



UNIVERSIDAD DE MATANZAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE DIPLOMA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y
FINANZAS.

Título: Lista de chequeo para la evaluación de la gestión de la organización basada en las normas NCT- ISO 9001, 27001 y 31000.

Autor: Yenlis Cáceres Socorro.

Tutor/Tutores: MSc. Arlyne Medina Enríquez.
Dr.C. Alberto Medina León.

Matanzas, 2022

Pensamiento



“El problema es que la gente no es perfecta ni mucho menos, y hay que perfeccionar los sistemas de control para detectar la primera infracción que se produzca, porque esta es la que conduce a todas las demás...”

Ernesto Guevara de la Serna
Consejo de Dirección del Ministerio
de Industria del 11/05/1964.

ota de aceptación

Presidente del tribunal _____

Secretario del tribunal _____

Miembro del tribunal _____

Dado en Ciudad de Matanzas a los _____ días del mes de _____ 2022.

“Año 63 de la Revolución

Declaración de Autoridad

Declaro que soy Yenlis Cáceres Socorro de este Trabajo de Diploma y autorizo a la Universidad de Matanzas y UEB APA Unión de Reyes de Mayabeque a disponer de su uso cuando lo estime conveniente para su perfeccionamiento.

Para que así conste: _____

Dedicatoria

- A toda mi familia, en especial a mis padres por ser mi motor impulsor.

Agradecimientos

- A mis tutores, Arlyne Enríquez Medina y Alberto Medina León, por tanta ayuda y dedicación quien a lo largo de este período me ha orientado con sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de mi tesis, sin su dedicación no hubiera sido posible.
- A mi familia, porque sin ella no lo hubiera logrado.
- A todos los que han puesto su granito de arena para que este trabajo llegue a feliz término.
- A todos los profesores que han estado a lo largo de mi vida estudiantil, porque todos han dejado una huella y una enseñanza.

Resumen

El presente trabajo de diploma se realizó en la UEB APA Unión de Reyes perteneciente a Mayabeque tiene como objetivo desarrollar una lista de chequeo para la evaluación de la gestión de la organización en las normas NCT- ISO 9001, 27000 y 31000. Se utilizaron los métodos teóricos y empíricos que integran instrumentos de diversa índole. Dentro de los métodos teóricos generales empleados se encuentran el análisis y síntesis de la información a partir de la revisión de la literatura especializada, la consulta a expertos en los temas tratados, lógico y sistémico, la analogía, la reflexión y otros procesos mentales inherentes a la investigación científica. A su vez, los métodos empíricos están relacionados con instrumentos (algunos informáticos) de búsqueda, relevamiento de información científico-técnica y su ordenamiento (gestor bibliográfico Endónate®), de la consulta a expertos (entrevistas), (encuestas). Se aplicaron una serie de herramientas y técnicas, para verificar que se lleven a cabo acciones para el cumplimiento de las resoluciones y normativas establecidas que contribuyen a lograr la eficiencia y efectividad, basado en un enfoque de procesos. Entre los resultados alcanzados se encuentran: aplicación de la lista de chequeo para el proceso, aplicación de la misma y propuestas de mejoras para el proceso.

Summary

Índice.

Introducción.....	1
Capítulo I: Marco teórico referencial.....	7
1.0 Introducción al capítulo.....	7
1.1 Antecedentes de la auditoría.....	7
1.2 Auditoría concepto, auditoría de gestión y/o auditoría de procesos.....	10
1.3 Auditoría como herramienta de mejora continua y alineamiento estratégico. Los auditores internos.....	14
1.6 Marco Regulatorio Legal.....	25
1.6.1 Resolución 60/2011 del Control Interno.....	25
1.6.2 NC ISO 9001: 2015.....	25
1.6.3 NC ISO 27001: 2013.....	25
1.6.4 NC ISO 31000: 2018.....	25
1.6.5 Ley 107/2009 modificada de la Contraloría General de la República.....	25
1.6.6 Resolución 76/2020 de las Normas Cubanas.....	26
Capítulo II: Diseño metodológico de la investigación.....	27
2.0 Introducción.....	27
2.1 Antecedentes metodológicos para el desarrollo de una Lista De Chequeo.....	27
2.2 Propuesta de la lista de chequeo para evaluar la gestión.....	29
2.3 Explicación de la lista de chequeo.....	34
2.4 Métodos, técnicas y herramientas empleados en el desarrollo de la investigación.....	43
Capítulo 3: Aplicación del procedimiento para realizar auditoría de proceso.....	47
3.1 Introducción:.....	47
3.2 Caracterización de la empresa.....	47
3.2 Aplicación de la lista de chequeo.....	48
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	67
Bibliografía.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.....	75

Introducción.

A nivel mundial se han presentado situaciones que han puesto en crisis el criterio y el trabajo realizado por auditores que generan un deterioro del prestigio del auditor y su independencia causados por la corrupción y otros tipos de fraudes de los cuales no deja de estar exento ningún país. Al respecto, cabe destacar que la auditoría de gestión es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente (García Loor, 2019).

Se puede determinar que la auditoría nace por la necesidad de examinar o analizar la situación financiera de las empresas garantiza que los procedimientos que se lleven a cabo sean de manera correcta y transparente, avala que la información económica sea verídica y los inversionistas puedan tomar la decisión de depositar su dinero y generar utilidades en alguna empresa determinada (Sánchez Freire, 2021).

La auditoría es el campo que más ha avanzado de la ciencia contable: ella le devolvió su papel protagónico al contador público en las organizaciones modernas liberándolo del encasillamiento financiero y contable, donde lo ubica la sociedad profesionalmente, para extender su campo de acción al conocimiento del objeto social de las organizaciones (Biler Reyes, 2017).

Esta palabra procede del latín auditorius, y de esta proviene auditor, persona que posee la virtud de oír, y el diccionario lo considera u Revisor de Cuentas Colegiado; pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, a la eficiencia y a la eficacia en el uso de los recursos, así como el control de los mismos (Antúnez Sánchez & Soler Pellicer, 2013).

La auditoría es una evaluación y cada evaluación debe tener un ejemplo para realizar el examen y tener la capacidad de concluir el marco analizado. Este ejemplo de correlación fluctuará claramente según el área sujeto a examen. Para llevar a cabo el examen de auditoría, el revisor debe tener una información impresionante de investigación, tanto en su interior como también en la parte externa, están sujetos a la normatividad legal (Balbín Colonio & Boza Arroyo, 2018).

El proceso de la auditoría requiere de cuatro etapas para su desarrollo: obtener, actualizar y documentar la información del cliente, planear y documentar una estrategia: aplicar pruebas y otros procedimientos de Auditoría, formulación de dictamen del Auditor y comunicación de las deficiencias de control. En la etapa inicial el Auditor obtiene y/o actualiza la información acerca del cliente, la

cual sirve para evaluar el riesgo de que los estados financieros contengan errores importantes y para planear la Auditoría (Biler Reyes, 2017).

La Auditoría es de mucha importancia ya que radica en que existe la expresión de la opinión de manera independiente de acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo del examen. Todo en la Auditoría tiene un objetivo primordial: Que el Auditor se forme una opinión acerca de las afirmaciones, relacionadas con actos y acontecimientos económicos, sujetos a Auditoría. La opinión del Auditor especificará la medida en que estas afirmaciones están de acuerdo con los criterios o normas establecidas (Muñoz Razo, 2002).

La Auditoría de Gestión según la Contraloría General Del Estado (2002) consiste en un examen sistemático que realiza un equipo de profesionales especialistas en forma multidisciplinaria, cuyo objetivo consiste en realizar una evaluación sistemática a cargo de un grupo de profesionales especialistas en auditoría de gestión, en forma multidisciplinaria, cuyo objetivo consiste en estimar la gestión operativa y los resultados obtenido (Pagola Jara, 2018).

Esta gestión de procesos aportara conocimientos de estrategias y técnicas como la teoría de caos, la mejora continua. Apoya a la descripción, identificación de los procesos, crean posibilidades sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otros. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología (Balbín Colonio & Boza Arroyo, 2018).

Es un examen crítico, sistemático, ordenado e imparcial sobre los procesos, procedimientos y actividades con los que cuenta una entidad para determinar la eficacia con que logra los objetivos, efectividad con que son utilizados, tienen con fin sugerir recomendaciones que mejoren las operaciones de la entidad en caso de ser necesarias (Pérez Romero, 2015).

Los sistemas de gestión empresarial en Cuba son el conjunto de políticas, prácticas, procedimientos y procesos utilizados en la elaboración e implementación de estrategias, su ejecución, y toda la actividad de gestión asociada. Las empresas utilizan actualmente sistemas de información a todos los niveles de operación para recoger, procesar y almacenar datos, optimizar las operaciones diarias (Mejias Peña, 2016).

Los Sistemas de Gestión (SG) son una estructura evidenciada para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la organización, están deliberados para contribuir al fortalecimiento y tienen como finalidad establecer y alcanzar objetivos definidos. Los SG se hacen necesarios para enfrentar retos significativos como la competitividad, Rentabilidad, Globalización,

Velocidad de los cambios, Capacidad de adaptación, Crecimiento y Tecnología entre otros (Montoya Quintero et al., 2022).

Existe una tendencia creciente a la integración de varios sistemas de gestión, entre los que se destacan la calidad, el medio ambiente, la salud y seguridad en el trabajo, y el sistema de gestión energética. De esta forma las organizaciones gestionan sus procesos y brindan productos y servicios con mayor calidad. En Cuba, existe una tendencia mayor hacia la integración del medio ambiente con la gestión de la calidad, aunque esta se ha extendido hacia la integración del sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de control interno (Antúnez Saiz et al., 2017).

El aporte del Sistemas Integrales de Gestión no es algo que ocurre instantáneamente con su implementación, ya que, para ello, la empresa debe tener un registro que le permita al SIG operar de forma beneficiosa, lo que demuestra que les exige a los empresarios mayor compromiso respecto a las actividades de cada una de las áreas de la empresa al ser de documentación y registro se trata (García Paternina, 2019).

La ISO es una organización internacional independiente, no gubernamental constituida actualmente por delegados de 163 países miembros. Con el trabajo de todos sus miembros la organización emite periódicamente normas internacionales que contienen lineamientos y especificaciones de clase mundial referidos a productos, servicios y sistemas para asegurar su calidad, seguridad y eficacia, con lo que estas normas facilitan además el comercio internacional. Hasta el momento la ISO ha emitido 28 22520 normas internacionales en diferentes campos de la industria y negocios desde la tecnología, alimentos, agricultura hasta cuidado de la salud (Jiménez Torres, 2020).

La Organización Internacional de Normalización (ISO) desarrolla normas que reúnen las mejores prácticas a aplicar en las organizaciones para que los sistemas de gestión puedan funcionar mejor, y es así que se tienen un sinnúmero de normas para todas las áreas y disciplinas. En una organización el objetivo es tener un solo sistema de gestión que abarque todos los sistemas referenciales que la misma desee tener o aplicar, con lo cual se obtendrían múltiples beneficios, pero por sobre todo un manejo sistémico de la organización (Jiménez Torres, 2020).

Normativamente, existen enlaces entre los tres sistemas analizados ISO 9001; ISO 27000 e ISO 31000 (Vidal Vázquez & Soto Rodríguez, 2013) ; aun cuando en la actualidad no existe un estándar internacional para los sistemas de gestión integrados (García Looor, 2019)

En este sentido las Normas ISO, son una valiosa herramienta en el ámbito nacional e internacional, ofrecen una variada y completa gama para trabajar en los SGC, no sólo para su concepción y puesta

en práctica sino también su implementación, evaluación y seguimiento. De igual forma es importante destacar, que la auditoría de los SGC es esencial para la mejora continua, pues permite identificar retos y oportunidades, potencialmente un factor de cambio y éxito de las organizaciones, cuando se realizan apegadas al ciclo PHVA (Yáñez & Yáñez, 2012).

Con el triunfo de la revolución cubana en 1959, se produjeron grandes cambios en la economía del país, y una de las industrias que garantizó el comercio de Cuba con el mundo fue la industria azucarera, la cual es de las más importantes de la producción agroindustrial cubana de todos los tiempos, además de ser una de las principales fuentes de ingreso a la economía del país. En el año 2011 a raíz del proceso de perfeccionamiento empresarial se disuelve el Ministerio del Azúcar y se crea la Organización Superior de Dirección para la Agroindustria Azucarera en forma abreviada AZCUBA (Castro Aguilera, 2017).

Se crea con los bienes y recursos del extinto Ministerio del Azúcar, además de los que integran su patrimonio como son sus empresas agroindustriales, productivas, de servicios, comerciales y de proyecto, cuentan también con los centros de Investigación de la Caña de Azúcar (INICA), el centro de Investigación de los Derivados de la Caña de Azúcar (ICIDCA) y el Centro de Capacitación (CNCA). El Grupo Azucarero AZCUBA forma parte de la administración central del estado, por su importancia económica y productiva (Castro Aguilera, 2017).

Esta UEB es una división interna que se crea por la organización superior de Dirección empresarial o la empresa, en este caso está subordinada por la Unidad Empresarial Héctor Molina de la Provincia de Mayabeque para organizar los procesos de producción bienes y prestación de servicios.

La presente investigación se sustenta sobre la base de los lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo 2021- 2025 en los apartados I Modelo de gestión económica, V Política de ciencia, tecnología, innovación y medio ambiente, VI Política Social; la Resolución 60 de marzo del 2011 de la Controlaría General de la Republica que tiene por objetivo establecer normas y principios básicos de obligada observancia para todas las organizaciones y constituye un modelo estándar del sistema de control interno.

Basados en los aspectos antes expuestos se formuló como **problema de investigación** el siguiente: ¿Cómo contribuir al control de la gestión en las organizaciones basadas en las exigencias de las normas NCT- ISO 9001, 27000 y 31000?

Para darle solución al problema de investigación planteado, se estableció el sistema de objetivos siguiente:

Objetivo general:

Desarrollar una lista de chequeo para la evaluación de la gestión de la organización en las normas NCT- ISO 9001, 27000 y 31000.

Objetivos específicos:

1. Construir el marco teórico-referencial de la investigación a partir del análisis crítico acerca de la auditoría, sistemas de gestión, sistemas integrales de gestión y las listas de chequeo como herramientas de trabajo del auditor interno y las normativas vigentes.
2. Describir las listas de chequeo para la evaluación de la gestión de la organización basado en las normas NC - ISO 9000, 27000 y 31000.
3. Aplicar la lista de chequeo para evaluar la gestión de la organización en la UEB APA Unión de Reyes de Mayabeque.

Objeto de estudio teórico: Auditoría de la gestión sustentada en las exigencias de la Normas ISO.

Campo teórico de la investigación: Auditoría de la gestión sustentada en las exigencias de las Normas ISO.

Objeto de estudio práctico: UEB APA Unión de Reyes de Mayabeque, AZCUBA

Métodos

En el desarrollo de la investigación se utilizaron métodos teóricos y empíricos que integran instrumentos de diversa índole. Dentro de los métodos teóricos generales empleados se encuentran el análisis y síntesis de la información a partir de la revisión de la literatura especializada, la consulta a expertos en los temas tratados, lógico y sistémico, la analogía, la reflexión y otros procesos mentales inherentes a la investigación científica. A su vez, los métodos empíricos están relacionados con instrumentos (algunos informáticos) de búsqueda, relevamiento de información científico-técnica y su ordenamiento (gestor bibliográfico Endónate®), de la consulta a expertos (entrevistas), (encuestas), prueba de ladov e Índice de Recomendación.

En función del logro de los objetivos planteados se propone la estructura siguiente para el presente trabajo de investigación: introducción, tres capítulos, un cuerpo de conclusiones y recomendaciones, una relación ordenada de la bibliografía empleada y un conjunto de anexos de necesaria inclusión.

En el Capítulo I se define en lo fundamental el marco teórico-referencial de la investigación, se hace alusión a los conceptos de Auditoría, Auditoría de Proceso, Sistema de gestión, Sistema de gestión integral y lista de chequeo, además de un estudio histórico-conceptual de los procedimientos y lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026

que se utilizaron en la aplicación del procedimiento propuesto. En el Capítulo II se explica la lista de chequeo para la gestión bajo las exigencias de las Normas ISO: 9000; 27000 y 31000 y se explican en detalles cada uno de los pasos a verificar. Es destacable en los pasos concernientes al enfoque de procesos el alto nivel de terminación de las herramientas propuestas. Por último, en el Capítulo III se muestra la aplicación de la lista de chequeo para la gestión bajo las exigencias de las Normas ISO: 9000; 27000 y 31000 propuesta en el Capítulo II. Se incluyen a continuación las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación efectuada y un grupo de anexos que permiten la comprensión en detalle de los resultados expuestos.

El análisis bibliográfico realizado resulta una contribución importante a la investigación realizada. Se plantean 118 referencias, 67% de los últimos 5 años, y 33% de los últimos 10 años, trabajos de investigaciones realizadas en tesis de maestría o diplomas como parte de esta propia investigación.

Capítulo I: Marco teórico referencial

1.0 Introducción al capítulo.

Este trabajo plantea el análisis de la literatura especializada sobre la temática de auditoría; auditoría de gestión y de procesos, sistemas integrales de gestión, el enfoque a sistema y sus procedimientos. Estos aspectos permitirán demostrar la importancia del enfoque de sistema y la auditoría, y crear las bases para realizar la propuesta de un procedimiento que permita la mejora continua y, a la vez, la actividad de auditoría. Además, se plantea el estudio de un conjunto de artículos y trabajos acerca de la auditoría de procesos y sistemas integrales de gestión que permitirán establecer los principios, pasos y tendencias actuales de las escasas experiencias reflejadas en la literatura internacional y, aún menos, en la nacional acerca de esta temática.

1.1 Antecedentes de la auditoría.

La auditoría ha existido aproximadamente desde el siglo XV. El origen exacto de las auditorías Financieras es objeto de controversia, pero se sabe que hacia el siglo XV algunas familias pudientes establecidas en Inglaterra recurrían a los servicios de Auditores para asegurarse de que no había fraude en las cuentas que eran manejadas por los administradores de sus bienes (Jimeno Bernal & González González, 2012).

El descubrimiento de América (1492) contribuyó también al crecimiento de la actividad de la auditoría, pues la Corona envió visitadores a revisar las cuentas y resultados de sus colonias; dichos visitadores supervisaban que el registro y manejo de las cuentas fueran correctos y emitían una opinión sobre la actuación de los encargados. En México, los virreyes representaban a la Corona y los visitadores venían a revisar el manejo de los tesoros, las recaudaciones, los gastos y la forma en que sus encargados gobernaban en la Nueva España de igual manera ocurrió en sus otras colonias de América (Muñoz Razo, 2002).

Nació como una necesidad de las empresas para prever los hechos delictivos que se pueden cometer por personas de diferentes áreas, brindan información oportuna para la toma de decisiones, informes completos sobre la ejecución eficiente de los procesos y actividades que se ejecutan en la organización (Marrero Marrero et al., 2015).

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 Un sistema metódico y normalizado de contabilidad era deseable para una adecuada información y

para la prevención del fraude. Desde 1862 hasta 1905, la profesión de la Auditoría creció y floreció en Inglaterra, y se introdujo en los Estados Unidos hacia 1900 (Muñoz Razo, 2002).

En la actualidad la auditoría se ha convertido en una herramienta importante para la gestión de cualquier empresa, es por esa razón que nace la necesidad de evaluar a una empresa en otros aspectos además del financiero (Ruiz Alvarado, 2018).

En Cuba la auditoría como definición legal en materia es la verificación de una empresa o de cualquier otra entidad pública o privada que realice un auditor contable oficialmente reconocido, al objeto de llegar a formarse una opinión profesional sobre si sus cuentas expresan razonablemente la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, y de los resultados obtenidos por la entidad en un ejercicio económico determinado (Antúnez Sánchez & Soler Pellicer, 2013).

Se remontan a la revisión y el diagnóstico que se practicaban a los registros de las operaciones contables de las empresas; después se pasó al análisis, verificación y evaluación de sus aspectos financieros; posteriormente se amplió al examen de algunos rubros de la administración, luego con el análisis de aquellos aspectos que intervenían en todas sus actividades y, por último, su alcance se incrementó conforme se avanzó en la llamada revisión integral (Muñoz Razo, 2002).

Ha transitado un largo camino y diversifica sus enfoques, áreas de aplicación, la auditoría de calidad en sus diferentes modalidades, cada vez de mayor importancia para las organizaciones que se plantean no sólo permanecer en el mercado, sino también mejorar de manera integral su gestión, orientados a la satisfacción del cliente (Yáñez & Yáñez, 2012).

En el 1953, es celebrado en La Habana, el 1er Congreso Internacional de Entidades de Fiscalización Superior (INTOSAI). Ya en enero de 1959, con el cambio de la estructura económica del país, no se considera necesario mantener el Tribunal de Cuentas, cesan en sus funciones en el 1960. En 1961, el Ministerio de Hacienda, al promulgarse la Ley No. 943 de comprobación de gastos del Estado es creada la Dirección de Comprobación, encargada de cumplir la fiscalización como acción de control del Estado (Antúnez Sánchez & Soler Pellicer, 2013).

A partir del año 1993 al insertarse Cuba en el mercado mundial surgen cambios en las Normas Generales de la Contabilidad, y el Ministerio de Finanzas y Precios establece la descentralización de la Contabilidad, lo que trae como consecuencia que cada entidad elabore su sistema contable acorde a sus necesidades, basado en los Principios Generalmente Aceptados que rigen en nuestro país. En 1995 se crea la Oficina Nacional de Auditoría para ejecutar las funciones que le fueron

asignadas al Ministerio de Finanzas y Precios mediante el Acuerdo No. 2914 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros (CECM) (Cancio Valdés & Curbelo Tribicio, 2009).

En el año 2000 en Cuba se crea la Contraloría General de la República de Cuba, por decisión del estado, concibiéndose como un nuevo órgano supremo de control, refrendado de esta forma en la Ley número 107, sin hacer cambios en la Ley suprema del país. El que en la actualidad se ocupa de ejercitar estas funciones, que a criterio del autor se mueven en el ámbito administrativo (Antúnez Sánchez & Soler Pellicer, 2013).

La promulgación de la Ley No. 107 de 2009 «De la Contraloría General de la República» (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2009) es un salto significativo ya que establece un reordenamiento del marco jurídico de esta profesión, lo cual coadyuva al fortalecimiento del control económico-administrativo y contribuye al perfeccionamiento de la gestión de las entidades (Hernández Nuñez, 2022).

En el año 2010 a propuesta del Consejo Estado en la sesión extraordinaria de la Asamblea Nacional del Poder Popular se crea La Contraloría General de la República de Cuba, mediante la Ley No .107 y su Reglamento “De la Contraloría General de la República de Cuba” de fecha 30 de septiembre de 2010 y la Resolución No. 60 del 3 de marzo de 2011, “Normas del Sistema de Control Interno, dictada por la Contraloría General de la República de Cuba, y de esa manera queda extinguido con el objetivo de adoptar los estándares internacionales (Marrero Marrero et al., 2015).

El 11 de octubre de 2012 se publicó en la Gaceta Oficial Ordinaria número 22, las Normas Cubanas de Auditorías que entraron en vigor el 28 de enero de 2013, con el objetivo de unificar y compilar en un sólo cuerpo jurídico todas las resoluciones vigentes emitidas por el extinto Ministerio de Auditoría y Control y la Contraloría General de la República que norman la actividad de la auditoría (Luciano Villar & Pérez Sánchez, 2016).

En los momentos actuales de Cuba y dado el entorno internacional donde se aproxima un vuelco total en las relaciones con los EEUU y a la apertura de grandes inversiones negociadas con nuestro estado, es un referendo obligado formar profesionales capaces de comentar, cotejar y emplear las nuevas técnicas de Auditoría de forma creativa, así como técnicas y métodos modernos en este campo toman como base las normas internacionales que apoyan de modo eficaz a mantener el orden y control sobre todos los recursos de una organización (Marrero Marrero et al., 2015).

Con la actualización de la Ley 107/09 en el 2017 se establece cinco tipos de auditorías: auditoría financiera, auditoría de desempeño, auditoría cumplimiento, auditoría fiscal, auditoría forense. Las mismas pueden ser realizadas por auditores externos, pero también por personal interno con el objetivo de mejorar el desempeño propio de quien se audita y como herramienta de control interno institucional (Álvarez Denis, 2018).

Durante muchas décadas la auditoría permaneció unida a la detección y prevención del fraude y las irregularidades, pero la evolución económica y social de los últimos tiempos ha traído consigo cambios sustanciales en el campo de la auditoría. En Cuba, es una práctica diaria hoy el control del presupuesto económico, constituyendo la herramienta fundamental de la dirección de las empresas, para la búsqueda de una mayor efectividad en el control económico administrativo (Marrero Marrero et al., 2015).

En las modificaciones y adecuaciones realizadas a las Normas Cubanas de Auditoría, la Contraloría General de la República de Cuba incorpora dentro del tema auditoría y revisión de la información, en la Norma General Evaluación del Riesgo y respuesta a los riesgos evaluados la Norma Especifica 530 asociada al uso de la Importancia Relativa, para armonizar la normativa cubana con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) (Silva López et al., 2015). Las Normas Cubanas de Auditoría son de aplicación por el Sistema Nacional de Auditoría y tienen como objetivo, establecer los principios fundamentales de la auditoría. Son esenciales para la credibilidad, calidad y profesionalismo de la auditoría; que permita aumentar el grado de confianza de los posibles usuarios; su cumplimiento unido al Código de Ética de los auditores, deben constituir la guía principal en el comportamiento y actuación de los auditores del Sistema Nacional de Auditoría (Resolución 76, 2020).

1.2 Auditoría concepto, auditoría de gestión y/o auditoría de procesos.

La evolución del concepto de auditoría se aprecia en el contexto internacional y nacional. Existe una amplia diversidad en cuanto a términos, lo cual demuestra el esfuerzo de los estudiosos del tema por desarrollar esta rama del conocimiento. A continuación, en el Cuadro 1.1 se muestra una recopilación de las diferentes maneras de interpretar la auditoría.

Cuadro 1.1: Conceptos de auditoría

No.	Autor/Año	Concepto/Definición
1	Yáñez Villacís (2020)	Permite examinar y determinar la autenticidad, integridad y calidad de la información que se plasman en los respectivos estados financieros.
2	Toro Álava et al. (2021)	Proceso sistemático, que permite mediante la recolección de evidencias, determinar la confiabilidad y calidad de la ejecución de las actividades realizadas y procedimientos establecidos en la empresa para la toma de decisiones.
3	Sánchez Freire (2021)	Es una herramienta que permite examinar y revisar los procesos administrativos o financieros dentro de una empresa, con la finalidad de emitir un informe final en donde se detalle los hallazgos obtenidos durante esta evaluación con el fin de mejorar el desempeño de la empresa por medio de una buena toma de decisiones.
4	Silva Paz (2022)	Hace referencia a la revisión y verificación de documentos contables y estados financieros para proveer un informe transparente, fiable y verídico de los documentos de la empresa.
5	Uribe Gualdrón (2022)	Es posible manifestar que este tipo de revisiones contribuyen a optimizar el ambiente laboral, dado que presta atención a los detalles “humanos”, los cuales, a veces, pueden pasar desapercibidos, a pesar de que ejercen una gran influencia dentro del ritmo de los procesos productivos.
	Jacobo Barros and Lozano Martín (2022)	Es examinar que la información que genera una empresa es oportuna y confiable, es decir que se va a revisar que las operaciones se den en la forma que fueron planeados y que se cumpla con las obligaciones fiscales y jurídicas.
	Hernández Nuñez (2022)	Herramienta de control facilita y brinda una adecuada respuesta a la petición de las responsabilidades que se exigen en las actuales condiciones del país.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con las definiciones anteriores se puede concluir que la auditoría no es mas que una herramienta para examinar con carácter sistemático la información de las organizaciones con el fin de mejorar la misma.

En el mundo se encuentran variados conceptos de auditoría de procesos escritos por diversos autores cuadro 1.2.

Cuadro 1.2: Concepto de Auditoría de Procesos.

No.	Autor/Año	Concepto/Definición
1	Suarez Ortega (2020)	Herramienta gerencial que permite verificar el cumplimiento oportuno de los objetivos o metas propuestos por un ente sea pública o privada, esta muestra resultados de razonabilidad de las actividades de la empresa con la finalidad de mantener la eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo
2	Medina Enríquez et al. (2020)	Proceder sistemático, que se encamina a lograr el cumplimiento de las acciones y estrategias, evalúa el rendimiento, se considera una herramienta para mejorar la calidad, busca las mayores eficiencias operativas y mejores resultados en los procesos. Los alcances previstos atañen a todas las áreas, departamentos o procesos de la organización.
3	Salinas Gonzaga (2020)	Bienes o productos almacenados, ya sea por una persona física o una entidad, durante un tiempo determinado, estos pueden ser destinados tanto para la compra, como venta o consumo de los mismos.
4	Contaduría General República de Cuba (2021)	Acción fiscalizadora de carácter multidisciplinario busca examinar y evaluar el control interno, conocer el desempeño de una institución, ente contable o la ejecución de programas, con el fin de determinar el apego a los principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.
5	Gonzalez Quintero et al. (2021)	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con las definiciones anteriores se puede concluir la auditoría de procesos no es mas que el proceso sistemático que se encamina a lograr el cumplimiento de las acciones y estrategias, evalúa el rendimiento, se considera una herramienta para mejorar la calidad.

Existe una pluralidad de términos en el contexto internacional y nacional que se exponen respecto a la definición de Auditoría de Gestión o como es llamada en nuestro país luego de una modificación realizada a la Ley 107/09 la cual es llamada auditoría de desempeño, lo cual evidencia los disímiles entendimientos respecto a las funciones de esta rama del conocimiento, a continuación, en el Cuadro 1.3 se muestra un estudio del concepto de auditoría de gestión.

Cuadro 1.3: Concepto de Auditoría de Gestión o Auditoría de desempeño.

No.	Autor/Año	Concepto/Definición
1	González Rojas et al. (2020)	Examen que se realiza para evaluar en la economía, eficiencia y eficacia de los procesos en relación con los objetivos y metas de la organización.
2	Santana González and Merino Pardo (2022)	Herramienta imprescindible para analizar el contexto económico, operativo y estratégico de una empresa.
3	Silva Paz (2022)	Dar seguimiento a los resultados obtenidos para poder detectar inmediatamente si existen brechas que perjudiquen el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, brindan soluciones para alcanzar resultados favorables dentro de la misma.
4	Jacobo Barros and Lozano Martin (2022)	Es un examen ordenado y profesional que se efectúa con el objetivo de evaluar la eficacia de una entidad.
5	Mateo Espinoza (2022)	Evalúa el sistema de gestión en su conjunto, verifica su eficacia y el grado de cumplimiento mediante la comprobación de las actividades realizadas, y contrasta estas actividades con los requisitos aplicables.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la recopilación de conceptos anteriores se puede concluir que no es mas que una herramienta que examina, evalúa y analiza el contexto económico, operativo y estratégico de una empresa.

1.3 Auditoría como herramienta de mejora continua y alineamiento estratégico. Los auditores internos.

La importancia de la auditoría radica, en que permitirá mejorar las actividades en las que se ve inmersa la empresa, una vez que se han corregido las fallas en los procesos a través de una retroalimentación (Moreda & Martínez, 2013). En la identificación de áreas de mejora, el auditor debe recopilar datos e información importante de todas las áreas de la organización para sacar conclusiones efectivas y confiables sobre sus operaciones. Presenta oportunidades de mejora y mecanismos de control para corregir posibles falencias en el sistema (Calderón Suárez, 2021).

La importancia de la auditoría está dada por sus transformaciones constantes en función de la actividad económica, así como por elementos que posee la empresa considerados puntos fuertes que pueden utilizarse o potenciar la situación que se evidencia hoy, para alcanzar un mayor desarrollo en la planeación. Este constituye el medio más importante a través se lleva a cabo el proceso de supervisión de la auditoría en sus diferentes niveles, sirve para calificar la calidad de la planeación estratégica para el desarrollo empresarial (Medina Enríquez & Crespo Rodríguez, 2019). Actualmente las Empresas han alcanzado un nivel mayor de desarrollo, muchas veces sujetas a la complejidad de sus operaciones y otros factores externos por lo que se ven en la necesidad de contar con los servicios de la unidad de Auditoría Interna, ya que ésta les proporciona mayor seguridad en sus activos y un mayor logro de metas y objetivos (Soledispa, 2018).

La Economía Cubana en estos momentos está atravesada por una etapa de grandes transformaciones la aplicación de la Auditoría de Gestión en las organizaciones, los directivos tienen la responsabilidad de analizar las causas y condiciones que generaron las vulnerabilidades del sistema de control interno provocadas por la inobservancia de normas y procedimientos establecidos, así como crear los mecanismos efectivos que le permitan controlar el patrimonio público de la entidad para minimizarlos o eliminarlos (Marrero Marrero et al., 2015).

El control interno (CI) como objeto de estudio, es visto como herramienta indispensable para la gestión organizacional de las entidades que provee mecanismos para prevenir y/o evitar los diferentes riesgos a los que se enfrentan las organizaciones en su funcionamiento. Proporcionan un interés para la prevención, acondicionándose a un buen crecimiento y el cumplimiento de sus objetivos, de manera en que sus resultados deben ser óptimos para generar nuevas propuestas, estrategias y pautas para la entidad (Rey et al., 2020).

La implementación del CI, no solo contribuye para que el equipo de trabajo alcance los objetivos propuestos, sino también porque permite distinguir entre síntomas y problemas, es decir, mientras que el control tradicional correctivo corregía problemas, el control preventivo identifica síntomas antes que estos lleguen a convertirse en problemas. Se considera, además, el proceso integral efectuado por funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen los siguientes objetivos gerenciales (de la Cruz & Delgado, 2021).

Los auditores internos actualmente son de vital importancia dentro de las empresas, debido a que son los encargados de impulsar la mejora continua a través de políticas y objetivos, evalúan la eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos plasmados en la normatividad vigente. Cabe resaltar, que las auditorías internas son ejecutadas por las propias organizaciones con fines internos, buscan analizar internamente la actividad de la entidad, con el fin de corregir incidencias o no conformidades detectadas (Calderón Suárez, 2021).

Los auditores internos se ven y son vistos como los buscadores de fraudes y errores de viejos paradigmas. Es evidente que existe un desfase en el tiempo entre los cambios económicos - sociales que se promueven hoy en el país dado el nuevo contexto internacional y el desarrollo de la auditoría de gestión. En consecuencia los auditores juegan un papel preponderante como consultivo para la alta gerencia ya que garantiza de forma oportuna las metas previstas en el escenario versátil en que estas se desarrollan (Haro Franco, 2013).

1.4 Herramientas de trabajo de los auditores internos. Las listas de chequeo.

Las auditorías internas ayudan a implantar la mejora continua y pueden facilitar la cultura empresarial en todos los niveles de una organización. Para lograrlos es importante implementar herramientas de auditoría para satisfacer las necesidades, brindar garantías y anticiparse a riesgos.

Cuadro 1.4 Herramientas de auditores.

Nombre de la Herramienta	Autor/Año	Concepto/Definición
Cuestionarios	Chipana Mamani (2022)	El instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas.
Entrevista	Cruz (2021)	Las entrevistas son reuniones

		estructuradas en las que se proporcionan y se obtiene información.
El ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar), también conocido por sus siglas en inglés PDCA (plan-do-check-act), o como Ciclo Deming (por ser William E. Deming el principal promotor de la aplicación en la industria de esta metodología)	Hernández Aros et al. (2019).	Funciona de manera cíclica, permite que se regenere periódicamente, dan lugar al proceso de mejora continua, el cual brinda la oportunidad de estar en un aprendizaje constante, mediante la identificación de errores; esta técnica es considerada como la forma más efectiva de mejorar la calidad y la eficiencia en las organizaciones en todas sus áreas; reduce costos en la áreas de producción, detecta procesos repetitivos, incentiva y fortalece la visión competitiva, permite evidenciar resultados a corto plazo, beneficios que resultan ser atractivos para los empresario.
Checklist	Ruge Morales (2018)	Herramienta virtual o física que se usa para realizar un muestreo o chequeo a un proceso

Una Lista de Chequeo es presentar el marco teórico que sirva de soporte para el desarrollo de las acciones metodológicas que favorezca, de modo efectivo, el enfoque sistémico y estratégico. Se concibe como un elemento imprescindible para la verificación previa de la auditoría con cada uno de los aspectos importantes a profundizar convirtiéndose en una herramienta para la Auditoría de Proceso (Santana González & Merino Pardo, 2022).

Describe de manera organizada criterios en relación al conocimiento de los procedimientos de determinadas acciones o intervenciones en salud al examinar distintos procedimientos para entregarlos en forma segura y minimizan los riesgos que conllevan intrínsecamente para los usuarios. La lista de chequeo funciona como apoyo para delimitar y clasificar variables y simplificar

las conceptualizaciones a estudiar, mejoran con ello la recogida de información que se quiere obtener (Hincapié Moreno & Wilches López, 2016).

La concepción de la lista de chequeo se centra en el subproceso de planeación estratégica debe estar encaminada a verificar la existencia de procedimientos, fichas de procesos e indicadores, con elementos esenciales definidos como: análisis de la organización, factores internos, procesos, diagnóstico estratégico, análisis de la estrategia, evaluación de la estrategia, desempeño, análisis y en la eficiencia en el impacto empresarial (Medina Enríquez & Crespo Rodríguez, 2019).

Este análisis permite a la organización evaluar los aspectos internos y externos que tienen a favor y que son un pilar para el logro de los objetivos propuestos (Acosta Perdomo et al., 2022). La propuesta de una lista de chequeo se sustenta en que la actividad sea realizada como instrumento de mejora continua por la organización con el uso de auditores internos o el apoyo de externos, preferentemente los primeros (Abella Alvis et al., 2021)

1.5 Sistema de gestión. Sistema integrado de gestión. Las normas ISO como elemento obligatorio para la gestión.

El proceso de normalización de estos sistemas de gestión se ha acelerado durante los últimos años debido, por una parte, a la tan comentada globalización y a la integración económica de los mercados y por otra, a la necesidad de las organizaciones de establecer nuevas estrategias empresariales. Si a mitad del siglo XX la introducción de un sistema de gestión de la calidad en la organización suponía por sí misma una estrategia empresarial, hoy en día esto resulta insuficiente para las organizaciones (Vidal Vázquez & Soto Rodríguez, 2013).

En los últimos años los sistemas de gestión empresarial han experimentado cambios considerables, donde las exigencias de los clientes y consumidores imponen el actuar de las organizaciones. Los clientes, exigen cada día, que dentro de los requisitos para la consideración de proveedores debe estar la certificación de sistemas de gestión, donde se integren la calidad, la protección ambiental y la seguridad y salud de los trabajadores como líneas de una adecuada gestión empresarial. Este es un elemento que brinda confianza y ubica a la empresa en un lugar cimeros en el mercado competitivo (Maluf Blanco & Michelena Fernández, 2020).

Un sistema de gestión es un conjunto de elementos interrelacionados que permite desarrollar el negocio. Por negocio se entiende la ocupación a la que se dedica la organización, ya sea pública, privada con o sin fines de lucro. Tanto en las entidades públicas como en las empresas privadas, se

organiza en torno a un sistema de gestión mediante el cual generan para sus clientes o usuarios los productos y servicios demandados (Buitrago Garavito et al., 2022)

Los modelos del sistema de gestión, de carácter voluntario para las organizaciones, han comenzado a considerarse como una estrategia para alcanzar el éxito institucional y adoptar direcciones innovadoras. El establecer y gestionar estos modelos, independientemente, para una misma organización conlleva ciertas dificultades. Por lo que se preferiría que sea un sistema más lógico para brindar una visión global de todos los estándares, de manera que se logre integrar a todos. Los sistemas de gestión integrados pueden adecuarse a los requisitos de la organización, esto implica diversos estándares de sistemas de gestión (Albuja & Sandoval, 2020).

Por tanto, todas las organizaciones disponen de un sistema de gestión, que podrá estar más o menos dotado, más o menos formalizado y más o menos reconocido, pero que, sin lugar a dudas existirá, pues sin él no es posible desarrollar un negocio. Los principales elementos que conforman un sistema de gestión son: Procesos, productos y servicios, clientes y otras partes interesadas, recursos, estructura organizativa, documentos, y directrices generales de funcionamiento (Buitrago Garavito et al., 2022).

El diseño e implementación del sistema gestión aplica a todos los trabajadores directamente relacionados con la organización tanto los temporales como los de planta, misión, obra labor, contratistas, prestadores de servicio y demás (Rodríguez Rodríguez et al., 2022). Es un conjunto de elementos interrelacionados en una organización que se relacionan para formar la estructura de la organización (política, objetivos y procesos) (Pérez Piminchumo, 2021).

La importancia de manejar la seguridad respecto a las necesidades de la organización y los diferentes sistemas de gestión, observan la responsabilidad empresarial no solo se verá reflejado en los procesos internos, sino que además impactara positivamente la parte social, ambiental y directamente al trabajador en cuanto su optima gestión dentro de la organización; estos sistemas y estándares bien direccionados generaran una cultura de seguridad permanente y de alta calidad (Beltran Marentes, 2021).

Por lo tanto, no existe un patrón frecuente preciso para dichos estándares globales. Estos sistemas de gestión proporcionan a las organizaciones una filosofía de gestión para que los procesos se manejen con éxito y logren los resultados deseados. Cuando la filosofía de gestión procedente es aplicada por la gerencia y los colaboradores, se forma una cultura corporativa. Las consecuencias de los sistemas de gestión integrados aplicados en el desarrollo sostenible de la organización se

pueden clasificar en seis categorías: gestión, personas, mercado, producción, medio ambiente y salud y seguridad ocupacional (Albuja & Sandoval, 2020).

En la actualidad, existe una tendencia bastante generalizada a escala mundial hacia la integración de los sistemas de gestión en las organizaciones como factor estratégico para afrontar con éxitos los retos del presente siglo. Este concepto ha surgido como resultado de la necesidad de enfocar con sentido común la satisfacción de diferentes requisitos derivados del mercado, las autoridades ambientales y la sociedad en general, concluyéndose que la mejor forma en que una organización puede asegurarse de que se cumpla de manera eficaz y eficiente con todos estos requisitos es integrándolos en un único Sistema de Gestión

La integración de los sistemas de gestión generalmente es utilizada para estructurar, controlar y mejorar los procesos y actividades dentro de una organización. Estos sistemas se basan en normas internacionales realizadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), las cuales han presentado gran aceptación de las entidades para cumplir con sus requisitos internos y externos, mejorar el desempeño de sus procesos y así mismo, cumplir con las exigencias de los clientes (Rivera Díaz et al., 2022).

Los sistemas integrados de gestión son las herramientas con que cuenta una organización para optimizar y mejorar sus procesos dan como resultado un mejor producto o servicio, a su vez generan una alta competitividad en los diferentes mercados a nivel nacional e internacional. El alcance de la integración de los sistemas de gestión puede depender de los de una organización, aunque ya hemos visto lo que es más habitual, podemos encontrar sectores a los que se les exige otras normas internacionales más rigurosas y estrictas para su desempeño (Beltran Marentes, 2021).

Un Sistema de Gestión Integrada (SGI), posibilita y simplifica la implantación en un único sistema de gestión, con mayor participación de los trabajadores, alcanzan mayores logros en los objetivos propuestos, aumentan la competitividad de la empresa, mejoran la confianza de los clientes y, en consecuencia, mejoran la imagen y el éxito empresarial (Fraguela Formoso et al., 2011).

Los Sistema de Gestión Integrada: Es “aquel que está planeado de forma que tiene en cuenta integralmente los objetivos de partes interesadas, y los requisitos y lineamientos de los distintos referentes, en lo posible sin duplicar información, documentación o actividades”. En la situación actual dónde las empresas comparten a manera global, necesitan dar un giro y adaptarse ligeramente, tienen así que mirar todos los aspectos de sus actividades, para ello, se debe incluir el bienestar de todos sus trabajadores, el ambiente laboral y el impacto que las actividades

empresariales logren tener, todo lo anterior sin dejar de brindar sus servicios y productos de calidad (Álvarez Álvarez & Chavarría Arango, 2020a).

Ventajas y su Implementación:

Un Sistema de Gestión se encuentra constituido por una serie de procesos, acciones y tareas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (personas, procedimientos, estrategias, planes, recursos, productos, entre otros) para lograr el éxito sostenido de una organización; es decir, disponer de capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes o beneficiarios, trabajadores y de otras partes interesadas, a largo plazo y de un modo equilibrado y sostenible (Yáñez Moretta & Rea Vaca, 2022).

La necesidad de integrar los Sistemas de Gestión de una organización con su propio desarrollo, ya que no está en las normas internacionales de gestión, sin embargo, en las últimas décadas ha crecido el interés por la implementación de Sistemas Integrados de Gestión. En sus inicios integrándola gestión de la calidad y ambiental y más recientemente, integran los aspectos de la salud y seguridad en el trabajo (Arias González, 2014).

En un sistema de gestión integrada, el empresario deberá asumir que la prevención de los riesgos laborales deberá realizarse de forma permanente, mediante la integración de la actividad preventiva en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta. Adoptará cuantas medidas sean necesarias, en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente entre otros (Fraguela Formoso et al., 2011).

El alcance del Sistema Integrado de Gestión que se propone reenfoca en un crecimiento de la empresa y tener una mayor visibilidad, así como también mejorar en la manufactura, producción y almacenamiento de los productos, con el fin de proporcionar la mejor calidad y generar confianza a los clientes. Adicionalmente implementar un sistema y ser sostenible en cuanto al correcto manejo y disposición de los residuos generados en el proceso de producción, mejoran la calidad no solo de los productos mismos sino en su desarrollo también. Por último, hacer un diagnóstico y evaluación de riesgos laborales y tener en cuenta la normatividad legal vigente (ISO) (Gutiérrez Lazo et al., 2022).

Un sistema de gestión integrado tiene muchas ventajas. Se simplifica su implantación. Es mayor la eficacia en su evaluación, el control y el seguimiento. Existe una mayor participación de los

trabajadores en su implantación. Las mejoras conseguidas reducen las demandas judiciales de responsabilidad por incumplimientos. Se reducen las primas de seguros y se mejora la imagen de la empresa. Se incrementa la competitividad de la empresa. Es mayor la confianza de los clientes (Fraguela Formoso et al., 2011).

Posibilita y simplifica la implantación en un único sistema de gestión, con mayor participación de los trabajadores, alcanzan mayores logros en los objetivos propuestos, aumentan la competitividad de la empresa, mejoran la confianza de los clientes y, en consecuencia, mejoran la imagen y el éxito empresarial (Fraguela Formoso et al., 2011).

Al crear un sistema integrado de gestión, deben considerarse los siguientes puntos:

- El SGC contiene los procesos operativos que representan la base de un sistema.
- Los requisitos de las normas que sean comunes, homólogos y específicos de cada una.
- Considerar los aspectos de integración: documental, operativa y organizativa (Rivera Rueda, 2022).

Como ya se mencionó, un SIG es la cohesión de los tres sistemas fundamentales de gestión en favor de la organización y los clientes. Indudablemente, la integración de estos tres sistemas significa una mejora organizacional, tanto en el mejoramiento de la calidad de sus productos, servicios y procesos, así como en su relación con el medio ambiente, además del cuidado y protección de sus colaboradores, generan a futuro importantes beneficios económicos, ambientales y sociales (bases de la sostenibilidad) (Yáñez Moretta & Rea Vaca, 2022).

Es por ello que surge la concepción del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que “constituye un mecanismo convergente de gestión para racionalizar, coordinar y organizar el trabajo, y así permitir el desarrollo de las distintas actividades de la empresa”. El propósito de un SG, en este caso uno integrado, “es proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades” en cuanto a SST, ambiental y calidad en una empresa determinada, proteger el medio ambiente y lograr la satisfacción del cliente (Álvarez Álvarez & Chavarría Arango, 2020a).

Los Sistemas Integrados de Gestión y ventajas de su implementación

Un Sistema de Gestión se encuentra constituido por una serie de procesos, acciones y tareas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (personas, procedimientos, estrategias, planes, recursos, productos, entre otros) para lograr el éxito sostenido de una organización; es decir, disponer de capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes o

beneficiarios, trabajadores y de otras partes interesadas, a largo plazo y de un modo equilibrado y sostenible (Yáñez Moretta & Rea Vaca, 2022).

La falta de eficiencia y de cultura, existentes en la implementación de los SIG, conlleva a que las empresas tengan sistemas de papel, donde la preparación eficaz, solo se da antes de las auditorías internas o externas; con mecanismos poco efectivos de divulgación, donde lo que se comunica, se olvida cuando se evalúa; percepción de los sistemas como una carga adicional, generan inconformismo del personal; reprocesos en las actividades y pensar que el responsable de los sistemas es una sola persona (García Paternina, 2019).

Los sistemas integrados de gestión abarcan toda la razón de ser o existir de una organización, ya que, sin producción o servicios de calidad, sin materias primas provenientes de la naturaleza y sin personal sano y seguro, ella simplemente no podría existir. La calidad de un producto, servicio o proceso, el cuidado del medio ambiente y la minimización de los impactos en el entorno, así como el cuidado de la salud y bienestar del trabajador son los temas fundamentales que abarcan los SIG (Yáñez Moretta & Rea Vaca, 2022).

En la actualidad, existe una tendencia bastante generalizada a escala mundial hacia la integración de los sistemas de gestión en las organizaciones como factor estratégico para afrontar con éxitos los retos del presente siglo. Este concepto ha surgido como resultado de la necesidad de enfocar con sentido común la satisfacción de diferentes requisitos derivados del mercado, las autoridades ambientales y la sociedad en general, concluyéndose que la mejor forma en que una organización puede asegurarse de que se cumpla de manera eficaz y eficiente con todos estos requisitos es integrándolos en un único Sistema de Gestión (Arias González, 2014).



Figura No1: Elementos de un Sistema Integrado de Gestión.

Fuente: Basado en Yáñez Moretta and Rea Vaca (2022)

Por tanto, un Sistema Integrado de Gestión es aquel sistema de gestión que integra todos los componentes de la organización en un sistema coherente, que permite el cumplimiento de su propósito y misión, y que deben estar enfocados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, tanto internas como externas de la organización (Arias González, 2014).

También en Cuba, aunque escasos, se desarrollan procedimientos de integración, como trajes a la medida para las distintas empresas o sectores donde se aplican. Constituye un esfuerzo por elevar las organizaciones cubanas a los estándares internacionales, que a su vez están son avalados por un proceso de certificación desarrollado por la Oficina Nacional de Normalización (Cabrera et al., 2015).

El sistema de gestión integrado de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo tienen el siguiente alcance: prestar el servicio público de aseo consideran cuestiones internas y externas a través del análisis de la matriz DAFO o FODA, se aplicara a los servicios prestados, como son: recolección, transporte, disposición de residuos y al barrido manual y mecánico, cumplir de manera satisfactoria con el servicio, satisfacer y cumplir con los requisitos de las partes interesadas (Payan Zuñiga, 2022).

En la última década se han publicado diferentes normas que desde distintas perspectivas proponen requisitos que las organizaciones deben observar para la buena gestión de los documentos. En esta ponencia se analizan estas normas, y qué temas tratan para ayudar a los gestores y directivos de las empresas asegurar un buen sistema de gestión (Giménez Chornet, 2015).

Las normas ISO son un conjunto de normas y guías orientadas a especificar, simplificar y ordenar criterios que le permitan a las organizaciones ser competentes, con procesos establecidos y organizados, que den cumplimiento a altos estándares de calidad en productos o servicios. Estas normas están creadas por el organismo Internacional de Estandarización ISO, el cual se dedica a la creación de normas o estándares de calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios, que garanticen cumplir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores (Montoya Lopera, 2019).

Debido a la efectividad de las normas ISO, en los últimos años las organizaciones implementan sistemas de gestión de manera independiente, cada año ISO realiza encuestas de la aplicación de todas las normas de los sistemas de gestión a nivel mundial (Pérez Piminchumo, 2021).

Como valor añadido, estas les proporcionan a las organizaciones la posibilidad de certificar su sistema de gestión de calidad por un organismo independiente acreditado, que no garantizará que los productos sean de calidad, sino que asegura que las organizaciones llevan a cabo de forma correcta los procedimientos sistemáticos, estandarizados y documentados que controlan la calidad (Vázquez & Rodríguez, 2013).

En la década de 1990, especialmente en la industria automotriz se continuo con el énfasis de la calidad con lugar a la aparición de la hoy conocida norma NC - ISO 9001 como modelo mundial para los sistemas de gestión de la calidad. Ha sido revisada en 1994, en el año 2000, y nuevamente en el año 2008; en el mes de septiembre del año 2015 la ISO, ha publicado la versión más reciente de esta norma, la cual establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de acción (Medina et al., 2017).

Con la llegada de la NC - ISO 9001:2015, las organizaciones obtuvieron una nueva herramienta que les permitiría manejar el sistema de gestión de la calidad dan una mayor prioridad a la innovación y a la prevención. Con esta nueva versión, no solo se pretende satisfacer y superar las necesidades del cliente directo, también busca ir más allá a través de la cadena de suministro, es decir, busca interesarse en los usuarios finales, en los consumidores, proveedores (de materias primas, recursos tecnológicos, entidades jurídicas, organismos reguladores, etc.) (Padilla Suárez & Romero Sierra, 2017).

La revisión más reciente de esta norma fue publicada en 2013 y ahora su nombre completo es ISO/IEC 27001:2013. La primera revisión se publicó en 2005 y fue desarrollada en base a la norma británica BS 7799-2. Página 23 de 218 ISO 27001 puede ser implementada en cualquier tipo de organización, con o sin fines de lucro, privada o pública, pequeña o grande (Vásquez Escalante, 2018).

La norma ISO 27000 es certificable. Esto significa que una empresa puede solicitar una auditoría a una entidad certificadora acreditada y si la supera, obtener la certificación. Antes de solicitar la auditoría las empresas necesitan contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). El SGSI debe estar implementado en la empresa como mínimo con tres meses de antelación, cada uno de los puntos exigidos en la norma pertenece a una etapa de un proceso: Plan – Do – Check – Act (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), que se aplica para estructurar todos los procesos del SGSI (Ladino et al., 2011).

La gestión del riesgo se rige por la NC - ISO 31000: 2018, dicha norma fue elaborada en la década de los 60, ante la modernización de los procesos y la necesidad de buscar un mejor control a la hora de ejecutar determinadas actividades. Tiempo después, en la década de los 70 la gestión de riesgos llegó a las empresas, dado a la aparición de las primeras versiones y estándares de las normas internacionales (Marrero & Rodriguez, 2008).

Publicada en 2018 por la Organización Internacional de Normalización (ISO) en colaboración con IEC, el estándar NC - ISO 31000 está diseñada para permitir que las organizaciones de todos los tipos y tamaños gestionen de manera efectiva el riesgo corporativo, recomiendan que las organizaciones desarrollen, implementen y mejoren continuamente (Mayorga Guacon, 2022).

1.6 Marco Regulatorio Legal.

1.6.1 Resolución 60/2011 del Control Interno.

La necesidad de perfeccionar el control interno tiene por objetivo establecer normas y principios básicos de obligada observancia para todas las organizaciones y constituye un modelo estándar del sistema de control interno.

1.6.2 NC ISO 9001: 2015.

Es una norma elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad de cualquier tipo de empresa, donde se establecen los criterios para garantizar la excelencia de los productos o servicios prestados (Padilla Suárez & Romero Sierra, 2017).

1.6.3 NC ISO 27001: 2013.

Es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa (Vásquez Escalante, 2018).

1.6.4 NC ISO 31000: 2018.

Es la norma internacional para la Gestión de Riesgos y está diseñada para poderse aplicar en cualquier tipo de organización, sea cual sea su sector y tamaño lo cual ayuda a las organizaciones en sus análisis y evaluaciones de riesgos (Mayorga Guacon, 2022).

1.6.5 Ley 107/2009 modificada de la Contraloría General de la República.

Consiste en la revisión objetiva y confiable sobre si los órganos, organismos, entidades, proyectos, sistemas, operaciones, programas o actividades, operan de conformidad con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y si existe espacio de mejora; con el objetivo de contribuir a mejorar

la gestión del sector público, a la buena gobernanza, a la rendición de cuentas y a la transparencia, busca aportar nueva información, análisis o perspectivas.

1.6.6 Resolución 76/2020 de las Normas Cubanas.

Las Normas Cubanas de Auditoría son de aplicación por el Sistema Nacional de Auditoría y tienen como objetivo, establecer los principios fundamentales de la auditoría. A los efectos de contribuir a la eficaz implementación y ofrecer las herramientas que faciliten el trabajo del auditor, la Contraloría General de la República, a través del grupo de trabajo designado, elabora para los profesionales de la auditoría, los procedimientos que corresponden. Son esenciales para la credibilidad, calidad y profesionalismo de la auditoría; que permita aumentar el grado de confianza de los posibles usuarios; su cumplimiento unido al Código de Ética de los auditores, deben constituir la guía principal en el comportamiento y actuación de los auditores del Sistema Nacional de Auditoría.

Conclusiones parciales

1. La auditoría de procesos promueve la integración estratégica para coordinar todos los procesos y satisfacer las necesidades de los clientes.
2. Los auditores asumen desde su papel de trabajo una perspectiva multidisciplinaria, deben ser una herramienta fundamental para la observación y el seguimiento.
3. Las listas de chequeo es una herramienta del auditor interno que brinda información.

Capítulo II: Diseño metodológico de la investigación.

2.0 Introducción.

Como resultado del análisis de los trabajos analizados se aplica un procedimiento para la realización de la Auditoría de procesos. La propuesta se sustenta en que la actividad sea realizada como instrumento de mejora continua por la organización, con el uso de auditores internos o el apoyo de externos, preferentemente los primeros, de forma tal de incorporar el proceso de control y prevención de riesgos a la cultura de la organización.

2.1 Antecedentes metodológicos para el desarrollo de una Lista De Chequeo.

Se analiza un estudio de numerosos procedimientos para la integración de sistemas de gestión bajo las exigencias de las Normas NC - ISO 9001, ISO 27000 e ISO 31000. A continuación, se estudian diez procedimientos en el período 2010-2022 contextualizados los once en el entorno internacional.

Los procedimientos se muestran en la Tabla 2.1:

Tabla 2.1 Procedimientos y/o lista de chequeo analizados para la evaluación de la gestión de la organización.

No.	Autores/Año	No.	Autores/Año
1	Mesquida et al. (2010)	6	Fernandez Garzón et al. (2018)
2	Robles Rodríguez (2013)	7	Álvarez Álvarez and Chavarría Arango (2020b)
3	Carvajal Suárez (2013)	8	Sánchez Duarte (2021)
4	Flórez Ortíz (2015)	9	Otavo Madrigal and Sosa Bernal (2021)
5	Cárdenas Herrera and Higuera Soto (2016)	10	Preciado Cortez (2022)

Fuente: Elaboración propia

El Cuadro 2.1 muestra uno de los procedimientos estudiados a manera de ejemplo, los elementos con vista a determinar las variables influyentes en la lista de chequeo. Para cada caso se exponen las etapas que lo contemplan, los elementos significativos a desarrollar y los métodos utilizados Los procedimientos (Anexo 1).

Cuadro 2.1: Procedimientos y lista de chequeo analizadas por las normas ISO 9001, 27001, 31000.

Autor/Año	Título	Sector de aplicación	Principales resultados, novedades y aportes del trabajo.	Análisis comparativo versus el objetivo de la investigación que se desarrolla.
Mesquida et al. (2010)	Sistema de Gestión Integrado según las normas ISO 9001, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001	Asociación de Técnicos de Informática Madrid, España	En este artículo se ha ofrecido una visión de la situación actual de los estándares de sistemas de gestión más comúnmente demandados por las organizaciones del sector TI con la intención, tanto de presentar los modelos existentes, como de identificar sus elementos comunes, para crear un nuevo sistema de gestión integrado.	Elaborar una guía completa para la alineación y/o integración de los sistemas de gestión de las tres normas anteriores que permita la implantación efectiva de más de una de ellas en una organización.

Fuente: Elaboración propia.

2.2 Propuesta de la lista de chequeo para evaluar la gestión.

La lista de chequeo es una herramienta que puede utilizarse de diferentes formas. Uno de esos usos, es cumplir las exigencias de las partes evaluadas. El funcionamiento de la herramienta es simple y muy efectiva. Se realiza una lista de acciones a realizar para lograr posteriormente elementos que obtener. Una vez que se alcanzan los objetivos de la lista. Proporcionan así una vista general y muy rápida del estado de las tareas. Como consecuencia, se halla una mejora tanto en la productividad como en la eficiencia y optimización de los numerosos procesos de la empresa.

El objetivo de esta Lista de Chequeo es presentar el marco teórico que sirva de soporte para el desarrollo de las acciones metodológicas que favorezca, de modo efectivo, el enfoque sistémico y estratégico. Se concibe como un elemento imprescindible para la verificación previa de la auditoría con cada uno de los aspectos importantes a profundizar convirtiéndose en una herramienta para la Auditoría de Proceso. Se integra las normas NC – ISO 9001, 27001, 31000.

ENTIDAD:

GESTIÓN:

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN:

OBJETIVO:

APLICO LISTA DE CHEQUEO:

No.	ASPACTOS A VERIFICAR	A	NA	NP
1	¿La organización posee definidos sus grupos de interés? ¿Para los distintos grupos de interés se encuentran formalizados y/o definidos las necesidades y expectativas?			
2	¿Está creado el sistema de Gestión de Calidad? ¿Está definido su alcance?			
3	¿Está creado el Sistema de la Seguridad de la Información? ¿Está definido su alcance?			
4	¿Está creado el Sistema de Gestión de Riesgo? ¿Está definido su alcance?			
5	¿Existe un Sistema Integral de Gestión? ¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua el sistema de gestión integral?			
6	¿La propuesta del Sistema Integrado de Gestión está enfocada a los			

	<p>procesos?</p> <p>¿Está en correspondencia con las Normas Internacionales?</p>			
7	<p>¿Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de liderazgo en la organización?</p> <p>¿Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de compromiso en la organización?</p>			
8	<p>¿Existe evidencias de que se midan los niveles de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas?</p>			
9	<p>¿Están establecidas las políticas de calidad?</p> <p>¿Están establecidas las políticas de seguridad de la información?</p> <p>¿Están establecidas las políticas de gestión de riesgo?</p>			
10	<p>¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de la calidad?</p> <p>¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier necesidad de mejora?</p>			
11	<p>¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de seguridad de la información?</p> <p>¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de seguridad de la información y cualquier necesidad de mejora?</p>			
12	<p>¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de riesgo?</p> <p>¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de riesgo y cualquier necesidad de mejora?</p>			
13	<p>¿Existe Integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización?</p>			
14	<p>¿Existen objetivos de calidad y planificación para lograr la calidad?</p>			
15	<p>¿Existen objetivos de la seguridad de la información y planes</p>			

	logrados?			
16	¿Existe en la organización planificación para las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades? ¿Existe en la organización planificación en la forma de evaluar la eficacia de estas acciones?			
17	¿Existe evaluación de riesgos de la seguridad de la información?			
18	¿Existe asignación de recursos las personas, las habilidades, la experiencia y las competencias?			
19	¿Existe definición de los criterios del riesgo?			
20	¿Existe evaluación del riesgo?			
21	¿Existe Identificación del riesgo?			
22	¿Existe Análisis del Riesgo?			
23	¿Existe Valoración del Riesgo?			
24	¿Existe Tratamiento del riesgo?			
25	¿Existe Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información?			
26	¿Existe Preparación e implementación de los planes de tratamiento del riesgo?			
27	¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad? ¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la seguridad de la información? ¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de riesgos?			
28	¿Posee el personal idóneo para la implementación eficaz de los sistemas de gestión?			
29	¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la calidad?			

	<p>¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la seguridad de la información?</p> <p>¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de riesgos?</p>			
30	¿El ambiente del personal de trabajo es el adecuado para la operación de los procesos?			
31	¿Cuenta la organización con los recursos necesarios para el seguimiento y la medición?			
32	¿Tiene lugar en la organización la verificación de los recursos necesarios para las mediciones?			
33	¿Existe una competencia adecuada entre el personal?			
34	¿Existe sensibilización de los trabajadores con el rol que desempeñan en la implementación de los sistemas de gestión?			
35	¿Implementa la organización alternativas eficaces para la recogida de consultas y quejas de los clientes?			
36	¿Existe un control y seguimiento de la información documentada?			
37	¿Existe comunicación interna?			
38	¿Existe comunicación externa?			
39	¿Existe información documentada?			
40	¿Existe creación y actualización?			
41	¿Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios?			
42	¿Es buena la comunicación con el cliente?			
43	¿Existe determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios?			
44	¿Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios?			
45	¿La organización asegura la capacidad con la que cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos y los servicios que ofrecen a los clientes?			

46	¿Prevén cambios en los requisitos para los productos y servicios?			
47	¿Planifican los requisitos funcionales para el diseño y desarrollo?			
48	¿Se realizan controles de los elementos de entrada relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo?			
49	¿Se realizan controles de los elementos de salida relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo?			
50	¿Evalúan los cambios del diseño y desarrollo?			
51	¿Controlan de los procesos, productos y servicios suministrados externamente?			
52	¿Documentan y controlan adecuadamente la información para los proveedores externos?			
53	¿Realizan el control de la producción y de la provisión del servicio?			
54	Identificación y trazabilidad.			
55	¿Existen propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores externos?			
56	¿Existe Preservación?			
57	¿Existen actividades posteriores a la entrega?			
58	¿Controlan los cambios?			
59	¿Liberan productos y servicios?			
60	¿Controlan las salidas no conformes?			
61	¿La organización asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?			
62	¿Dispone la organización de métodos para dar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto a su satisfacción?			
63	¿Existe satisfacción del cliente?			
64	¿Realizan la evaluación del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización?			
65	¿Se ejecutan auditorías internas a intervalos planificados?			

66	¿Cuentan con un programa de auditoría interna definido?			
67	¿Realiza la dirección la revisión de los resultados de las auditorías? ¿Realiza la organización la revisión de acciones correctivas y preventivas?			
68	¿Se toman acciones cuando ocurre un no conformidad e incidentes?			
69	¿Existen acciones de mejora continua a implementar para el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión?			

OBSERVACIONES

¿Son factibles de aplicar?

2.3 Explicación de la lista de chequeo.

Contexto de la organización.

Esta sección es parte de la fase de Planificación del ciclo PDCA y define los requerimientos para comprender cuestiones externas e internas, también define las partes interesadas, sus requisitos y el alcance de los SG (Vásquez Escalante, 2018).

La organización posee definidos sus grupos de interés. Para los distintos grupos de interés se encuentran formalizados y/o definidos las necesidades y expectativas.

Para el desarrollo del SIG la empresa ha determinado cuestiones externas e internas que son necesarias para el propósito y dirección estratégica, ya que afectan a su capacidad para lograr los resultados a través de un análisis FODA (Fortaleza- Debilidades- Oportunidades- Amenazas) herramienta para analizar cuestiones internas (Debilidades y Fortalezas) y externas (Amenazas y Oportunidades) (Pérez Piminchumo, 2021).

Está definido el alcance del Sistema de Gestión.

Para determinar el alcance, la organización debe considerar las cuestiones externas e internas (Galvis Gutierrez, 2020), obligaciones de cumplimiento, la unidad organizativa, actividades, productos, servicios, autoridad y capacidad para ejercer control e influencia (Santos Sarmiento et al., 2021).

Existe un Sistema Integral de Gestión. La organización establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua el sistema de gestión integral.

El Sistema Integrado de Gestión se comprende la integración de las normas ISO 9001, ISO 27001, ISO 31000, en los procesos de prestación de servicios. De igual manera, abarca la extensión y aplicación de los requisitos de gestión de cambios, requerimientos de los clientes, proveedores y otras partes interesadas en busca de la contribución y la mejora de un sistema integrado de gestión de calidad, seguridad de la información y riesgo (López Varón et al., 2022).

La propuesta del Sistema Integrado de Gestión está enfocada a los procesos.

El Sistema Integrado de Gestión emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones (Ramos Soto et al., 2020).

Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de liderazgo y compromiso en la organización. Existen evidencias de que se midan los niveles de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a la gestión a través de la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema integrado de gestión, promover la mejora y el apoyo a otros roles de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad (Rivero Posada et al., 2019). Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información; tales como encuestas, reuniones e informes (Caicedo Salas, 2016).

Está en correspondencia con las Normas Internacionales.

La organización implementa el Sistema Integrado de Gestión bajo las exigencias de las Normas Internacionales NC ISO 9001: 2015, NC ISO 27001:2013 y NC ISO 31000: 2018.

Existen evidencias de que se midan los niveles de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para

obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información; tales como encuestas, reuniones e informes.

Están establecidas las políticas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud de los trabajadores. Están definidas las políticas de responsabilidad corporativa para el sistema de gestión.

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad alineada con el contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica, (Agresott Ballestas et al., 2020) y asignar la responsabilidad y autoridad para que asegure que el sistema de gestión es conforme a los requisitos, que los procesos generen y proporcionen las salidas previstas, informar a la alta dirección de sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre las oportunidades de mejora (López Benítez & Soto León, 2018).

Están definidas las políticas de responsabilidad corporativa para el sistema de gestión.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- asegurarse de que el sistema de gestión es conforme con los requisitos;
- asegurarse de que los procesos generan y proporcionan las salidas previstas;
- informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre las oportunidades de mejora;
- asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- asegurarse de que la integridad del sistema de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión.

Están definidos los objetivos del sistema de gestión y su debida planificación para lograrlos.

Los objetivos ambientales deben ser coherentes con la política de calidad; medio ambiente y seguridad y salud de los trabajadores; ser medibles o evaluables en términos de desempeño; ser objeto de seguimiento; comunicarse y actualizarse según corresponda (Abdala Mahecha et al., 2018).

Existe definición de los criterios del riesgo.

La organización debe definir los criterios de evaluación y ponderación de los riesgos y oportunidades reflejan los valores, objetivos y recursos disponibles de la organización. Algunos de estos criterios pueden ser impuestos o derivados por los requisitos legales o reglamentarios, sin embargo, es importante que los criterios definidos sean consistentes con la política para la gestión del riesgo y se encuentren bien identificados desde el inicio del proceso (Padilla Suárez & Romero Sierra, 2017).

Evaluación del Riesgo.

Establecer diseños en el establecimiento del contexto, y continuar con la valoración obtenida en el nivel del riesgo, en donde se identifica con mayor facilidad la prioridad que deberá otorgársele a cada riesgo identificado. Esta información debe ser lo más precisa posible ya que a partir de ella se toman las decisiones y se distribuyen los recursos para la gestión del riesgo (Rodríguez Fajardo, 2022)

Identificación del Riesgo.

Para una correcta valoración del riesgo, la organización debe iniciar con la identificación de cada fuente de riesgo, abarcan todas las perspectivas posibles, parten desde las condiciones internas como las relaciones entre los procesos, la reglamentación interna o las mismas relaciones interpersonales, y extienden esta identificación hasta las condiciones externas como pueden ser las obligaciones legales, variaciones económicas y políticas, es decir, todos los aspectos mencionados anteriormente en el establecimiento del contexto (Bustamante García et al., 2021).

Análisis del Riesgo.

El análisis del riesgo implica extender la información inicial de cada factor de riesgo identificado, consideran la forma en la cual las consecuencias y la probabilidad de cada riesgo interactúan para así definir un nivel de riesgo (Rodríguez Fajardo, 2022).

Valoración del Riesgo.

La valoración del riesgo es un proceso que abarca la identificación, análisis y evaluación del riesgo, el cual parte desde la caracterización inicial de las diferentes fuentes internas o externas que pueden dar lugar una variación inesperada en los planes de la organización para el cumplimiento de sus objetivos dentro de la gestión del riesgo (Calderón Suárez, 2021).

Tratamiento del Riesgo

El tratamiento del riesgo implica tomar la información recopilada en la valoración del riesgo y a partir de allí crear e implementar las estrategias para modificar los niveles de riesgo y llevarlos a los valores más bajos viables (Mayorga Guacon, 2022).

Monitoreo y Revisión

El proceso de monitoreo y revisión tendrá que comprender todos los aspectos que conformen el proceso para la gestión del riesgo, en donde el objetivo es: Garantizar que los controles son eficaces y eficientes tanto en el diseño como en la operación. Obtener información adicional para mejorar la

valoración del riesgo. Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, cambios, tendencias, éxitos y fracasos (Elguera Gallo, 2021).

Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la calidad; seguridad de la información y riesgos.

La infraestructura puede incluir: edificios y servicios asociados; equipos, incluyendo hardware y software; recursos de transporte y tecnologías de la información y la comunicación.

El ambiente del personal de trabajo es el adecuado para la operación de los procesos.

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos (Chicaiza Conchambay, 2020).

Existe una competencia adecuada entre el personal. Existe sensibilización de los trabajadores con el rol que desempeñan en la implementación de los sistemas de gestión.

Para determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos; asegurar que de que estas personas sean competentes con base en su educación, formación o experiencia apropiadas (Agresott Ballestas et al., 2020); su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión (Abdala Mahecha et al., 2018).

Implementa la organización alternativas eficaces para la recogida de consultas y quejas de los clientes. Utilizan equipos de protección personal adecuados.

La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión (García Remache, 2020); eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores utiliza la siguiente jerarquía de los controles: eliminar el peligro; sustituir con procesos, operacionales, materiales o equipo menos peligrosos; utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo (Bejarano Cruz & Luis Paredes, 2019).

Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios.

Los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios incluyen la determinación de los requisitos para productos y servicios, el establecimiento de criterios para los procesos, la aceptación de los productos y servicios, la determinación de los recursos

necesarios para lograr la conformidad y el mantenimiento y conservación de la información documentada en la extensión necesaria para la confianza en los procesos según lo planificado (Rivera Rueda, 2022).

Comunicación interna

La comunicación interna proveniente de la organización hacia sus colaboradores puede llevarse a cabo desde medios físicos, digitales, verbales, escritos o audiovisuales. Todos estos comunicados deben llevar un formato que permita a los receptores verificar claramente la autenticidad de los mismos, en donde se visualice el logo de la organización, los datos de identificación y la persona responsable de la divulgación (Elguera Gallo, 2021).

Comunicación externa

Todas las comunicaciones que se extiendan hacia las partes interesadas deben ser realizadas en hojas con membrete de la organización, la persona responsable, cargo y firma para constancia. Las comunicaciones externas comprenden el envío de informes de gestión del riesgo de acuerdo con los requerimientos del agente externo.

Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios.

Los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios incluyen la determinación de los requisitos para productos y servicios, el establecimiento de criterios para los procesos, la aceptación de los productos y servicios, la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad y el mantenimiento y conservación de la información documentada en la extensión necesaria para la confianza en los procesos según lo planificado (Rivera Rueda, 2022).

Es buena la comunicación con el cliente.

La comunicación con los clientes debe proporcionar la información relativa a los productos y servicios; tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; manipular o controlar la propiedad del cliente y establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente (Fernández Benlloch, 2014).

Determinan los requisitos relacionados con los productos o servicios. Revisan los requisitos relacionados con los productos o servicios. Prevén cambios en los requisitos para los productos o servicios.

La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos especificados por el cliente; los requisitos no establecidos por el cliente, los requisitos especificados por la organización; los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios y las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente (Mora Contreras, 2018).

Planifican los requisitos funcionales para el diseño y desarrollo. Se realizan controles de los elementos de entrada relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo.

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables; las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo (Rivera Rueda, 2022) y cumplan los requisitos de las entradas y se tome cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación (López Benítez & Soto León, 2018).

Proporciona la organización de manera adecuada los resultados de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Evalúan los cambios del diseño y desarrollo.

Diseñar y desarrollar la organización debe considerar los requisitos funcionales y de desempeño; la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares; las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios (Estrada Tordecilla, 2018). Deben identificarse, revisarse y controlarse los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios (Caicedo Salas, 2016).

Controlan los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Documentan y controlan adecuadamente la información para los proveedores externos.

La determinación los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente deben asegurar que los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización y estén proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización (Rodríguez Giron, 2019) y asegurar a los proveedores externos la información sobre sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar (Deza Loyaga et al., 2021).

Realizan el control de la producción y de la provisión del servicio. Controlan la identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de información documentada; la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; el uso de la infraestructura (Mora Contreras, 2018); utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad (Rueda Ospina, 2018).

Existen propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores externos. La organización salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios (López Benítez & Soto León, 2018). La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección (Otavo Madrigal & Sosa Bernal, 2021).

La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega de conformidad con los requisitos.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios; las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; los requisitos del cliente y la retroalimentación del cliente (Caicedo Salas, 2016).

Liberan productos o servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente (Agresott Ballestas et al., 2020).

Controlan las salidas no conformes. La organización asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: corrección; separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; información al cliente y obtención de autorización para su aceptación bajo concesión (Álvarez & Chavarría Arango, 2020b). Se debe aplicar también a los productos y servicios no

conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios (Morelos Gómez et al., 2012).

Dispone la organización de métodos para dar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto a su satisfacción. Realizan la evaluación del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

Realizar el seguimiento y revisar esta información como encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado (Moreno Rodríguez, 2017); determinar qué necesita seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos (Moreno Oliva, 2012)

Se ejecutan auditorías internas a intervalos planificados. Cuentan con un programa de auditoría interna definido.

Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión; Norma Internacional y si implementa y mantiene eficazmente (Agresott Ballestas et al., 2020). La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes (Riera Estrada et al., 2018).

Realiza la dirección la revisión de los resultados de las auditorías. Realiza la organización la revisión de acciones correctivas y preventivas.

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión (Hernández Aros et al., 2019). Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora (Batista Pérez & Ruiz Rodríguez, 2017).

Se toman acciones cuando ocurre no conformidad e incidentes.

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe reaccionar ante la no conformidad; evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad; implementar cualquier acción necesaria; revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y hacer cambios al sistema de gestión (Moreno Rodríguez, 2017).

Existen acciones de mejora continua a implementar para el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión.

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión; considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua (Espinosa Mendoza, 2020).

2.4 Métodos, técnicas y herramientas empleados en el desarrollo de la investigación.

El método rector de la investigación es el Dialéctico-Materialista. A nivel teórico el Análisis-Síntesis en el estudio y resumen de los conceptos de auditoría, auditoría de procesos, auditoría de gestión, sistemas de gestión y sistemas integrales de gestión; Histórico- Lógico en la evolución de las palabras claves de los conceptos analizados cronológicamente; Inductivo-Deductivo en el abordaje de las normas y la extracción de los elementos representativos de los requisitos expuestos en las mismas para la elaboración de la lista de chequeo.

En el nivel empírico, la observación en las visitas realizadas a la organización; la revisión de las normas internacionales y los documentos pertenecientes a la organización; entrevistas a los funcionarios y el cuestionario presentado para la validación del procedimiento a los expertos seleccionados.

Las técnicas utilizadas son la Tormenta de ideas y el trabajo en grupo en la construcción de la lista de chequeo; el Diagrama As-Is en el análisis del proceso de desarrollo de la norma NC- ISO 9001 como base para la elaboración de la liste de chequeo y el método experto para la validación del procedimiento propuesto. Se utilizaron herramientas como la Microsoft Office y el EndNote.

Esta técnica se utiliza para la validación de la lista de chequeo por medio de un cuestionario (Anexo 3), donde la elección de los miembros se sustenta en el método de selección de expertos, a partir de sus coeficientes de conocimientos. La selección de experto se muestra en la tabla 2.2.

Tabla 2.2: Selección de expertos.

No.	Expertos	Años de experiencia	Cargo
1	Nayda Yamira Rodríguez	5	Esp. Superior de la Política Territorial del Turismo
2	Liset Arencibia Días	23	MSc. Jefa de departamento y carrera de Contabilidad y Finanzas

			de la Universidad de Matanzas
3	Yadrián Arnaldo García Pulido	5	Dr.C en Ciencias Técnicas
4	Rut Gonzales Bencomo	5	Dr UEB
5	Jose Migue Calixto Lauzurique	10	Dr Económico
	Karina Rodríguez Cabrera	13	Profesora Auditoría y Auditora

Fuente: Elaboración propia.

La respuesta a los cuestionarios para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión puede observarse en la tabla 2.3.

Cuestionario (Anexo 5).

Tabla 2.3 Respuesta al cuestionario para la validación de la lista de chequeo para evaluar la gestión.

Expertos										
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
1.	5	4	5	S	S	MSM	3	4	10	5
2.	4	4	5	S	NS	MSQI	4	3	9	5
3.	5	5	3	S	S	MSM	4	5	9	4
4.	5	4	4	S	S	MSM	5	5	10	4
5.	4	5	4	S	S	MSM	5	4	7	5
6.	4	3	5	S	S	MSQI	4	3	9	5

Fuente: Elaboración propia.

Determinación del índice de ladov

El procedimiento del Índice de ladov se sustenta en tres (3) preguntas cerradas intercaladas en un cuestionario y cuya ubicación el encuestado desconoce. Su objetivo es la valoración del nivel de satisfacción, según el “Cuadro Lógico de ladov” (Plaza Ponte et al., 2022) . La respuesta a estas tres preguntas permite ubicar a cada encuestado, según el cuadro lógico, en una escala de satisfacción. La escala establece una serie de valores, donde: (1) clara satisfacción, (2) más satisfecho que insatisfecho, (3) no definida, (4) más insatisfecho que satisfecho, (5) clara insatisfacción, y (6) contradictoria. Posteriormente, calcular el Índice de Satisfacción Grupal (ISG), de acuerdo a la expresión (Oviedo Rodríguez et al., 2019):

$$ISG = \frac{A (+ 1) + B (+ 0,5) + C (0) + D (- 0,5) + E (- 1)}{N}$$

Fórmula No.2: Expresión para determinar el Índice de Satisfacción Grupal (Iadov).

Donde: A, B, C, D, E, representan los encuestados con índice individual 1; 2; 3 o 6; 4 y 5 respectivamente; mientras N representa el número total de sujetos del grupo. Los valores del índice se encuentran entre -1 (mayor insatisfacción) y 1 (mejor satisfacción).

Tabla 2.4 Resumen para determinar el Índice de Satisfacción Grupal

Combinación de resultados obtenidos por preguntas			Valor en el Cuadro Lógico Iadov	
S	S	MSM	3	A
S	S	MSQI	2	B
S	NS	MSQI	1	B

Fuente: elaboración propia

Los resultados, para 6 alumnos encuestados, resultaron:

$$A=3, B=3, C=1, D=0, E=0. \text{ Por tanto: } IGS = (3 \times 1) + (3 \times 0.5) + (1 \times 0) + (0 \times -0.5) + (0 \times -1) / 6 = 0.75$$

Valor obtenido superior a 0.5, que refleja una satisfacción y valoración positiva por parte de los estudiantes por el uso y diseño de las Aulas Virtuales de Aprendizaje en el programa.

Índice de Recomendación

El índice de recomendación (NPS) se aplica una vez socializada y utilizada la metodología. Se formula una única pregunta como parte del cuestionario en una escala de 1 (mínimo) a 10 (máximo).

Los padres y representantes manifestaron lo siguiente: Votaciones entre 1 y 6 = 4 personas (detractores); los valores de 7 o 8 = 5 (pasivos), los valores de 9 o 10 = 25 (promotores netos).

De acuerdo a lo anterior, los resultados obtenidos se resumen en la tabla 3.

Tabla 3. Resultados de la pregunta 15 para la aplicación del Índice de Recomendación.

Categoría	Cantidad	% del total
Detractores	0	0
Pasivos	1	16.7
Promotores Netos	5	83,3

Se obtuvo un porcentaje de promotores netos del 83,3 %, pasivo 16,7 % y de detractores del 0 %.

NPS = Promotores Netos – Detractores.

$$\text{NPS} = 83,3 - 16,7 = 66,6 \%$$

Por tanto, se obtiene una evaluación de excelente por estar por encima de 50 unidades porcentuales.

Conclusiones Parciales

1. La lista de chequeo propuesta está concebida para lograr la mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la organización, sustentan en un sistema integral de gestión, basado en la mejora continua, que garantice el establecimiento de buenas prácticas y la conservación adquisición del conocimiento.
2. La concepción de la propuesta se centra en verificar la existencia de procedimientos, indicadores, técnicas, actividades, que tengan identificados, den rápida y eficaz respuesta a los requisitos de las normas NC – ISO 9001, 27001, 31000.

Capítulo 3: Aplicación del procedimiento para realizar auditoría de proceso.

3.0 Introducción:

Para la confección de este capítulo se aplica la lista de chequeo elaborada en el capítulo II.

3.1 Caracterización de la empresa.

Esta UEB es una división interna que se crea por la organización superior de Dirección empresarial o la empresa, en este caso está subordinada por la Unidad Empresarial Héctor Molina de la Provincia de Mayabeque para organizar los procesos de producción bienes y prestación de servicios; actúan con independencia relativa, tiene como objetivo: Priorizar la producción de caña, como materia prima y problema fundamental de la Empresa; Perfeccionar la organización de la zafra y la participación en la cadena de valor del azúcar y sus derivados; Potenciar el desarrollo energético integral de la Empresa; Fortalecer la gestión y autonomía de la empresa estatal socialista en la agroindustria azucarera; Fortalecer la base productiva cañera y el medio rural en que se desarrolla; Elaborar la estrategia de desarrollo de la Empresa, que incluya en un primer momento, las medidas y acciones para salvar la agroindustria y en un segundo momento los elementos que fundamenten su denominación como sector estratégico de la economía.

Objetivos de Trabajo:

- Priorizar la producción de caña, como materia prima y problema fundamental de la Empresa.
- Perfeccionar la organización de la zafra y la participación en la cadena de valor del azúcar y sus derivados.
- Potenciar el desarrollo energético integral de la Empresa.
- Fortalecer la gestión y autonomía de la empresa estatal socialista en la agroindustria azucarera.
- Fortalecer la base productiva cañera y el medio rural en que se desarrolla.

Misión: Producir de forma eficaz para satisfacer las demandas de producciones agropecuarias, aumentar la producción de caña y lograr ventas que permitan el financiamiento necesario que garanticen crecimientos que permitan las ventas en otros mercados y de esta forma elevar el nivel de vida de los trabajadores y del pueblo en general.

Visión: Incrementar los rendimientos agropecuarios por caballería y elevar la productividad del trabajo, así como la eficiencia en las actividades de reparación, mantenimiento de las maquinarias y medios agrícolas, permitir la reducción de los costos de producción, tanto en moneda nacional como en divisa. Trabajar las producciones.

Organigrama de la Empresa Agroindustrial Azucarera Héctor Molina Riaño: Anexo 3

Organigrama de la UEB APA Unión de Reyes de Mayabeque: Anexo 4

3.2 Aplicación de la lista de chequeo.

ENTIDAD: UEB APA Unión de Reyes de Mayabeque.

GESTIÓN: Calidad, Seguridad de la Información, Riesgo.

RESPONSABLE DE LA GESTIÓN: Rut Gonzales Bencomo.

OBJETIVO: Evaluar la Gestión.

APLICO LISTA DE CHEQUEO:

No.	ASPACTOS A VERIFICAR	A	NA	NP
1	¿La organización posee definidos sus grupos de interés? ¿Para los distintos grupos de interés se encuentran formalizados y/o definidos las necesidades y expectativas?	X X		
2	¿Está creado el sistema de Gestión de Calidad? ¿Está definido su alcance?	X X		
3	¿Está creado el Sistema de la Seguridad de la Información? ¿Está definido su alcance?	X X		
4	¿Está creado el Sistema de Gestión de Riesgo? ¿Está definido su alcance?	X X		
5	¿Existe un Sistema Integral de Gestión? ¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua el sistema de gestión integral?	X X		
6	¿La propuesta del Sistema Integrado de Gestión está enfocada a los procesos? ¿Está en correspondencia con las Normas Internacionales?	X X		
7	¿Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de liderazgo en la organización? ¿Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de compromiso en la organización?	X X		
8	¿Existe evidencias de que se midan los niveles de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas?	X		
9	¿Están establecidas las políticas de calidad?	X		

	<p>¿Están establecidas las políticas de seguridad de la información?</p> <p>¿Están establecidas las políticas de gestión de riesgo?</p>			
10	<p>¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de la calidad?</p> <p>¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier necesidad de mejora?</p>	X		
11	<p>¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de seguridad de la información?</p> <p>¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de seguridad de la información y cualquier necesidad de mejora?</p>	X		
12	<p>¿Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de riesgo?</p> <p>¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de riesgo y cualquier necesidad de mejora?</p>	X		
13	<p>¿Existe Integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización?</p>	X		
14	<p>¿Existen objetivos de calidad y planificación para lograr la calidad?</p>	X		
15	<p>¿Existen objetivos de la seguridad de la información y planes logrados?</p>	X		
16	<p>¿Existe en la organización planificación para las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades?</p> <p>¿Existe en la organización planificación en la forma de evaluar la eficacia de estas acciones?</p>	X		
17	<p>¿Existe evaluación de riesgos de la seguridad de la información?</p>	X		
18	<p>¿Existe asignación de recursos las personas, las habilidades, la experiencia y las competencias?</p>	X		

19	¿Existe definición de los criterios del riesgo?	X		
20	¿Existe evaluación del riesgo?	X		
21	¿Existe Identificación del riesgo?	X		
22	¿Existe Análisis del Riesgo?	X		
23	¿Existe Valoración del Riesgo?	X		
24	¿Existe Tratamiento del riesgo?	X		
25	¿Existe Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información?	X		
26	¿Existe Preparación e implementación de los planes de tratamiento del riesgo?	X		
27	¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad? ¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la seguridad de la información? ¿Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de riesgos?	X		
28	¿Posee el personal idóneo para la implementación eficaz de los sistemas de gestión?	X		
29	¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la calidad? ¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la seguridad de la información? ¿Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de riesgos?	X		
30	¿El ambiente del personal de trabajo es el adecuado para la operación de los procesos?	X		
31	¿Cuenta la organización con los recursos necesarios para el seguimiento y la medición?	X		

32	¿Tiene lugar en la organización la verificación de los recursos necesarios para las mediciones?	X		
33	¿Existe una competencia adecuada entre el personal?	X		
34	¿Existe sensibilización de los trabajadores con el rol que desempeñan en la implementación de los sistemas de gestión?	X		
35	¿Implementa la organización alternativas eficaces para la recogida de consultas y quejas de los clientes?	X		
36	¿Existe un control y seguimiento de la información documentada?	X		
37	¿Existe comunicación interna?	X		
38	¿Existe comunicación externa?	X		
39	¿Existe información documentada?	X		
40	¿Existe creación y actualización?	X		
41	¿Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios?	X		
42	¿Es buena la comunicación con el cliente?	X		
43	¿Existe determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios?	X		
44	¿Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios?	X		
45	¿La organización asegura la capacidad con la que cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos y los servicios que ofrecen a los clientes?	X		
46	¿Prevén cambios en los requisitos para los productos y servicios?	X		
47	¿Planifican los requisitos funcionales para el diseño y desarrollo?	X		
48	¿Se realizan controles de los elementos de entrada relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo?	X		
49	¿Se realizan controles de los elementos de salida relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo?	X		
50	¿Evalúan los cambios del diseño y desarrollo?	X		
51	¿Controlan de los procesos, productos y servicios suministrados	X		

	externamente?			
52	¿Documentan y controlan adecuadamente la información para los proveedores externos?	X		
53	¿Realizan el control de la producción y de la provisión del servicio?	X		
54	¿Existe Identificación y trazabilidad?	X		
55	¿Existen propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores externos?	X		
56	¿La organización preserva el producto durante el proceso?	X		
57	¿Existen actividades posteriores a la entrega?	X		
58	¿Controlan los cambios?	X		
59	¿Liberan productos y servicios?	X		
60	¿Controlan las salidas no conformes?	X		
61	¿La organización asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X		
62	¿Dispone la organización de métodos para dar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto a su satisfacción?	X		
63	¿Existe satisfacción del cliente?	X		
64	¿Realizan la evaluación del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización?	X		
65	¿Se ejecutan auditorías internas a intervalos planificados?	X		
66	¿Cuentan con un programa de auditoría interna definido?	X		
67	¿Realiza la dirección la revisión de los resultados de las auditorías? ¿Realiza la organización la revisión de acciones correctivas y preventivas?	X		
68	¿Se toman acciones cuando ocurre un no conformidad e incidentes?	X		

69	¿Existen acciones de mejora continua a implementar para el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión?	X		
----	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

OBSERVACIONES

1. La organización posee definidos sus grupos de interés.

La empresa tiene determinada sus cuestiones internas y externas que son necesarias para el propósito y dirección estratégica, tienen impacto sobre la cadena de suministro.

Para los distintos grupos de interés se encuentran formalizados y/o definidos las necesidades y expectativas.

La empresa debe realizar el seguimiento y revisar la información sobre estos factores.

2. Está creado el sistema de Gestión de Calidad. Está definido su alcance.

La Empresa identifica todos sus procesos, donde determina su secuencia e interacción, así como los métodos y criterios requeridos para su funcionamiento efectivo y su control. De igual forma garantiza la disponibilidad de recursos, la información necesaria para apoyarlos y la medición y análisis de los mismos para implantar las acciones requeridas con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos planificados y la mejora continua.

3. Está creado el sistema de gestión de la seguridad de la información. Está definido su alcance.

La organización, implementara, sostendrá y desarrollara continuamente un sistema de gestión de seguridad de la información de acuerdo con las exigencias de esta norma internacional.

4. Está creado el sistema de gestión de riesgo. Está definido su alcance.

El sistema de gestión de riesgo esta creado y definido pero desactualizado.

Se le recomienda el análisis de los factores internos y externos inherentes a la organización; de manera tal que estén a tono con las condiciones actuales.

5. Existe un Sistema Integral de Gestión. La organización establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua el sistema de gestión integral.

La empresa integra las normas NC-ISO 9001, 27001, 31000 en el proceso de prestación de servicios, los cuales permiten la implementación de la política y los objetivos de la calidad de la organización, todo esto para llevar a cabo la mejora continua.

6. La propuesta del Sistema Integrado de Gestión está enfocada a los procesos. Está en correspondencia con las Normas Internacionales.

La empresa define los procedimientos de las actividades relacionadas con la calidad y de esta forma contribuir a instaurar en la UEB, el Sistema de Gestión Integral en aras de ordenar, reestructurar y rediseñar los procesos, sistemas y subsistemas en función de mejoras continuas, según los requerimientos y exigencias de nuestros estándares, en conformidad con las Normas Internacionales ISO 9001, 27001, 31000.

7. Se comprueba la existencia de mecanismos o herramientas que mida los niveles de liderazgo y compromiso en la organización.

La Dirección de la Empresa evidencia su liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad a través de las siguientes acciones:

- Establece una comunicación en todos los niveles de la organización en lo referente al cliente y que en tal sentido se cumpla con lo establecido en los documentos tanto legales como reglamentarios.
- Revisa semestralmente el sistema por parte de la Dirección como modo de chequear su avance y documentar el análisis del comportamiento de la eficacia en sus procesos.
- Cumple con lo establecido en la política de la calidad.
- Vela por el cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- Chequea el cumplimiento de las acciones de control de los planes de prevención por procesos.

8. Existe evidencias de que se midan los niveles de satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

El director general apoyándose en la Dirección de Desarrollo se asegura que las necesidades y expectativas de los clientes sean convertidas en requisitos, y que sean cumplidas con la finalidad de lograr la satisfacción de éstos, presentan como deficiencia que las instalaciones no mide de manera sistemática la satisfacción de los clientes, no cumplen así sus necesidades y expectativas.

9. Están establecidas las políticas de calidad.

La UEB, tiene establecida como política, brindar servicios recreativos de óptima calidad, enmarcados en los recreación y disfrute en la naturaleza; para lograr plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes; basados en un Sistema de Gestión de la calidad por procesos según la NC-ISO 9001-2015 que den lugar a una eficacia tal que nos permita alcanzar altos niveles productivos y una posición destacada entre las entidades recreativas del territorio, proporciona la superación permanente de sus trabajadores, así como, cumplir con todas regulaciones legales

establecidas. La organización tiene elaborados todos los procedimientos necesarios para asegurar la operación y el control para dar respuesta ante emergencias y las acciones correctivas y preventivas.

Están establecidas las políticas de seguridad de la información.

La política de la seguridad de la información está disponible como información documentada, es comunicada dentro de la empresa y es accesible a las partes interesadas según proceda.

Están establecidas las políticas de riesgo.

Están establecidos, pero se encuentran desactualizadas

Se recomienda actualizar la política de gestión de riesgo en correspondencia con el alcance y objetivos del sistema de gestión.

10. Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de gestión de la calidad. Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier necesidad de mejora.

La alta dirección de la organización establece y documenta la responsabilidad y autoridad del personal que tiene impacto sobre el sistema de gestión de calidad. En reunión con la alta dirección se confirma bajo la revisión los documentos establecidos por la empresa la designación de un representante, auditores y líderes de proceso, documentos que relacionan su responsabilidad y autoridad en la empresa.

11. Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de la Seguridad de la Información. Informa a la alta dirección sobre el desempeño de la Seguridad de la Información y cualquier necesidad de mejora.

La alta dirección en la organización cubre los objetivos de seguridad de la información, aplica el compromiso de satisfacer las demandas y el compromiso de desarrollo continuo del sistema de gestión.

12. Está designado un miembro de la alta dirección de la organización para asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos de Riesgo. Informa a la alta dirección sobre el desempeño de Riesgo y cualquier necesidad de mejora.

Si; Calixto I Marrero Rivero. Cumple e informa a la alta dirección sobre el desempeño de riesgo y cualquier necesidad de mejora.

13. Existe Integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.

Los procesos de negocio están implícitos en el alcance y requisitos del sistema integrado de gestión.

14. Están definidos los objetivos del sistema de gestión de la calidad y su debida planificación para lograrlos.

La Dirección general asegura que los objetivos de calidad se correspondan con la política de calidad de la Empresa y con los objetivos estratégicos y son consistentes y coherentes con ella. Los mismos se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización dándose a conocer a todos los trabajadores, son medibles e incluyen el compromiso de mejora para satisfacer los requisitos de los servicios y la plena satisfacción del cliente. Se ve afectada la planificación de estos objetivos para ser logrados.

15. Existen objetivos de la seguridad de la información y planes logrados.

En la empresa se tiene en cuenta las exigencias aplicables en la materia de seguridad de la información y los resultados evaluados en el tratamiento de riesgos.

16. Se identifican los riesgos y oportunidades. Se han definido acciones para abordar riesgos y oportunidades según los objetivos previstos por el sistema de gestión.

La organización tiene establecido un plan de prevención de riesgos basado en un diagnóstico realizado tanto a nivel de empresa como de cada instalación. El mismo es controlado mediante las auditorías internas y los autocontroles ya que cada ficha de proceso tiene un indicador concebido para evaluar el cumplimiento de las acciones de control establecidas en el plan de riesgos que le concierne y de esta manera asegurar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y con ello aprovechar las oportunidades para lograr un mejoramiento continuo y una máxima satisfacción del cliente cumplen con los requisitos legales y reglamentarios de las partes interesadas. Sin embargo, dicho proceso no se encuentra actualizado.

17. Existe evaluación de los riesgos para la seguridad de la información.

La organización establece y mantiene los criterios de riesgo para la seguridad de la información esta abarca criterios de reconocimiento de riesgo y los criterios para la realización de evaluaciones de los riesgos.

18. Existe asignación de recursos las personas, las habilidades, la experiencia y las competencias.

Define la competencia necesaria de la competencia necesaria de la persona o personas que realizan actividades bajo su control que influyen en su desempeño en materia, garantiza a estas personas que estén calificadas sobre la base de una información y adopta medidas para obtener la competencia necesaria y la evaluación y eficacia de estas.

19. Existe definición de los criterios del riesgo.

La organización tiene definidos los criterios de evaluación y ponderación de los riesgos y oportunidades reflejan los valores, objetivos y recursos disponibles de la organización. Algunos de estos criterios pueden ser impuestos o derivados por los requisitos legales o reglamentarios.

20. Evaluación de los riesgos.

Se evalúa uno por uno los fallos del sistema (o subsistema), se realiza un diagnóstico objetivo de la situación global de riesgo, que se refleja en el Plan de Contra corrupción que posee la entidad, se evalúan y seleccionan las estrategias de administración de riesgos, donde están establecidas las actividades para el control de estos, se establecen las prioridades para el tratamiento de riesgos de mayor impacto, La evaluación de riesgos se evalúa tanto cualitativa como cuantitativa, debido a que se encuentra el factor hombre y el económico.

21. Existe identificación del riesgo.

Se realiza una reunión donde junto a cada jefe de departamento de cada área se identifican los riesgos y se toman medidas, se tienen identificadas y analizadas las causas o factores que favorecen la ocurrencia de los riesgos, donde toman en cuenta los componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, se tienen identificadas las áreas afectadas, se encuentra establecido el periodo de reacción de la dirección ante los riesgos, se determinan los procesos y objetivos estratégicos más riesgosos, se determinan los principales riesgos para ser tratados con mayor prioridad en las fichas de riesgos correspondientes a cada equipo de trabajo. Cada Jefe del departamento donde se encuentren mayor cantidad de riesgos, toma las medidas necesarias, junto con su equipo de trabajo, para tratar de darles solución en el menor tiempo posible, Se realiza en la entidad mediante debido a que poseen Actas de Cooperación con el MININT, los bomberos, y otros sectores, y poseen además un Plan de Prevención de delito con la PNR, se realiza en la entidad, se analiza en reuniones y Consejos de Dirección, se realice el análisis de escenario de los riesgos.

22. Existe análisis del riesgo.

Si se realiza el análisis de impacto sobre el desempeño de la organización, se aplica el análisis de los procesos y objetivos estratégicos de mayor riesgo, se aplica el análisis de los procesos y objetivos estratégicos de mayor riesgo, se evidencia la medición y evaluación de riesgos según el impacto económico, se analizan las relaciones entre riesgos, causas y posibles acciones entre departamentos.

23. Existe Valoración del Riesgo.

La valoración de los riesgos se encuentra reflejado en el plan de prevención de riesgo, que esta desactualizado.

Se le recomienda dar valoración a los riesgos de manera oportuna a tono con las vulnerabilidades a las que está expuesta la organización.

24. Existe tratamiento de riesgo.

Se encuentra establecido el tratamiento del riesgo y las medidas a aplicar para cada caso, existe la implementación del plan de tratamiento del riesgo, se monitorea y revisa el plan tratamiento del riesgo, debido a que están establecidas las responsabilidades por riesgos y el periodo de tiempo en que se debe realizar el monitoreo. están establecidas las actividades de control para cada actividad y se les da cumplimiento a estas.

25. Existe Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información.

La organización define y aplica un proceso de tratamiento de riesgos de la seguridad de la información donde selecciona opciones apropiadas de tratamiento de riesgos de seguridad de la información tenen en cuenta los resultados de la evaluación de riesgos.

26. Existe Preparación e implementación de los planes de tratamiento del riesgo.

La organización formula un plan de tratamientos de riesgos, donde se obtiene la aprobación o no de los propietarios del riesgo.

27. Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Parcialmente se determinan y proveen los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente.

Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la seguridad de la información.

No se gestionan recursos para prever riesgos de seguridad informática.

Se recomienda que la aseguren.

Se gestionan los recursos necesarios dentro de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de riesgos.

La entidad tiene implementado un procedimiento para el control y protección de riesgos, establece una estructura jerárquica acorde a sus fines, la alta dirección demuestra su compromiso con el sistema de gestión de seguridad para apoyar todos los procesos.

28. Posee el personal idóneo para la implementación eficaz de los sistemas de gestión.

La organización consta de un personal capacitado, con altos niveles de estudio y comprometidos en la eficiencia y efectividad en la implementación del sistema de gestión.

29. Establece, asigna y mantiene la estructura necesaria para la implementación del sistema de gestión de la calidad, seguridad de la información y riesgos.

Presenta la capacidad necesaria para la implementación de los sistemas de gestión, pero de forma independiente.

Se recomienda la utilización de la lista de chequeo para la evaluación de la gestión propuesta como herramienta de apoyo para lograr la integración eficiente de los sistemas de gestión.

30. El ambiente del personal de trabajo es el adecuado para la operación de los procesos.

El ambiente de trabajo no es propicio para la operatividad de los procesos dado que las condiciones del local no son adecuadas, es pequeño y carece de iluminación.

Se recomienda dar tratamiento a las condiciones de trabajo para contribuir al rendimiento del trabajador.

31. Cuenta la organización con los recursos necesarios para el seguimiento y la medición.

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

32. Tiene lugar en la organización la verificación de los recursos necesarios para las mediciones.

La organización asegura de que los recursos proporcionados sean apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas y que se mantengan para asegurar la idoneidad continua para su propósito.

33. Existe una competencia adecuada entre el personal.

La organización define la competencia necesaria de la persona o personas que realizan actividades bajo su control que influye en su desempeño, garantiza que las personas estén calificadas sobre una base de educación o experiencia adecuadas.

34. Existe sensibilización de los trabajadores con el rol que desempeñan en la implementación de los sistemas de gestión.

La organización se asegura de que las personas trabajan bajo el control de la organización tomen conciencia de los peligros; los riesgos y las acciones determinadas, que sean pertinentes para ellos; la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebidas de hacerlo.

35. Implementa la organización alternativas eficaces para la recogida de consultas y quejas de los clientes.

La organización establece procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión, qué comunicar; cuándo comunicar; a quién comunicar y cómo comunicar.

36. Existe un control y seguimiento de la información documentada.

Se controlan parcialmente los documentos requeridos por el sistema de Gestión de la documentación.

37. Existe Comunicación interna.

La empresa es un proceso bidireccional necesario para mantener la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, Seguridad de la información y Riesgos, mediante tres posibles canales de comunicación (escrito, oral o a través de un soporte informático).

38. Existe Comunicación externa.

La empresa expresa su deseo de no comunicar públicamente información sobre los aspectos de la Calidad, Seguridad de la información y Riesgos significativo de la empresa, sino por requerimiento de partes interesadas externas, en las que se estudiará cada caso.

39. Existe información documentada.

Se controlan parcialmente los documentos requeridos por el sistema de Gestión de la documentación.

40. Existe creación y actualización.

No existe creación ni actualización ya que desde el año 2018 no actualizan el plan de prevención de riesgos.

Se le recomienda la actualización

41. Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios.

Es función de la Dirección de Desarrollo integrada por los directores de procesos de cada área incluyendo al director general, asegurarse de que los recursos necesarios se identifican y planifican, para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios y con la finalidad de lograr los objetivos de la calidad establecidos.

42. Es buena la comunicación con el cliente.

Es deficiente la comunicación con el cliente pues no garantiza toda la información, demora en la formulación de respuestas a las quejas y reclamaciones.

43. Determinan los requisitos relacionados con los productos y servicios.

La organización determina los requisitos mediante las legislaciones y reglamentos, cuenta con un portafolio de servicios para tratar de garantizar las solicitudes de los clientes y necesidades de la instalación.

44. Realizan la planificación y el control operacional de los recursos de sus productos y servicios.

Es función de la Dirección de Desarrollo integrada por los directores de procesos de cada área incluyendo al director general, asegurarse de que los recursos necesarios se identifican y planifican, para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios y con la finalidad de lograr los objetivos de la calidad establecidos.

45. La organización asegura la capacidad con la que cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos y los servicios que ofrecen a los clientes.

La organización se asegura de las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente y de confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

46. Prevén cambios en los requisitos para los productos y servicios.

La organización se asegura cuando se cambia los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada.

47. Planifican los requisitos funcionales para el diseño y desarrollo.

La organización planifica las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo; las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo y la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.

48. Se realizan controles de los elementos de entrada relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo.

Define los resultados a lograr; se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.

49. Se realizan controles de los elementos de salida relacionado con los requisitos del diseño y desarrollo.

Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.

50. Evalúan los cambios del diseño y desarrollo.

La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.

51. Controlan los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

La organización controla que los servicios sean los propicios y que estén en buen estado.

52. Documentan y controlan adecuadamente la información para los proveedores externos.

La organización controla periódicamente la información y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.

53. Realizan el control de la producción y de la provisión del servicio.

En la Empresa es obligatorio el control de las operaciones de producción y de la prestación de los servicios mediante la disponibilidad de la información documentada que especifique la selección adecuada del personal competente con la calificación requerida, realiza acciones para prevenir errores humanos. Para el control de las operaciones se aplican los procedimientos establecidos para cada producto o servicio.

54. Existe Identificación y trazabilidad.

La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

55. Existen propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores externos.

La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté utilizado por la misma.

56. La organización preserva el producto durante el proceso.

La organización determina el alcance de las actividades posteriores a la entrega donde revisan si el vehículo y servicio prestado está en buenas condiciones, si todos los requisitos legales y reglamentos están en regla.

57. Existen actividades posteriores a la entrega.

Las actividades posteriores a la entrega incluyen acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

58. Controlan los cambios.

La entidad considera la necesidad de cambios, donde se identifiquen y planifiquen sus consecuencias, para asegurar la actualización de los procesos del sistema de gestión de la calidad, los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y mejora del sistema, donde se lleven a cabo de manera controlada y la integridad del sistema se mantenga.

59. Liberan productos y servicios.

Se cuenta con el procedimiento de almacenamiento, conservación, etiquetado y alistamiento a cliente, sin embargo, no se observó la liberación del producto por parte de la Dirección Técnica.

60. La organización asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Se identifican las salidas no conformes donde se le informa a la entidad para prevenir el uso o entrega no intencionada del producto.

61. La organización asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

El control de los servicios prestados no conformes se realiza basándose en la naturaleza de la no conformidad y se documenta según el procedimiento establecido para ese fin en el manual de procedimientos, para mantener la trazabilidad hasta su transmutación final y cierre.

62. Dispone la organización de métodos para dar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto a su satisfacción.

Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes, cumplen con sus necesidades, con el tratamiento de las consultas, quejas, mediante la retroalimentación adquirida por las encuestas a los clientes y por el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

63. Existe satisfacción del cliente.

Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes para cumplir con sus necesidades, con el tratamiento de las consultas, quejas, mediante la retroalimentación adquirida por las encuestas a los clientes.

64. Realizan la evaluación del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

No hay cumplimiento de los requisitos por parte de la organización ya que existe incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Se recomienda que la realicen para que no haya incidentes en los resultados de investigaciones, que sean pertinentes para ellos.

65. Se ejecutan auditorías internas a intervalos planificados.

La Empresa ha implantado un procedimiento que contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorías internas, para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Sin embargo, no se efectúan en un ciclo de tiempo planificado.

66. Cuentan con un programa de auditoría interna definido.

La Empresa ha implantado un procedimiento que contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorías internas, para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Sin embargo, no se efectúan en un ciclo de tiempo planificado.

67. Realiza la dirección la revisión de los resultados de las auditorías.

La dirección realiza la revisión de los resultados de las auditorías, en estas revisiones se realiza la evaluación de oportunidades de mejoras y la necesidad de efectuar cambios al sistema incluyendo la política y los objetivos.

68. Se toman acciones cuando ocurre un no conformidad e incidentes.

Se detectan las no conformidades en algún proceso, producto o servicio, ya sea mediante quejas, reclamaciones, encuestas, auditorías u otras y se les informa a las entidades establecida, pero no se llevan a cabo acciones preventivas para evitarlas.

Se recomienda a la instalación que deben revisar diariamente el libro de quejas y sugerencias y dar respuesta rápida a las insatisfacciones recogidas en él y si es posible contactar con el cliente para agradecer su opinión en función de la mejora y dar respuesta; Actualizar y perfeccionar a través de los resultados de la evaluación e la eficiencia del sistema, así como la creación de nuevas actividades, los nuevos riesgos que esto implica y su oportuna comunicación y control; Se deben

planificar los objetivos basado en los requerimientos del cliente, los recursos que se necesitan, las responsabilidades establecidas por la unidad y del resultado final mediante la encuesta de percepción de la calidad al cliente y realizar periódicamente el proceso de implementación y manejo de los recursos para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.

69. Existen acciones de mejora continua a implementar para el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión.

La Empresa como resultado de la revisión del Sistema y basándose en las mejoras propuestas por los jefes de departamento, traza un Plan de Mejora anual con vista a lograr un desarrollo sostenible del Sistema de Gestión de la Calidad

Conclusiones Parciales.

1. Se logró detectar las diferencias con la lista de chequeo como herramienta de apoyo, proporcionan un análisis detallado que contribuya a la mejora para el cumplimiento de los objetivos del sistema integrado de gestión.
2. El Consejo de Dirección como órgano colegiado juega un papel preponderante en la solución de las problemáticas detectadas y en correspondencia a la solución de las mismas con el objetivo de evaluar la gestión.

Conclusiones.

1. La investigación resulto pertinente, tanto desde una perspectiva teórica como práctica, al encontrarse escasas referencias en la literatura internacional y nacional que permitan encontrar propuestas de procedimientos para la conformación de la lista de chequeo.
2. La propuesta se sustenta en la verificación del cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001, 27001 y 31000 del sistema integral de gestión, convirtiéndose esta en una herramienta de verificación para la mejora continua.
3. Los resultados de la aplicación de la lista de chequeo propuesta contribuyeron al análisis de los requisitos de las normas NC- ISO 9001, 27001 y 31000, lo que posibilito la creación de un plan de mejora para ayudar mitigar las deficiencias de la entidad.

Recomendaciones.

1. Utilizar la lista de chequeo como herramientas de apoyo en el sistema integral de gestión para la realización exitosa del trabajo de gestión.
2. Continuar la aplicación de la lista de chequeo para la mejora en los restantes procesos de la entidad objeto de estudio.
3. Presentar la experiencia obtenida en eventos o colectivos de investigación para contribuir al crecimiento de trabajos que funcionen como fuente bibliográfica en otras investigaciones.

Referencias Bibliográficas

- Abdala Mahecha, N. L., Ariza Hernández, D. P., & Henao Hernández, L. E. (2018). Diseño y planificación de un sistema integrado de gestión basado en las Normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 45001: 2018 y conforme al decreto 1072/2015 (2.2. 4.6) vinculado con el direccionamiento estratégico para la empresa industria suramericana de sabores SAS.
- Abella Alvis, I. C., Cardona Henao, A., Sevillano Mahecha, M., & Zuluaga Arboleda, L. A. (2021). Diseño del Programa de Auditoría por Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Mediempresa SAS Católica de Minizales].
- Acosta Perdomo, P., Gomez Cely, V. A., & Potosí Benavides, W. L. (2022). Herramientas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la empresa Serviagropecuaria Saldaña.
- Agresott Ballestas, C., Carmona Cubas, V. R., & Valest Romero, E. M. (2020). Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001; 2015 para el mejoramiento continuo de la empresa Construtecni LTDA Fundación Universitaria Los Libertadores]. Cartejena de Indias, D. T. y C. .
- Albuja, D., & Sandoval, D. (2020). Sistemas de gestión y su importancia para el desarrollo sostenible. INGENIO, 3(2), 42-54.
- Álvarez Álvarez, L. V., & Chavarría Arango, L. A. (2020a). Análisis de brechas existentes para proyectar el sistema integral de gestión en normas iso14001: 2015–ISO 45001: 2018, de una empresa de mantenimiento y recarga de extintores ubicada en la ciudad de Medellín basado en el sistema de gestión de la calidad ya certificado bajo la Norma ISO 9001: 2015 Institucion Universitaria Politecnico Grancolombiano]. La Ciudad de Medellín
- Álvarez Álvarez, L. V., & Chavarría Arango, L. A. (2020b). Análisis de brechas existentes para proyectar el sistema integral de gestión en normas iso14001: 2015–ISO 45001: 2018, de una empresa de mantenimiento y recarga de extintores ubicada en la ciudad de Medellín basado en el sistema de gestión de la calidad ya certificado bajo la Norma ISO 9001: 2015 Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. La Cuidad de Medellín.
- Álvarez Denis, L. (2018). Aplicación de un programa de auditoría a los sistemas de información en la Escuela Militar “Camilo Cienfuegos” de Matanzas. Trabajo de Diploma. Universidad de Matanzas. Facultad de Ciencias Empresariales. Departamento de Contabilidad y Finanzas. Matanzas, Cuba.
- Antúnez Saiz, V. I., Fernández Lloret, M. V., & Delgado Fernández, M. (2017). Calidad, medio ambiente, seguridad y salud, y control interno en el contexto económico actual: diagnóstico de un laboratorio farmacéutico cubano. Cofin Habana, 11(1), Pág: 1-12.
- Antúnez Sánchez, A. F., & Soler Pellicer, Y. (2013). La auditoría a las tecnologías de la informática. Relación del derecho y la informática jurídica. Derecho y Cambio Social, 10(32), 30.
- Arias González, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. Ciencias Holguín, 20(2), 1-11.
- Balbín Colonio, F. S., & Boza Arroyo, W. (2018). Auditoría de Procesos y Gestión de las Contrataciones y Adquisiciones de las Instituciones Microfinancieras de la Provincia de Huancayo–2016 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES]. Huancayo – Perú
- Batista Pérez, M. H., & Ruiz Rodríguez, A. (2017). Propuesta de una metodología para la integración del sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión ambiental y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda Universidad e Santo Tomás-Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)].

- Bejarano Cruz, A. C., & Luis Paredes, W. O. (2019). Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001 para reducir los riesgos laborales de la constructora Inarco Perú SAC Universidad Nacional de Trujillo]. Trujillo- Perú
- Beltran Marentes, E. A. (2021). Importancia de la seguridad física respecto a los sistemas integrados de gestión al interior de las organizaciones. 22.
- Biler Reyes, S. A. (2017). Auditoría. Elementos esenciales. Dominio de las Ciencias, 3(1), 138-151.
- Buitrago Garavito, D. J., Gonzalez Murcia, I. C., & Mendoza Maldonado, E. E. (2022). Propuesta de implementación del sistema integrado de gestión ISO 9001: 2015 e ISO 13485: 2016 en A&G Pharma UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS J. BOGOTÁ D.C. .
- Bustamante García, S., Valles Coral, M. Á., Cuellar Rodríguez, I. E., & Lévano Rodríguez, D. J. E. U. (2021). Políticas basadas en la ISO 27001: 2013 y su influencia en la gestión de seguridad de la información en municipalidades de Perú. 12(2), 69-79.
- Cabrera, H. R., Medina León, A., Abab Puente, J., Nogueira Rivera, D., & Núñez Chaviano, Q. (2015). La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias. Ciencias de la Información, 46(3), 3-8.
- Caicedo Salas, S. P. (2016). Diseño del Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001: 2015 y el Decreto 1072: 2015; libro 2 parte 2 titulo 4to capitulo 6 en la empresa CESALUD SA.
- Calderón Suárez, D. A. (2021). El papel del auditor interno en la implementación de los sistemas integrados de gestión HSEQ-ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001: 2018.
- Cancio Valdés, Y. L., & CurbeloTribicio, I. (2009). Auditoría De Los Estados Financieros En El Motel Villa "Los Laureles" Del Municipio De Sacti Spiritus Cuba. Turismo y Desarrollo Local(6).
- Cárdenas Herrera, C. Y., & Higuera Soto, D. Y. E. (2016). Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001: 2015 e ISO 27001: 2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI.
- Carvajal Suárez, C. H. (2013). Bases para la implementación del sistema integrado de gestión apoyado en las normas NTC-ISO 9001: 2008 (Sistema de Gestión de la Calidad) y la Norma NTC-ISO 31000: 2009 (Gestión de Riesgos) en la Universidad la Gran Colombia seccional Armenia.
- Castro Aguilera, T. E. (2017). Sistema de Gestión de Incidencias del Grupo Azucarero AZCUBA Universidad de las Ciencias Informáticas. Facultad 6.].
- Guía de Autocontrol General Actualizada, (2021).
- Cruz, N. d. C. N. d. (2021). Contributo da avaliação dos auditores internos para a eficiência do sistema de gestão da qualidade: caso de estudo-sistema de gestão da qualidade do Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Chicaiza Conchambay, P. R. (2020). Propuesta de diseño de un modelo de Sistema Integrado de Gestión basado en los estándares ISO 9001: 2015, 14001: 2015, 45001: 2018. Caso: Área de producción de la empresa de envases metálicos Metalpack ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
- Chipana Mamani, M. G. (2022). Auditoría de gestión y los procesos administrativos de la Empresa Proyectos & Detalles SAC, en el periodo 2020.
- de la Cruz, L. V., & Delgado, F. M. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. Estudios de la Gestión: revista internacional de administración(10), 211-230.
- Deza Loyaga, W. F., Aparicio Ballena, J. A., & Aparicio Lama, J. (2021). Implementación de Sistemas Integrados de Gestión en empresas arequipeñas como herramientas de gestión. In Crescendo, 11(2), 207-224.

- Elguera Gallo, U. (2021). Implementación de un sistema integrado de gestión basado en los estándares ISO 27001, ISO 31000 e ISO 22301 en la empresa Paris & Asociados SAC.
- Espinosa Mendoza, S. T. (2020). Diseño e implementación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo los lineamientos de la Resolución 0312 de 2019 en la empresa PROCALCO SAS.
- Estrada Tordecilla, A. M. (2018). Guía para la implementación de un sistema de gestión integral en la empresa Óptima de Urabá SAESP. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 10(1), 77-101.
- Fernández Benlloch, L. (2014). Diseño de un sistema integral de gestión de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales [Universitat Politècnica de València].
- Fernandez Garzón, B. A., Suarez Fonseca, E. L., Alvarez Moreno, A. F., & Torres Rojas, J. H. (2018). Guía metodológica para el establecimiento del contexto organizacional como base fundamental para la planificación de un sistema integral de gestión.
- Flórez Ortiz, A. M. (2015). Importancia de implementar en las organizaciones floricultoras de Colombia un Sistema Integrado de Gestión como beneficio para incursionar en el Comercio Internacional.
- Fraguela Formoso, J. Á., Carral Couce, L., Iglesias Rodríguez, G., Castro Ponte, A., & Rodríguez Guerreiro, M. J. (2011). La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. *Dyna*, 78(167), 44-49.
- Galvis Gutierrez, N. M. (2020). Propuesta de implementación de un sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018 para la empresa Experticia Potencial Humano EU Fundación Universidad de América].
- García Loor, A. R. (2019). Los procesos contables de la auditoría en una gestión empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(10), Pág: 3-14. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.34>
- García Paternina, K. J. (2019). Sistemas integrados de gestión en las empresas. Pág: 34.
- García Remache, J. A. (2020). Diseño de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001: 2015 e ISO 27001: 2013, para la emisión de documentos de identificación militar en la matriz de la Dirección de Movilización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
- Giménez Chornet, V. (2015). Normas ISO para la gestión de los documentos electrónicos: buenas prácticas para la gestión documental en las empresas. *Fuentes, Revista de la Biblioteca y Archivo Histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional*, 9, 7.
- Gonzalez Quintero, S., Martinez Blandon, J. C., Lasso Giraldo, R. A., Vivas Grijalba, W., & Potes, A. M. (2021). Plan de Auditoría para el Programa de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad ISO 22000: 2018 implementado por la empresa Panadería Artesanal Don Josué. no pdf.
- González Rojas, A. R., Sánchez Arencibia, A., & Sánchez Páz, N. (2020). La Auditoría de Desempeño, una herramienta para la toma de decisiones empresariales. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, Vol. 4 (No. 2), Pág 72-79.
- Gutiérrez Lazo, M. K., Quiroga Antolinez, L. B., & López Molina, E. E. (2022). Diseño y planificación de un sistema integrado de gestión HSEQ para el sector terciario aplicado a una empresa de dotaciones industriales en Bogotá, Colombia.
- Haro Franco, J. C. (2013). Guía automatizada para auditores internos ISO 9001: 2008, con monitoreo en Resolución de hallazgos mediante aplicación Web Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas ...].

- Hernández Aros, L., Sánchez Mendoza, D. A., Cortes Espitia, J. M., & Kenneth Flórez, M. (2019). Herramientas tradicionales y especializadas de auditoría aplicables en el peritaje contable. *Revista Sinergia*, 1(6), 31-58.
- Hernández Nuñez, Á. J. (2022). Auditoría interna. Un nuevo enfoque en las instituciones financieras no bancarias cubanas. *Cofin Habana*, 16(1).
- Hincapié Moreno, C., & Wilches López, L. E. (2016). Diseño de listas de chequeo para la aplicación de las guías de buenas prácticas de seguridad del paciente.
- Jacobo Barros, C. L., & Lozano Martín, Y. Y. (2022). Aplicación de la auditoría de gestión en el área de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Bextec Contratistas SAC Trujillo, 2020.
- Jiménez Torres, G. C. (2020). Propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad, ambiente y salud en el trabajo para una mipyme: caso Laboratorios Prims Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
- Jimeno Bernal, J., & González González, R. (2012). Check list/Listas de chequeo: ¿Qué es un checklist y cómo usarlo?
- Ladino, M. I., Villa, P. A., & López, A. M. (2011). Fundamentos de ISO 27001 y su aplicación en las empresas. *Scientia et Technica*, 17(47), 334-339.
- López Benítez, J. J., & Soto León, M. (2018). Propuesta de un modelo de transición "ISO 9001: 2008 a ISO 9001: 2015" con base en una evaluación realizada del sistema de gestión de calidad, de la empresa Tecnotaxia Ltda. En Tuluá Valle del Cauca para 2018.
- López Varón, A. G., Martín Villalobos, J. F., & Lenis Posada, J. d. J. (2022). Herramientas para el Diseño de un Sistema Integral de Gestión en las Normas ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001: 2018 en el Sector secundario para la Empresa Tablemac SA.
- Luciano Villar, L., & Pérez Sánchez, V. (2016). El auditor interno del cambio para optimizar la gestión administrativa en la Universidad Agraria de la Selva-Tingo María. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 1(1).
- Maluf Blanco, A., & Michelena Fernández, E. S. (2020). Estudio de factores que afectan la integración de los sistemas de gestión en el Centro Nacional de Biopreparados, Cuba. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 8(1), 37-53.
- [Record #794 is using a reference type undefined in this output style.]
- Marrero Marrero, M., Naranjo García, M. M., & Franco Martínez, E. L. (2015). La Auditoría de Gestión una alternativa para los auditores internos en las empresas cubanas. *Revista UNIANDES Episteme*, 2(2), 96-104.
- Mateo Espinoza, S. M. (2022). Auditoría de gestión al departamento de ventas del comercial Ferromack, parroquia San José de Ancón, provincia de Santa Elena, año 2022 La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022].
- Mayorga Guacon, G. D. (2022). Evaluación de riesgos de la infraestructura en la empresa logban basado en la norma ISO31000 Babahoyo: UTB-FAFI. 2022].
- Medina Enríquez, A., & Crespo Rodríguez, M. Y. (2019). Lista de chequeo para evaluar la planeación estratégica como herramienta de auditoría de procesos. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 4(3), 43-54.
- Medina Enríquez, A., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2020). Fundamentos teóricos–conceptuales de la Auditoría de procesos. *Revista Retos de la Dirección*, Vol. 14 (No. 1), Pág. 1-19
- Medina, F. L. C., Díaz, A. d. P. L., & Cardenas, C. R. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Ingeniería Investigación y Desarrollo: I2+ D*, 17(1), 59-69.

- Mejias Peña, Y. Y. (2016). Teoría del Sistema de Gestión de Inversiones para una comercializadora de combustibles en Cuba.
- Mesquida, A. L., Mas, A., Amengual, E., & Cabestrero, I. (2010). Sistema de Gestión Integrado según las normas ISO 9001, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001. REICIS. Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería del Software, 6(3), 25-34.
- Montoya Lopera, J. D. (2019). Ajuste y actualización del sistema de gestión en la unidad de negocio aire acondicionado en Mitsubishi Electric de Colombia Ltda.
- Montoya Quintero, D. M., García Marín, J., & Moreno, S. J. (2022). Modelo conceptual de gestión del conocimiento basado en el relacionamiento de Normas ISO. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 10(1), Pág: 59-69. <https://doi.org/https://doi.org/10.15649/2346030X.2378>
- Mora Contreras, R. (2018). Metodología de implementación de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 para mejorar el desempeño del sector notarial Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garvito].
- Moreda, L. J. L., & Martínez, E. E. V. (2013). Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. Teoría y Praxis(13), 133-150.
- Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2012). Sistema de gestión integral de proveedores para el desarrollo de la industria marítima en Colombia. Caso Cotecmar. Revista Soluciones de Postgrado, 4(8), 27-42.
- Moreno Oliva, O. (2012). Gestión integral del sistema de comunicación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial. Ciencia en su PC(3), 31-43.
- Moreno Rodriguez, I. C. (2017). Sistemas de Gestión Integrada.
- Muñoz Razo, C. (2002). Auditoría en sistemas computacionales. Pearson Educación.
- Otavo Madrigal, G., & Sosa Bernal, Y. E. (2021). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 para la Empresa Muebles Mars SAS. Ingeniería Industrial, 600.
- Oviedo Rodríguez, M. D., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Ruilova Cueva, M. B., & Estupiñan Ricardo, J. (2019). Herramientas y buenas prácticas de apoyo a la escritura de tesis y artículos científicos. Editorial: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Padilla Suárez, L. C., & Romero Sierra, D. E. (2017). Diseño de una Metodología Basada en los Requisitos de las Normas ISO-9001: 2015, ISO-31000: 2011 e ISO-31010: 2013, para la Gestión del Riesgo Aplicable en una Empresa de Transporte Terrestre Automotor Especial.
- Pagola Jara, S. C. (2018). Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017. Pág: 140.
- Payan Zuñiga, N. (2022). Herramientas para la implementación del sistema integrado de gestión para el sector terciario dedicado a la prestación del servicio publico de aseo.
- Pérez Piminchumo, D. E. (2021). Aplicación de un Sistema Integrado de Gestión para mejorar la efectividad en la empresa Puratos SA.
- Pérez Romero, A. N. (2015). Metodología para la aplicación de auditoría de procesos para el área de talento humano, seguridad y salud ocupacional en la compañía" ARB Ecuador Cía. Ltda." período 2014 ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito
- Plaza Ponte, J. A., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Maliza Muñoz, W. F., & Castillo Zuñiga, V. J. (2022). Utilización de la metodología Flipped Classroom en la enseñanza básica. Una respuesta a la pandemia. Revista Universidad y Sociedad, 14(1), 30-38.
- Preciado Cortez, Y. Y. (2022). Análisis de un sistema de información basado en la norma de seguridad informática ISO 27001 para la reducción de las posibles vulnerabilidades en la empresa privada Atimasa SA de la ciudad de Guayaquil Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de ...].

- Ramos Soto, A. L., Londoño Restrepo, D. C., Sepúlveda Aguirre, J. A., & Martínez Jiménez, R. (2020). Gestión integral e integrada: Experiencia de las empresas en México. *Revista de ciencias sociales*, 26(3), 31-44.
- Normas Cubanas de Auditoría., Pág. 224- 279 (2020). ISSN 1682-7511
- Rey, M. L., Olmos Sabogal, J. E., & Rodríguez Molina, M. A. (2020). El modelo de auditoria COSO III, para el sector salud en Villavicencio-Meta. *Revista" Boletín el Conuco"*, 3(2), 1-12.
- Riera Estrada, J., Chiriboga, F., & Zambrano, N. (2018). Norma iso 19011. Observatorio de la Economía Latinoamericana(marzo).
- Rivera Díaz, M. d. P., Rivera Díaz, A., & Candelo Viafara, J. M. (2022). Sistemas Integrados de Gestión: un análisis bibliométrico.
- Rivera Rueda, N. A. (2022). Propuesta de diseño de un Sistema de Gestión Integrado basado en las normas NTE INEN-ISO 9001: 2016 y NTE INEN-ISO 45001: 2019, para el Laboratorio clínico y microbiológico LabINRed en la ciudad de Quito DM Universidad Andina Simón Bolívar]. Quito, EC.
- Rivero Posada, J. L., Correa Duque, A. F., & Martínez Bayona, J. A. (2019). Formulación de un plan esteatético para el diseño de un sistema integrado de gestiónaplicable el proceso de pollo engorden en las granjas de la Empresa Pollo Andino SA, basado en las Normas ISO 9001: 2015 E ISO 14001: 2015.
- Robles Rodríguez, Y. J. (2013). Beneficios y consecuencias que se derivan de la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad en las empresas del sector público.
- Rodríguez Fajardo, L. M. (2022). Desarrollo histórico de la gestión de riesgos empresariales en el marco del control interno y la contabilidad en Cuba: antes y después de la Resolución 60 de 2011. *De Computis, Revista Española de Historia de la Contabilidad.*, 19(1), 103-122.
- Rodriguez Giron, M. Y. (2019). Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el procesamiento de granos secos para incrementar la productividad en la empresa AGROBEANS SRL Chiclayo, 2018.
- Rodríguez Rodríguez, N. Y., Colmenares, L. P., & Calderón Patiño, Y. (2022). Empresa del sector primario extractiva de carbón en proceso de implementación de un sistema de gestión integral.
- Rueda Ospina, K. J. (2018). Diseño de un modelo de gestión empresarial bajo el esquema de la norma ISO 9001 versión 2015 para mypimes.
- Ruge Morales, J. D. (2018). Implementación de listas de chequeo estandarizadas para el manejo integrado de plagas y enfermedades (mipe) en la finca fantasy 1 de la empresa elite flower sas.
- Ruiz Alvarado, P. I. (2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de pyme. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito "El sol de los Andes"(Ecuador). *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(1), 9-16.
- Salinas Gonzaga, M. B. (2020). Políticas de control de inventarios y su importancia en la elaboración de presupuestos de producción Universidad Técnica de Machala].
- Sánchez Duarte, I. J. (2021). Aplicación de las normas ISO a los principales riesgos de una empresa mediante un modelo integral de gestión de riesgos basado en el proceso de la gestión de riesgos presentado en la ISO 31000 Fundación Universidad de América].
- Sánchez Freire, L. A. (2021). Auditoría de procesos administrativos y financieros al Hotel Alisamay de la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua, periodo 2019.
- Santana González, G. C., & Merino Pardo, M. I. (2022). Análisis de la incidencia de la auditoría interna como buena práctica en la estandarización de los procesos productivos del sector avícola del cantón Bolívar.

- Santos Sarmiento, J. A., Pecha Sánchez, H. D., & Linares Ayala, J. (2021). Criterios de implementación ISO 14000: 2015 caso estudio sector construcción tecniconsciviles.
- Silva López, C. A., García Lorenzo, D. M., & Seoane Rodríguez, L. M. (2015). La Importancia Relativa en la auditoria interna. Su aplicacion en la empresa Pesquera Industrial de Cienfuegos. *Revista cubana de ciencias económicas*, 1(3), 1-14.
- Silva Paz, A. C. (2022). Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa Skandinair SA
- Soledispa, M. E. P. (2018). Auditoría de Gestión Administrativa aplicada a la Unidad Educativa Fiscal “Alejo Lascano” en la Ciudad de Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 36-56.
- Suarez Ortega, S. N. (2020). Eficiencia del proceso administrativo en la consecución de los objetivos institucionales del GAD de la Parroquia Nobioa Cantón 24 de Mayo. [Previo a la obtención del título de: Ingeniera en Auditoría, Universidad Estatal del sur de Manabí. Ecuador].
- Toro Álava, W. J., Lindao, M. A., Suárez Mena, K. S., & Mosquera Soriano, G. U. y. S. (2021). Auditoría Financiera-Forense como herramienta de control y detección de fraude en la provincia de Santa Elena. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol. 13 (No. 4), Pag. 267-276.
- Uribe Gualdrón, C. C. (2022). Auditoría de conocimiento al Grupo Santamaría bajo el método de auditoría por procesos Universidad EAFIT].
- Vásquez Escalante, J. F. (2018). Implementación del sistema de gestión ISO 27001: 2013, para proteger la información en los procesos de TI.
- Vázquez, E. V., & Rodríguez, E. S. (2013). Implantación de los sistemas integrados de gestión. *Tourism & Management Studies*, 4, 1112-1121.
- Vidal Vázquez, E., & Soto Rodríguez, E. (2013). Implantación de los sistemas integrados de gestión. *Tourism & Management Studies*, 4, Pág: 1112-1121.
- Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), Pág: 83-92.
- Yanez Moretta, P., & Rea Vaca, F. (2022). Sistemas Integrados de Gestión en un contexto de responsabilidad social. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(1), 30.
- Yáñez Moretta, P., & Rea Vaca, F. (2022). Sistemas Integrados de Gestión en un contexto de responsabilidad social. *Polo del conocimiento*, 7(1), 311-326.
- Yáñez Villacís, K. P. (2020). Auditoría financiera a la distribuidora DISMAR para establecer la razonabilidad de los estados financieros año 2017 [Tesis en opción al grado científico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Nacional de Chimborazo.].

Anexos.

Anexo 1: Requisitos de las normas NC- ISO 9001, 27001, 31000.

NORMA NC- ISO 9001: 2015	NORMA NC-ISO 27001: 2015	NORMA ISO 31000: 2018
4.0 Contexto De La Organización	4.0 Contexto De La Organización	
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	5.4.1 Análisis del contexto externo de la organización (incluye, pero no se limita): los factores sociales, culturales, políticos, legales, reglamentarios, financieros, tecnológicos, económicos y ambientales ya sea a nivel internacional, nacional, regional o local; los impulsores clave y las tendencias que afectan a los objetivos de la organización; las relaciones, percepciones, valores, necesidades y expectativas de las partes interesadas externas; las relaciones contractuales los compromisos; la complejidad de las redes y dependencias. Análisis del contexto pero no se limita): la visión, la misión y los valores; la gobernanza, la estructura de la organización, los roles y la rendición de cuentas; la estrategia, los objetivos y las políticas; la cultura de la organización; las normas, las directrices y los modelos adoptados

		<p>por la organización; las capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimiento (por ejemplo, capital, tiempo, personas, propiedad intelectual, procesos, sistemas y tecnologías); los datos, los sistemas de información y los flujos de información; las relaciones con partes interesadas internas, teniendo en cuenta sus percepciones y valores; las relaciones contractuales y los compromisos; las interdependencias e interconexiones</p>
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
4.3 Establecimiento del alcance del sistema de gestión de la calidad.	4.3 Determinación del alcance del SGSI Iniciado	
<p>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>4.4.1 La organización debe: establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la calidad, incluyendo los procesos necesarios y</p>	4.4 Sistema de gestión de seguridad de la información	

<p>sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta norma internacional.</p> <p>4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:</p> <p>A) Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.</p> <p>B) Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado</p>		
5.0 Liderazgo	5.0 Liderazgo	
<p>5.1. Liderazgo y compromiso</p> <p>5.1.1 Generalidades</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p>	5.1 Liderazgo y compromisos	
<p>5.2 Políticas</p> <p>5.2.1 Establecimiento de la política de calidad</p>	5.2 Políticas	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3. Integración
6.1 Acciones para abordar riesgos y	6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades	5.4.4 Asignación de recursos (incluye, pero no se limita): las

<p>oportunidades</p> <p>b) aumentar los efectos deseables.</p> <p>c) prevenir o reducir efectos no deseados.</p> <p>d) alcanzar la mejora.</p> <p>6.1.2 la organización debe planificar:</p> <p>a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.</p> <p>b) la forma de:</p> <p>2. evaluar la eficacia de estas acciones.</p> <p>6.1.1 al hacer una planificación del sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es ineludible abordar con el objetivo de:</p> <p>A) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda alcanzar sus resultados previstos.</p> <p>B) Aumentar los efectos</p>	<p>6.1.1 Generalidades</p> <p>6.1.2 Evaluación de riesgos de la seguridad de la información</p>	<p>personas, las habilidades, la experiencia y las competencias; los procesos, los métodos y las herramientas de la organización a utilizar para gestionar el riesgo; los procesos y procedimientos documentados; los sistemas de gestión de la información y del conocimiento; el desarrollo profesional y las necesidades de formación</p> <p>5.6. Valoración</p>
---	---	---

<p>deseables.</p> <p>C) Prevenir o reducir efectos no deseados.</p> <p>D) Alcanzar la mejora.</p>		
<p>6.0 Planificación</p>	<p>6.0 Planificación</p>	
<p>6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos los objetivos de la calidad deben:</p> <p>A) Ser coherentes con la política de la calidad.</p> <p>B) Ser medibles.</p> <p>c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.</p> <p>d)Ser objeto de seguimiento.</p> <p>F) Comunicarse.</p> <p>g) Actualizarse, según corresponda.</p> <p>6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>6.2.2 Al planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:</p>	<p>6.2 Objetivos de la seguridad de la información y planes logrados</p>	<p>6.3. Alcance, contexto y criterios.</p> <p>6.3.2. Definición y Alcance</p> <p>6.3.3 Contextos externo e interno</p>

<p>A) Que se va a hacer.</p> <p>B) Que recursos se necesitaran.</p> <p>c) Quien será el responsable.</p> <p>D) Cuando se finalizará.</p> <p>E) Como se evaluarán los resultados</p>		
		6.3.4 Definición de los criterios del riesgo
	8.2 Evaluación de riesgo de la seguridad de la información	<p>6.4. Evaluación del riesgo</p> <p>6.4.1. Generalidades</p> <p>6.4.2. Identificación del riesgo</p> <p>6.4.3. Análisis del Riesgo</p> <p>6.4.4. Valoración del Riesgo</p>
	8.3 Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información	<p>6.5. Tratamiento del riesgo.</p> <p>6.5.1 Generalidades</p> <p>6.5.2. Selección de las opciones para el tratamiento del riesgo</p> <p>6.5.3. Preparación e implementación de los planes de tratamiento del riesgo</p>
		6.7. Registro e informe
6.3 Planificación de los cambios		
7.0 Soportes	7.0 Soportes	
<p>7.1 Recursos</p> <p>7.1.1 Generalidades</p> <p>7.1.2 Personas</p> <p>7.1.3 Infraestructura</p>	7.1 Recursos	

<p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>7.1.5.1 Generalidades</p> <p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</p> <p>7.1.6 Conocimientos de la organización.</p>		
<p>7.2 Competencia</p>	<p>7.2 Competencia</p>	
<p>7.3 Toma de conciencia</p>	<p>7.3 Toma de conciencia</p>	
<p>7.4 Comunicación</p>	<p>7.4 Comunicación</p>	<p>6.2. Comunicación y consulta</p>
<p>7.5 Información documentada</p> <p>7.5.1 Generalidades</p> <p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>B) Se encuentre adecuadamente protegida.</p> <p>A) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.</p> <p>B) La información documentada que la organización determina como necesaria para obtener la eficiencia del</p>	<p>7.5 Información documentada</p> <p>7.5.1 Generalidades</p> <p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada</p>	

<p>sistema de gestión de la calidad. 7.5.2 Creación y actualización</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>7.5.3.1 La información documentada que se requiere por el sistema de gestión de la calidad y por la norma iso 9001 debe estar controlada para asegurarse de que:</p> <p>A) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.</p> <p>B) Se encuentre adecuadamente protegida.</p> <p>7.5.3.2 Para poder controlar toda la información documentada, la organización tiene que abordar todas las actividades que realice, según corresponda:</p> <p>A) Acceso, distribución, recuperación y utilización.</p>		
8.0 Operación	8.0 Operación	

8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional	
<p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios</p> <p>8.2.3 revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios</p> <p>8.2.3.1 La organización tiene que asegurar la capacidad con la que cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos y los servicios que ofrecen a los clientes.</p> <p>8.2.3.2 La organización tiene que conservar toda la información perfectamente documentada, cuando se apliquen:</p> <p>A) Los resultados de la revisión</p> <p>B) Los nuevos requisitos que tengan los productos</p>		

<p>y los servicios</p> <p>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</p>		
<p>8.3 Diseño y desarrollo de los procesos y servicios</p> <p>8.3.1 Generalidades</p> <p>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</p> <p>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</p> <p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</p> <p>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</p>		
<p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>8.4.1 Generalidades</p> <p>8.4.2 Tipo y alcance del control</p> <p>8.4.3 Información para los proveedores externos</p>		
<p>8.5 Producción y provisión del servicio</p> <p>8.5.1 Control de la producción y de la</p>		

<p>provisión del servicio</p> <p>8.5.2 Identificación y trazabilidad</p> <p>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p> <p>8.5.4 Preservación</p> <p>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</p> <p>8.5.6 Control de los cambios</p> <p>8.6 Liberación de los productos y servicios</p>		
<p>8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:</p> <p>A) Describa la no conformidad;</p> <p>B) Describa las acciones</p>		

<p>tomadas;</p> <p>c) Describa todas las concesiones obtenidas. Identifique la autoridad que decide</p> <p>D) La acción con respecto a la no conformidad.</p>		
<p>9.0 Evaluación del desempeño</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.1.1 Generalidades</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p>	<p>9.0 Evaluación Y Desempeño</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>	
<p>9.2 Auditoría interna</p> <p>9 2 1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:</p> <p>A) Es conforme con:</p> <p>1. Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de</p>	<p>9.2 Auditoría interna</p>	

<p>la Calidad.</p> <p>2. Los requisitos de esta norma internacional;</p> <p>B) Se implementa y mantiene eficazmente</p> <p>9.2.2 La organización debe:</p> <p>A) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.</p> <p>B) Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.</p> <p>F) Conservar información documentada como evidencia de la</p>		
--	--	--

<p>implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.</p> <p>D) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.</p> <p>E) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.</p> <p>C) Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.</p>		
<p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p>9.3.1 Generalidades</p> <p>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</p> <p>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</p>	<p>9.3 Revisión por la dirección</p>	
<p>10 Mejora</p> <p>10.1 Generalidades</p>	<p>10.0 Mejora</p> <p>10.1 No conformidades y acciones correctivas</p>	

<p>10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas,</p> <p>La organización debe:</p> <p>A) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tomar acciones para controlarla y corregirla.2. Hacer frente a las consecuencias <p>B) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La revisión y el análisis de la no conformidad.2. La determinación de las causas de la no conformidad.3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.	<p>10.2 Mejora continua</p>	
--	-----------------------------	--

<p>C) implementar cualquier acción necesaria.</p> <p>D) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.</p> <p>E) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.</p> <p>F) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>10.2.2 la organización debe conservar información documentada como evidencia</p> <p>De:</p> <p>A) La naturaleza de las Posteriormente;</p> <p>B) Los resultados de cualquier acción correctiva.</p>		
<p>10.3 Mejora continua</p>		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Procedimientos y listas de chequeo analizadas por las normas ISO 9001, 27001, 31000.

Autor/Año	Título	Sector de aplicación	Principales resultados, novedades y aportes del trabajo.	Análisis comparativo versus el objetivo de la investigación que se desarrolla.
Mesquida et al. (2010)	Sistema de Gestión Integrado según las normas ISO 9001, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001	Asociación de Técnicos de Informática Madrid, España	En este artículo se ha ofrecido una visión de la situación actual de los estándares de sistemas de gestión más comúnmente demandados por las organizaciones del sector TI con la intención, tanto de presentar los modelos existentes, como de identificar sus elementos comunes, para crear un nuevo sistema de gestión integrado.	Elaborar una guía completa para la alineación y/o integración de los sistemas de gestión de las tres normas anteriores que permita la implantación efectiva de más de una de ellas en una organización.

<p>Carvajal Suárez (2013)</p>	<p>Bases para la implementación del sistema integrado de gestión apoyado en las normas NTC-ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de la Calidad) y la Norma NTC-ISO 31000: 2009 (Gestión de Riesgos) en la Universidad la Gran Colombia seccional Armenia.</p>	<p>Universidad Tecnológica de Pereira</p>	<p>Esta investigación se determinó, se tienen en cuenta el resultado y el análisis arrojado por el análisis PESTA y la matriz FODA, la metodología MAGERIT como soporte para la implementación del proceso para la Gestión del Riesgo a que hace referencia la norma ISO 31000:2009.</p>	<p>Construir la estructura documental para la implementación de un sistema integrado de gestión basado en las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTC-ISO 31000:2009.</p>
<p>Robles Rodríguez (2013)</p>	<p>Beneficios y consecuencias que se derivan de la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad en las empresas del sector público</p>	<p>Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, D.C.</p>	<p>Se definió de manera compleja el concepto de sistema de gestión integrado de gestión e igualmente el concepto de la Norma Técnica de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2004, Se recomendaron 5</p>	<p>Busca la alineación de los objetivos de la entidad y coadyuvar en el cumplimiento de la misión y visión de la entidad; y el subsistema de control de evaluación, en éste se encuentra la verificación y evaluación que la entidad debe realizar a su sistema de control interno.</p>

			herramientas y dos estrategias para facilitar la implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la entidad	
Cárdenas Herrera and Higuera Soto (2016)	Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001: 2015 e ISO 27001: 2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI	Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá D.C.	Por medio del diagnóstico realizado a través de la lista de chequeo pudimos evidenciar de manera integral que el cumplimiento de los numerales no era aceptable, lo que nos permitió de cierta forma orientar la propuesta hacia la documentación de algunas actividades para dar un mejor cumplimiento a la norma.	Diseñar el sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI.

<p>Otavo Madrigal and Sosa Bernal (2021)</p>	<p>Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 para la Empresa Muebles Mars SAS</p>	<p>Universidad Cooperativa De Colombia, Bogotá, D.C.</p>	<p>Comprobó que la empresa nunca ha cumplido con la norma, no existe un marco estratégico claro, ni definición de roles y responsabilidades, y no ha encontrado un diagrama de flujo, por lo que existe un gran riesgo de impacto.</p>	<p>Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Muebles Mars S.A.S</p>
<p>Flórez Ortiz (2015)</p>	<p>Importancia de implementar en las organizaciones floricultoras de Colombia un Sistema Integrado de Gestión como beneficio para incursionar en el comercio internacional</p>	<p>Sector Floricultor en Colombia</p>	<p>La investigación persigue la implantación de un SIG con la finalidad de crecer en el mercado a través d los Tratados de Libre Comercio y su posterior certificación. No estandariza como tal los tres enfoques de un Sistema Integral de Gestión, pero si</p>	<p>Tras concluir la investigación se logra la certificación de Florverde.</p>

			va de la mano con la gestión medio ambiental que fusiona las dos certificaciones en una empresa le brindara más oportunidades de crecer en el mercado.	
Preciado Cortez (2022)	Análisis de un sistema de información basado en la norma de seguridad informática ISO 27001 para la reducción de las posibles vulnerabilidades en la empresa privada Atimasa SA de la ciudad de Guayaquil	Universidad de Guayaquil,	Dentro de los principales riesgos que afectan al sistema de planificación avanzada que maneja la empresa se encuentran en constante vulnerabilidad al acceso y control de cambios en la información, por lo que se hace pertinente la aplicación de los principios expuestos en la ISO 27001:2013 para la mitigación	Proveer lineamientos de seguridad para el sistema de información estudiado y así reducir las posibles vulnerabilidades en la empresa en estudio según la norma de seguridad informática 27001:2013.

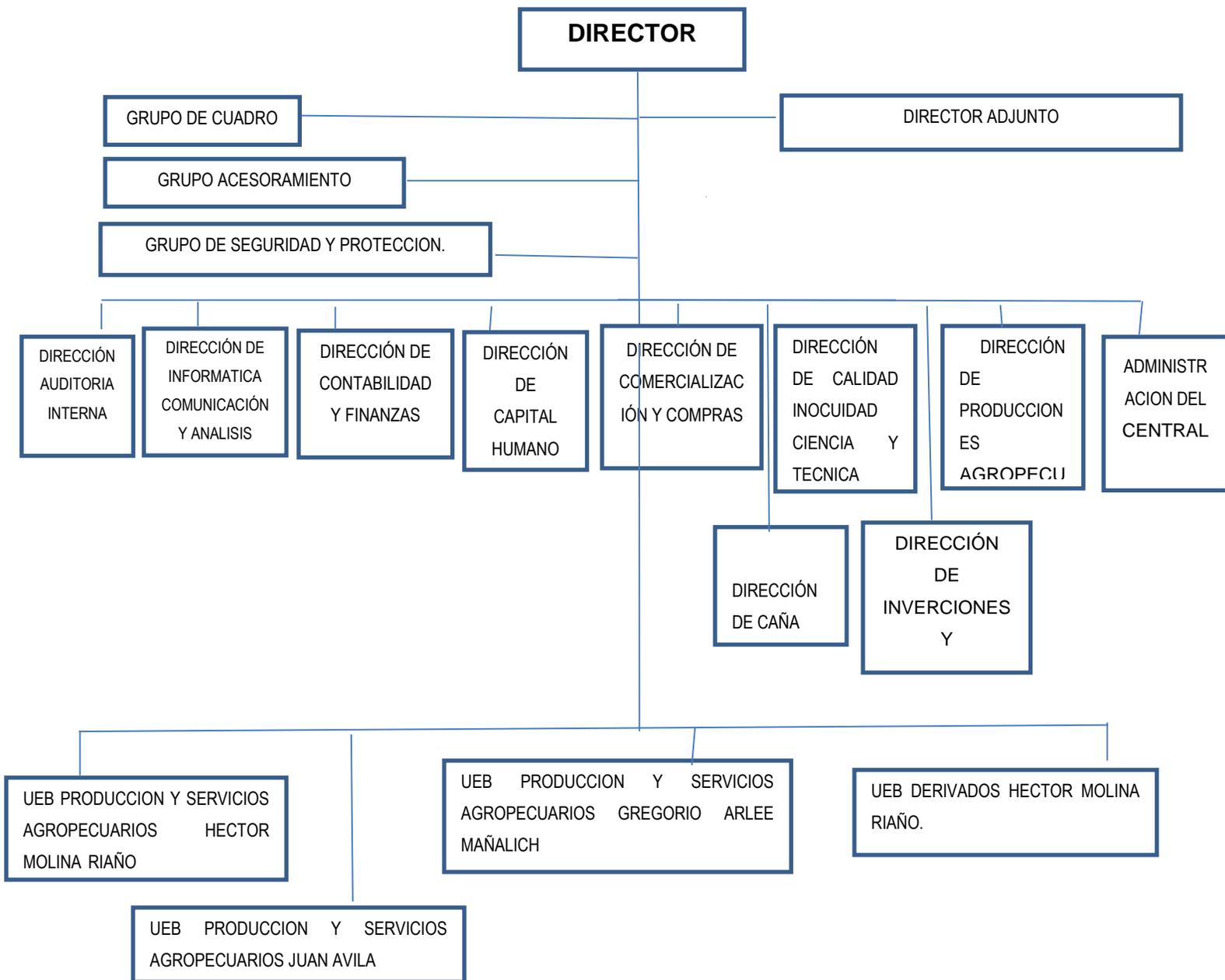
			de riesgos.	
Álvarez Álvarez and Chavarría Arango (2020b)	Análisis de brechas existentes para proyectar el sistema integral de gestión en normas ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018, basado en un SG en calidad en norma ISO 9001:2015 implementado	Empresa de mantenimiento y recarga de extintores	La investigación logra identificar y minimizar las brechas existentes entre los sistemas de gestión a integrar con el ya implementado. Cabe señalar que sólo se abordan los elementos comunes entre los sistemas de gestión.	Se identifican las brechas existentes entre los sistemas de gestión, así como su posterior tratamiento por la alta dirección de la empresa con la finalidad de alcanzar la acreditación de los SGA y SGSST.
Sánchez Duarte (2021)	Aplicación de las normas ISO a los principales riesgos de una empresa mediante un modelo integral de gestión de riesgos basado en el proceso de la gestión de riesgos	Fundación Universidad De América, Bogotá D.C.	Se generó un modelo integral compuesto por 15 hojas de Excel que contienen toda la información necesaria para desarrollar un marco de referencia para la gestión de riesgos,	Proponer un modelo que integre los principales riesgos de una empresa y las normas ISO aplicando el proceso presentado en la ISO 31000.

	presentado en la ISO 31000		complementada esta información con las normas ISO respectivas, y para gestionar efectivamente el riesgo con información completa de fuentes, análisis y tratamientos de los riesgos.	
Fernandez Garzón et al. (2018)	Guía metodológica para el establecimiento del contexto organizacional como base fundamental para la planificación de un sistema integrado de gestión	Análisis para diferentes sectores económicos (salud, educación, empresas dedicadas al alquiler de maquinarias y empresas contratistas obras con el Estado).	La implementación del SIG parte del análisis detallado del contexto organizacional, que incluye el análisis de metodologías, los planes estratégicos elaborados, matrices de identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas, los mapas de procesos,	La investigación demuestra la adaptabilidad de los sistemas de gestión independientemente del sector económico donde se desee implementar.

			balances cualitativos, matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales, valoración de riesgos.	
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL.

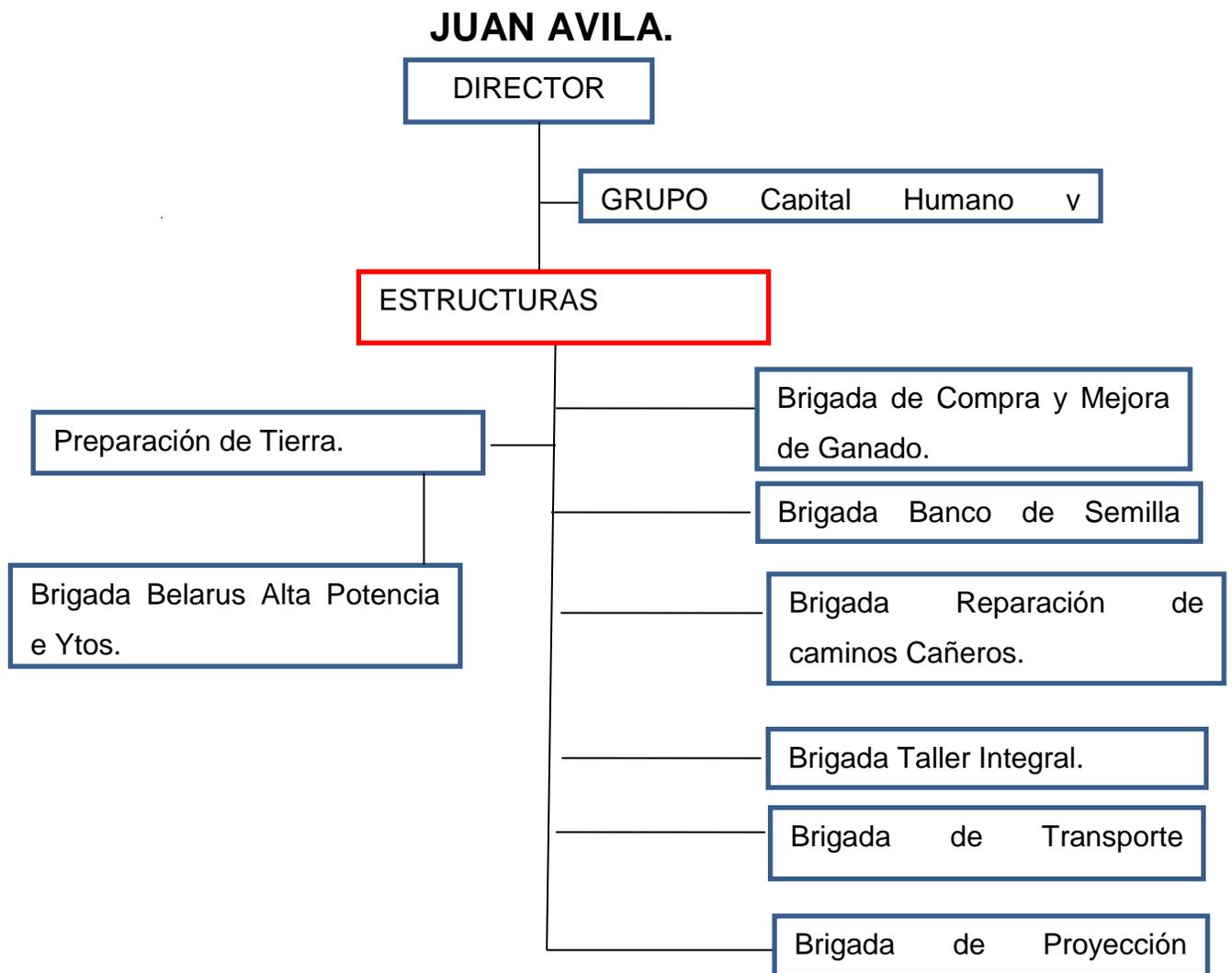


Anexo 4:

ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL.



UEB DE PRODUCCION Y SERVICIOS AGROPECUARIOS.



Anexo 5 Cuestionario para la validación de la lista de chequeo.

Para evaluar su utilidad y usabilidad, le solicitamos considere su valoración en una escala del 1 al 5, donde 5 es el valor máximo, de las cuestiones siguientes:

1. ¿Considera Ud. que la operacionalización de las herramientas planteada en la lista de chequeo para evaluar la gestión de la calidad, seguridad de la información y riesgo, contribuye a su mejora?

5___ 4___ 3___ 2___ 1___

2. ¿La utilización del enfoque a procesos mejora y contribuye a la aplicación de la lista de chequeo?

5___ 4___ 3___ 2___ 1___

3. ¿Considera Ud. que la lista de chequeo propuesto es factible de aplicar en las condiciones actuales de los servicios agroindustriales?

5___ 4___ 3___ 2___ 1___

4. Considera usted que las lista de chequeo las podrá usar en su labor profesional en una auditoría de cumplimiento?

Si ___ No Sé ___ No ___

5. ¿Considera usted que la forma de desarrollar la lista de chequeo le resultó cómoda y lo ayudó a avanzar en el objetivo final?

Si ___ No Sé ___ No ___

6. ¿Considera que la lista de chequeo le ha sido de utilidad en una auditoría de cumplimiento?

Me satisface mucho ___ Más satisfecho que insatisfecho ___

Me es indiferente ___ Más insatisfecho que satisfecho ___

No me satisface ___ No sé qué decir ___

7. ¿Considera Ud. importantes los resultados esperados de la aplicación de la lista de chequeo?

5___ 4___ 3___ 2___ 1___

8. ¿Recomendaría la aplicación de la lista de chequeo para la mejora de la gestión de la calidad, seguridad de la información en establecimientos agroindustriales? Tomando 10 como valor máximo.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Esta lista de chequeo contribuye a evaluar la gestión de la organización

5___ 4___ 3___ 2___ 1___