

Análisis:

Se corroboró físicamente que existe un control para llevar registro del seguimiento de recomendaciones de evaluaciones anteriores, al analizar la información, secuencia lógica contenida en este se confirmó que si se definen y establecen los elementos necesarios para llevar cuenta y razón de la situación actual de las no conformidades pendientes de cumplir, así mismo, si cumple con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 con el objetivo de mantener la eficiencia, eficacia e idoneidad del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, se observó que existe falta de implementación las acciones correctivas de evaluaciones de años anteriores por parte de los Responsables, lo cual se incluirá como hallazgo en el informe de Auditoría.


Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Criterio de Probabilidad

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-19
Elaboró: JECS	Fecha: 22/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017



Probabilidad	Descripción
Baja	Factores de riesgo que no presentan una probabilidad y frecuencia relevante ni se cuenta con datos históricos para decir que se van a presentar.
Media	Factores de riesgo que influyen de forma significativa en la entidad, y presentan cierta frecuencia y se cuenta con datos históricos de que han afectado a la institución
Alta	Factores de riesgo que se cuenta con datos exactos y estadísticas que respaldan su ocurrencia.

(B)

Criterio determinado en función del riesgo y la consecución de objetivos de las secciones de ISO 9001: 2008, proporcionado por la Gerencia en la entrevista de valoración de riesgo, utilizado en las matrices de evaluación.










Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Cedula de Marcas

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-20 1/2
Elaboró: JECS	Fecha: 22/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

No.	Descripción	Marca
1	Documento obtenido del departamento de producción para el control del producto no conforme	
2	Documento obtenido del departamento de recursos humanos	
3	Información corroborada con documentos físicos.	
4	Firmas verificadas con catálogo de firmas proporcionado por la Gerencia General	
5	Documento obtenido del Departamento de Auditoría Interna para el de seguimientos de hallazgos de evaluaciones de periodos anteriores.	
6	Copia Fiel del Original	
7	Copia Preparada por el Cliente	
8	Información obtenida de la Norma ISO 9001:2008	
9	Información proporcionada por Gerencia General	
10	Se verificó que la información esta incluida en los manuales de procedimientos	








Fashion Factory, S.A.

Evaluación cumplimiento ISO 9001:2008

Cedula de Marcas

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-20 2/2
Elaboró: JECS	Fecha: 22/03/2017
Revisó: LMP	Fecha: 23/03/2017

No.	Descripción	Marca
11	Información verificada físicamente en los Manuales de procedimientos	
12	Verificado físicamente contra documentos y cumple con los Requerimientos de ISO 9001:2008	
13	Información obtenida directamente de la página web	
14	Evidencia capturada con cámara fotográfica en las instalaciones de la empresa	
15	Observación de procesos físicos y corroboración de que estos se cumplen de acuerdo al proceso documentado	
16	Respuestas obtenidas directamente del colaborador	
17	No cumple con el procedimiento establecido	

4.7 Informe de Cumplimiento

Fashion
Factory

Fashion Factory, S.A.
Auditoría Interna

Memorando No. 00111


Para: Licda. Diana Camila Londoño
Presidente Consejo de Administración

De: Licda. Lina Marcela Puerta
Gerente de Auditoría Interna

Asunto: Informe de Cumplimiento Sistema de Gestión de Calidad
Fecha: 31 de marzo de 2017

Para los fines pertinentes adjunto el informe del trabajo solicitado “**Evaluación de Cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008**” por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2016

Atentamente,



Juan Enrique Cayax Soto
Asistente de Auditoría Interna

Vo.Bo.



Licda. Lina Marcela Puerta
Gerente de Auditoría Interna

INFORME DE AUDITORÍA

**EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO A LA NORMA ISO 9001:2008
FASHION FACTORY, S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2016**

GUATEMALA, MARZO DE 2017

01. Falta de aprobación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Al realizar la evaluación del punto Responsabilidad de la Dirección se estableció que el manual de calidad esta actualizado y la última versión vigente está al alcance de todos los colaboradores de la organización. Se observó que en la matriz de control de documentos indica que dicho manual esta aprobado, sin embargo, al realizar la verificación física del mismo se corroboró que no cuenta con la aprobación correspondiente, por lo que no se cumple por completo con los requisitos de documentación del sistema de gestión de calidad.

Criterio

Norma Internacional de Estandarización ISO 9001:2008 en su numeral 4.2.3 Control de los documentos indica: “Los Documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar y asegurarse que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.”

Causa

Falta de cumplimiento e interés en el procedimiento establecido para el control, registro y aprobación de documentos.

Efecto

Que el personal utilice y tenga a su alcance información desactualizada lo cual pone en riesgo cumplir con lo requerido por el Sistema de Gestión de Calidad.

Comentario de la Administración

La aprobación de la documentación del sistema de gestión de calidad tiene asignado un responsable, en esta ocasión fue falta de control dar a conocer el manual sin verificar que no estaba aprobado.

Recomendación

Se recomienda implementar un control de procedimientos y documentos en la cual de forma consolidada se tenga registro de todos los documentos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad y se definan las personas responsables a quienes debe ser dirigida la documentación del sistema de gestión de calidad para su revisión y aprobación y así poder controlar y prevenir la publicación versiones de documentos desactualizadas y sin aprobar.

02. Falta de un sistema de comunicación apropiado

Se constató que en niveles organizacionales inferiores del departamento de producción, desconocen la funcionalidad de los objetivos de calidad por lo que no se ha logrado cumplir en su totalidad debido a la ineficiencia del sistema de comunicación en la empresa.

Criterio

Norma Internacional de Estandarización ISO 9001:2008 en su numeral 5.5.3 Comunicación Interna indica: “La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.”

Causa

La falta de un sistema de comunicación apropiado a los requerimientos del sistema de gestión de calidad.

Efecto

Falta de conocimiento del sistema de gestión de calidad por todos los colaboradores de la compañía debido un sistema de comunicación ineficiente que no llega a todos los niveles organizacionales.

Comentario de la Administración

La comunicación interna se maneja de forma presencial, y a través de la intranet, sin embargo, no todos los colaboradores en la compañía tienen acceso a un computador, se ha considerado el poder abrir un canal de comunicación directa entre gerentes y sus subordinados y evidenciar de forma escrita que la información fue proporcionada.

Recomendación

Implementar un canal de comunicación interna eficiente, eficaz y entendible el cual puede ser manejado a través de boletines, intranet, murales y capacitaciones constantes y con esto permitir a cualquier colaborador sin importar el nivel organizacional que ocupe en la compañía tener acceso a la información de interés conjunto para impulsar el sistema de gestión de calidad considerando los manuales, políticas y objetivos de calidad.

03. Selección de personal que no es competente

Se pudo determinar que el proceso de selección tiene una oportunidad de mejora debido a que el personal del Departamento de Producción en ocasiones no reúne las características necesarias para el perfil de puesto lo cual impacta en el proceso de aprendizaje.

Criterio

Norma Internacional de Estandarización ISO 9001:2008 en su numeral 6.2 Recursos Humanos, sub numeral 6.2.1 Generalidades indica:” El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Causa

El departamento de Recursos Humano realiza el proceso de selección según el manual de procedimientos el cual no se adecua ni esta actualizado para atraer personal que tenga las competencias adecuadas.

Efecto

Incumplimiento del mandato de gestión de los recursos que establece la norma debido a que el producto final se ve afectado indirectamente por el personal que no cuenta con las competencias necesarias lo cual impacta en la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

Comentario Administración

A la fecha el proceso de selección se realiza de acuerdo a lo establecido en el manual de procedimiento, se tiene contemplado hacer una revisión del proceso de selección para identificar áreas de mejora y actualizar el proceso a lo requerido por las diferentes áreas de la empresa.

Recomendación

Realizar una evaluación y revisión al proceso de selección y contratación para el personal del Departamento de producción con el objetivo de poder de establecer áreas de mejora así como también realizar las acciones correctivas necesarias para actualizar el procedimiento establecido y así reducir el riesgo de contratar personal que no reúna las competencias necesarias que el puesto requiere.

04. Falta de depuración de producto no conforme con los requisitos del producto

Se detectó que en el control de producto no conforme existen materias primas cuyas inconformidades fueron detectadas en años anteriores y a la fecha de la evaluación no habían sido depuradas lo cual impacta en el Sistema de Gestión de Calidad.

Criterio

Norma Internacional de Estandarización ISO 9001:2008 en su numeral 8.3 Control de producto no conforme: “La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.”

Causa

Falta de aplicación del procedimiento establecido para el control y depuración de producto no conforme.

Efecto

Riesgo a que las materias primas dañadas sean utilizadas en el departamento de producción lo cual impacte en la calidad de los productos.

Comentario de la Administración

Se tiene contemplado realizar una revisión al procedimiento establecido para el control de producto no conforme.

Recomendación

Establecer una comisión para realizar una revisión y actualización al procedimiento establecido para el control de producto no conforme y así tomar acciones correctivas que sean necesarias para evidenciar la falta de depuración de productos antiguos.

05. Incumplimiento proceso compras

Se verifico que se tiene establecido un procedimiento para asegurar la calidad de compras, sin embargo, dicho proceso no se cumple en su totalidad debido a que no se solicitan las tres cotizaciones al momento de gestionar una nueva compra.

Criterio

Norma Internacional de Estandarización ISO 9001:2008 en su numeral 7.4 Compras, sub numeral 7.4.1 Proceso de Compras, indica: “La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, el tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido, además debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de los requisitos del sistema de gestión de calidad”.

Causa

Falta de conocimiento adecuado del proceso de compras por las personas responsables de la actividad.

Efecto

Compra de productos que no cumplen con los requisitos necesarios para el sistema de gestión de calidad, lo cual impacta el resultado final de los productos realizados.

Comentario de la Administración

A la fecha se tiene planificado hacer una revisión del proceso de compras debido a que se han recibido retroalimentación de clientes por productos que cumplen con la calidad acordada.

Recomendación

Realizar una revisión al proceso que actualmente se realiza en el departamento de compras al momento de seleccionar un nuevo proveedor y así poder determinar áreas de mejora y las acciones correctivas que sean necesarias con el objetivo de depurar las no conformidades encontradas en el proceso y que el personal cumpla con los requisitos establecidos en el manual de procedimientos.

06. Falta de seguimiento y gestión a las no conformidades de auditorías anteriores

Detectamos que no existe seguimiento adecuado por parte de los responsables, debido a que aún se presentan hallazgos correspondientes a evaluaciones de años anteriores, que muestran falta de implementación a las acciones correctivas indicadas en las recomendaciones correspondientes.

Criterio

Norma Internacional de Estandarización ISO 9001:2008 en su numeral 8 Medición, análisis y mejora, sub numeral 8.1 Generalidades, indica: “La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar conformidad con los requisitos del producto y asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad.”

Causa

No se muestra evidencia de que el responsable del área auditada se asegura de que se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Efecto

Se deja de promover la mejora continua y no se da el seguimiento necesario a las no conformidades, por lo que las acciones correctivas se acumulan y no se desvanecen.

Comentario de la Administración

Desde que se obtuvo la certificación ISO 9001:2008, Se ha implementado un sistema de supervisión a los seguimientos en el sistema de gestión de calidad, sin embargo, se tiene contemplado realizar una revisión a detalle que permita depurar los hallazgos en un tiempo considerable.

Recomendación

Que se le dé el seguimiento adecuado y oportuno de forma constante y periódica a las no conformidades de períodos anteriores para poder desvanecerlas y cumplir con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.



Juan Enrique Cayax Soto
Asistente de Auditoría Interna

Vo.Bo.



Licda. Lina Marcela Puerta
Gerente de Auditoría Interna

CONCLUSIONES

1. Las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir al no contar con un recurso humano capacitado, un sistema de comunicación eficiente y un seguimiento adecuado a las no conformidades de evaluaciones de períodos anteriores provoca no participar para contratos con posibles clientes, se producen prendas de vestir que no cumplen con aspectos de calidad y la empresa pone en riesgo su competitividad en el mercado por no cumplir en aspectos de calidad, Por lo que la hipótesis presentada en el Plan de Investigación se confirmó completamente.
2. Las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir ponen en riesgo la certificación al no cumplir no los requisitos básicos que establece la norma ISO 9001:2008 principalmente por no contar con un sistema de comunicación adecuado para dar a conocer internamente los principales lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad lo cual se puede prevenir planificando evaluaciones de cumplimiento de forma adecuada y oportuna.
3. El resultado del caso práctico demuestra la importancia de la Evaluación del Cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008 por parte de la Auditoría Interna, ya que los procedimientos realizados permiten al auditor determinar los riesgos existentes del área, por lo que a través de los papeles de trabajo realizados y evidencia obtenida, el auditor interno es capaz de fundamentar las aseveraciones expuestas en el informe.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Auditoría Interna de las empresas que se dedican a la fabricación de prendas de vestir que realicen evaluaciones constantes y planificadas al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de fortalecer el control interno que garantice la calidad de los productos y operaciones que la administración realiza para mantener los estándares de calidad requeridos por el mercado.
2. Que El Contador Público y Auditor en su rol como miembro del departamento de Auditoría Interna debe estar en la capacidad de conocer lineamientos y marcos normativos internacionales, que son demandados en la actualidad por el mercado a nivel internacional, lo cual le brinda como profesional un mayor campo de acción y no estar limitado al momento de ser requerido para trabajos especiales.
3. Se recomienda a la Auditoría Interna que se realice la supervisión previa de los procesos de fabricación de prendas de vestir y no posterior como se realiza en la actualidad para detectar los riesgos de errores e irregularidades como base para identificar sus causas y promover acciones para eliminar las debilidades de control existentes; así mismo es importante que el personal de altos mandos ejerzan una adecuada supervisión del sistema de gestión de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente. "CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA". 1985. 132 p.p.
2. Boucher, Francois. "HISTORIA DEL TRAJE EN OCCIDENTE". Editorial Gustavo Gili, S.L. España 2010. 480 p.p.
3. Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, "INFORME COSO ". Estados Unidos 1992. 420 p.p.
4. Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, "MARCO INTEGRADO DE CONTRO INTERNO- COSO 2013". Estados Unidos 2013. 320 p.p.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70. "CÓDIGO DE COMERCIO DE GUATEMALA". Enero 1971. 289 p.p.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 6-91. "CÓDIGO TRIBUTARIO Y SUS REFORMAS". Guatemala 1991. 80 p.p
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012 "LEY DE ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA, LIBRO I, IMPUESTO SOBRE LA RENTA". Guatemala 2012. 109 p.p
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 27-92. "LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y SUS REFORMAS". Guatemala 1992. 33 p.p

9. De Perinat, María. "TECNOLOGÍA DE LA CONFECCIÓN TEXTIL". Editorial EDYM, Madrid, España, 2010. 351 p.p.
10. Fischer, Anette. "CONSTRUCCIÓN DE PRENDAS". Editorial Gustavo Gili, S.L, España 2010. 192 p.p.
11. Franklyn, Benjamin. "ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS" Editorial McGrawHill. México 2014. 389 p.p
12. Instituto de Auditores Internos. "MARCO INTERNACIONAL PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA" revisión enero 2016. 215 p.p.
13. Luna, Alfredo. "PROCESO ADMINISTRATIVO". Editorial Patria, México 2015. 369 p.p.
14. Secretaría Central la Organización Internacional de Normalización. "NORMA ISO 9001:2008. SISTEMA DE GESTIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD". Ginebra, Suiza. 2008. 32 p.p

WEBGRAFÍA

15. Banco de Guatemala. Producto Interno Bruto Trimestral Primer trimestre de 2016. Recuperado el 10 de mayo del sitio web: https://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/1_1T_2016_JM.PDF.pdf
16. Diario de Centro América. Sector textil en Guatemala. Recuperado el 31 de agosto del sitio web : <http://www.dca.gob.gt/>

17. Organización Internacional de Normalización ISO. Acerca de ISO.
Recuperado el 12 de septiembre del sitio web:
<http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/benefitsofstandards.htm>

18. Universidad de Antioquia. Recuperado el 16 de septiembre de 2016.
Disponible en:
<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/unidades-academicas>