	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSION:	1
		CÓDIGO:	
		FECHA:	05-10-2025

## Servicios Generales Alder S.A.C.

**Periodo Evaluado:** 5 – 10 – 2025

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Interna

**Emitido por:** Lucas Alfredo Carreño Valdivia

## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de Auditoría Interna para la empresa Servicios Generales Alder S.A.C., fue elaborado para el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado por la Gerencia General.

## II. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

- Evaluar la eficacia y eficiencia de los controles internos aplicados en las áreas operativas, administrativas y contables.
- Verificar el cumplimiento de procedimientos establecidos por la empresa y de la normativa tributaria y laboral vigente.
- Identificar oportunidades de mejora que fortalezcan los procesos internos.
- Emitir recomendaciones para optimizar la gestión interna de la empresa.

## III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA


La auditoría interna abarcó los procesos y documentación correspondiente al período del 5/10/2025. Las áreas y procesos evaluados fueron los siguientes:

## IV. NO CONFORMIDADES DETECTADAS

Durante la auditoría interna, se identificaron las siguientes no conformidades, las cuales representan incumplimientos frente a procedimientos internos, normativa legal vigente o buenas prácticas operativas en un taller de mantenimiento mecánico:

### 1. Falta de control sobre herramientas

- **Descripción:** No existe un registro actualizado ni codificación de herramientas manuales y equipos portátiles utilizados en el taller.
- **Tipo:** Control de activos / Seguridad
- **Criterio incumplido:** Buenas prácticas de control de activos físicos.
- **Clasificación:** No Conformidad Mayor
- **Recomendación:** Implementar un inventario físico de herramientas con asignación responsable y control de salidas y devoluciones.

 <small>ASOCIACIÓN DE EMPRESAS Y MANIPULADORES DE PLANTAS INDUSTRIALES COMERCIALIZADORAS DE MATERIALES Y EQUIPOS INDUSTRIALES</small>	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSION:	1
		CÓDIGO:	
		FECHA:	05-10-2025

## 2. No uso obligatorio de EPP (Equipo de Protección Personal)

- **Descripción:** Se evidenció que parte del personal técnico no utiliza de forma constante guantes, lentes de seguridad o calzado industrial.
- **Tipo:** Seguridad y salud en el trabajo
- **Criterio incumplido:** Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **Clasificación:** No Conformidad Crítica
- **Recomendación:** Exigir el uso obligatorio de EPP, implementar charlas de seguridad semanales y sanciones por incumplimiento.

## 3. Manejo inadecuado de residuos peligrosos (aceites, filtros, trapos)

- **Descripción:** No se cuenta con un procedimiento para el almacenamiento temporal y disposición de residuos contaminantes generados en el taller.
- **Tipo:** Ambiental / Legal
- **Criterio incumplido:** D.S. N° 005-2012-MINAM – Reglamento para el Manejo de Residuos Sólidos.
- **Clasificación:** No Conformidad Mayor
- **Recomendación:** Implementar un plan de manejo de residuos peligrosos, señalización y capacitación del personal.

### Clasificación de No Conformidades:

- **Crítica:** Riesgo alto para la salud, seguridad, medio ambiente o cumplimiento legal.
- **Mayor:** Incumplimiento significativo que puede afectar la operación o imagen de la empresa.
- **Menor:** Incumplimiento puntual o de bajo impacto, pero que requiere corrección.


### V. OBSERVACIONES:

#### 1. Falta de evidencia documental en algunos servicios

- Se detectaron órdenes de trabajo sin anexar evidencias fotográficas del antes y después del servicio.
- Esto limita la trazabilidad y puede dificultar la gestión de reclamos de clientes.

#### 2. Espacios de trabajo con desorden temporal

- Durante las visitas se observaron herramientas y repuestos fuera de su lugar en ciertos horarios de alta carga operativa.
- Esto representa un riesgo menor de accidentes y afecta la imagen del taller ante los clientes.

 <small>ASOCIACIÓN DE EMPRESAS Y MANEJO DE PLANTAS INDUSTRIALES AUTOMATIZADAS Y CONTROLADAS POR COMPUTADOR</small>	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	VERSION:	1
		CÓDIGO:	
		FECHA:	05-10-2025

### 3. Ausencia de cartelera informativa actualizada

- La cartelera de seguridad y normativa laboral no estaba actualizada al mes de agosto 2025.
- Esto puede generar desconocimiento entre los trabajadores sobre temas de salud ocupacional o derechos laborales.

### 4. Retraso en la entrega de reportes a gerencia

- Algunos informes mensuales del área contable (flujo de caja y estados de resultados) se entregaron con hasta 10 días de retraso.
- Esto afecta la toma de decisiones financieras oportunas.

### 5. Ausencia de plan de mantenimiento preventivo de equipos del taller

- No existe un cronograma o plan documentado para realizar mantenimiento preventivo a equipos clave como compresoras, elevadores o escáneres de diagnóstico.

## VI. OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Las siguientes recomendaciones están orientadas a fortalecer la eficiencia, control y calidad del servicio ofrecido por el taller mecánico:

#### 1. Digitalización del registro de servicios

- Implementar un sistema informático que registre electrónicamente las órdenes de trabajo, fotografías del proceso, facturación y control de entregas.

#### 2. Implementar sistema de 5S en el taller


- Aplicar la metodología japonesa de las 5S (Clasificar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar, Sostener) para mantener un ambiente de trabajo seguro, limpio y productivo.

#### 3. Instalar señalética de seguridad y rutas de evacuación

- Mejorar la señalización del taller, especialmente en zonas de alto riesgo, salidas de emergencia y almacenamiento de productos inflamables.

#### 4. Establecer cronograma de mantenimiento preventivo de equipos

- Definir un plan con fechas y responsables para dar mantenimiento periódico a herramientas, compresores, elevadores hidráulicos, etc., reduciendo paradas no planificadas.

	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	VERSION:	1
		CÓDIGO:	
		FECHA:	05-10-2025

#### 5. Crear protocolos de atención post-servicio al cliente

- Incorporar encuestas de satisfacción y llamadas de seguimiento después de cada servicio para medir la experiencia del cliente y fidelizar.


#### 6. Capacitar al personal técnico en nuevas tecnologías

- Programar talleres internos o externos sobre diagnóstico electrónico, vehículos híbridos, normas ambientales, entre otros temas técnicos relevantes.

### VII. CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría interna realizada al **taller de mecánica de mantenimiento de Servicios Generales Alder S.A.C.**, correspondiente al periodo del **1 de enero al 31 de agosto de 2025**, se ha podido concluir lo siguiente:

1. **La empresa cuenta con procesos operativos activos y en funcionamiento**, sin embargo, **existen debilidades en el control documental, el orden operativo y la gestión administrativa**, que podrían impactar negativamente en la eficiencia del servicio y la satisfacción del cliente si no se corrigen oportunamente.
2. Se identificaron **no conformidades críticas y mayores**, principalmente relacionadas con:
  - El uso inadecuado o inexistente de equipos de protección personal (EPP),
  - La falta de control y codificación de herramientas,
  - La ausencia de procedimientos documentados,
  - Y el manejo incorrecto de residuos peligrosos.
3. Se observaron **oportunidades claras de mejora**, entre ellas:
  - Digitalizar procesos manuales,
  - Capacitar al personal técnico,
  - Establecer indicadores clave de desempeño.
  - E implementar un plan de mantenimiento preventivo de equipos del taller.
4. Aunque algunas **observaciones no representan incumplimientos formales**, su atención oportuna puede prevenir futuras no conformidades o riesgos operativos.
5. **La cultura de seguridad y cumplimiento aún debe fortalecerse**, especialmente en lo relacionado a salud ocupacional, orden y limpieza del taller, y cumplimiento de normativas ambientales.
6. La empresa **muestra disposición a la mejora continua**, lo cual es positivo, pero requiere establecer acciones correctivas con responsables definidos y plazos concretos para la implementación de las recomendaciones formuladas.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSION:	1
		CÓDIGO:	
		FECHA:	05-10-2025

Empresa	HALLAZGOS		
	NC	OBS	OPM
TALLER DE MECÁNICA (ALDER S.A.C)	3	5	6

## VIII. RECOMENDACIONES

A raíz de los hallazgos obtenidos durante la auditoría interna, se plantean las siguientes recomendaciones para mejorar los procesos internos, reducir riesgos y elevar el nivel de control y organización en el taller:

### 1. Implementar un Sistema de Control de Herramientas

- Codificar y registrar todas las herramientas del taller en un inventario actualizado.
- Asignar responsables por área o turno.
- Controlar salidas y devoluciones con registros firmados.

### 2. Elaborar y aplicar manuales de procedimientos internos


- Documentar los procesos clave: recepción de vehículos, elaboración de órdenes de trabajo, compra de repuestos, entrega al cliente.
- Socializar los manuales con el personal técnico y administrativo.
- Establecer responsables de su cumplimiento.

### 3. Formalizar el uso obligatorio de Equipos de Protección Personal (EPP)

- Entregar EPP completos al personal técnico y mantener registro de entrega.
- Realizar charlas de concientización sobre seguridad.
- Supervisar y sancionar el incumplimiento según reglamento interno.

### 4. Diseñar un plan de mantenimiento preventivo para equipos y maquinaria

- Elaborar un cronograma con frecuencia mensual o trimestral según el tipo de equipo.
- Registrar cada actividad de mantenimiento y conservar historial.
- Asignar un técnico o proveedor externo responsable.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSION:	1
		CÓDIGO:	
		FECHA:	05-10-2025

## 5. Mejorar la gestión ambiental del taller

- Implementar un sistema de manejo adecuado de residuos peligrosos (aceites, filtros, trapos contaminados).
- Disponer de contenedores etiquetados y seguros.
- Coordinar con empresas autorizadas para disposición final.



**Auditor encargado**

**Omar Dennis Atoche Jara**