



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

### CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA TESIS DE GRADO

#### TEMA:

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A, UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2015”**

Tesis presentada previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, C.P.A.

#### **Autoras:**

Toapanta Reyes María Johanna

Tonato Quispe María Fernanda

#### **Directora:**

Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina

**Latacunga - Ecuador**

**Julio - 2016**

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A, UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2015**”, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....  
Toapanta Reyes María Johanna  
C.I. 050327003-5

.....  
Tonato Quispe María Fernanda  
C.I. 050334103-4



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

## **AVAL CONFERIDO POR EL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A., UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2015”** de **Toapanta Reyes María Johanna y Tonato Quispe María Fernanda**, postulante de Ing. Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, julio 2016

-----  
Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina

C.C.171773191-1

**DIRECTORA DE TESIS**

# **CERTIFICADO**



## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Toapanta Reyes María Johanna y Tonato Quispe María Fernanda con el título de tesis: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A, UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2015”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, julio del 2016

Para constancia firman:

.....  
Ing. Vizuite Achig Marcela Patricia  
C.C.050238759-0  
**PRESIDENTE**

.....  
Ing. Hidalgo Guayaquil Ruth Susana  
C.C. 050238612-1  
**MIEMBRO**

.....  
Ing. Mba. Marlon Rubén Tinajero Jiménez  
C.C. 050208033-6  
**OPOSITOR**

## **AGRADECIMIENTO**

*A dios por darme la sabiduría para seguir adelante por enseñarme que en la vida hay que luchar por lo que se quiere.*

*A mis padres, por su confianza y apoyo permanente e incondicional en cada una de las etapas de mi vida ya que con su amor y paciencia me enseñaron a ser una persona de bien y levantarme en los momentos más difíciles*

*Johanna Toapanta*

## **AGRADECIMIENTO**

*Una de las virtudes que una persona jamás debe olvidar es la Gratitud, por eso mi agradecimiento para quienes me apoyaron, motivaron e incentivaron para la conquista de un gran ideal que se convirtió en un reto y que felizmente lo he podido culminar; por eso agradezco una vez más a Dios, porque sé que sin su ayuda no hubiera logrado llevar a cabo la culminación de este proyecto, a mis padres y hermanos por su confianza y apoyo constante que siempre estuvieron pendientes y todas las personas que en mi senda universitaria contribuyeron a mi crecimiento como profesional*

*Fernanda Tonato*

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.*

*A mis padres **HERMEL Y ROSA** por ser las personas que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil, que ha velado por mi arduo camino para convertirme en una profesional.*

*A mis hermanos que depositaron su entera confianza, que gracias a sus consejos y ayuda hoy puedo culminar mi más grande objetivo.*

*Johanna Toapanta*



## **DEDICATORIA**

*Este proyecto va dedicado en primer lugar a Dios, por ser mi fortaleza para no decaer en momentos difíciles, a mi hija **ZOE SCARLETH** quien es la razón más grande de este nuevo reto, a mis padres **JOSÉ Y GLORIA** que, con su amor, apoyo incondicional, consejos y confianza, me han ayudado a culminar exitosamente esta etapa de mi vida, y a todos aquellos amigos y demás personas que de alguna u otra manera me dieron palabras de aliento y fortaleza durante el desarrollo de este trabajo de grado.*

*Fernanda Tonato*



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y HUMANÍSTICAS  
Latacunga – Ecuador

---

**TEMA:**

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A, UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2015”

**AUTORAS:**

Toapanta Reyes María Johanna

Tonato Quispe María Fernanda

**RESUMEN**

La Auditoría de Calidad juega un papel importante, ya que se obtiene información real y adecuada para la toma de decisiones que oriente a la empresa hacia la excelencia. Por ello la presente investigación se enfatiza en la aplicación de una Auditoría de Calidad en la empresa “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.” del cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi, con la finalidad de medir el grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000 y facilitar la toma de decisiones, la metodología utilizada es descriptiva ya que resume las características, comentarios, documentos, archivos que se manejan dentro del departamento, este trabajo permitió medir, evaluar, recolectar datos y determinar la situación real del mismo, los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron las entrevistas y encuestas que son herramientas primordiales para la ejecución de dicho trabajo, al finalizar la Auditoría se detectó falencias internas debido a la falta de capacitaciones al personal y a la vez se recomendó crear un plan de contingencia para todo el personal sobre los fundamentos teóricos y prácticos del cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000 para dar soluciones de mejora, mediante un informe final de auditoría



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y HUMANÍSTICAS  
Latacunga – Ecuador

---

**THEME:**

“APPLICATION OF AN AUDIT QUALITY IN THE PRODUCTION DEPARTMENT OF THE “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A” COMPANY LOCATED IN SALCEDO’S CITY – COTOPAXI’S PROVINCE IN THE PERIOD 2015”

**AUTHORS:**

Toapanta Reyes María Johanna

Tonato Quispe María Fernanda

**SUMMARY**

The Quality Audit plays an important role, because it provides real and adequate information for decision-making to guide the company towards the excellence. Therefore this research emphasizes in the application of a Quality Audit in the "ECUATORIANA SALAZAR SA DE CURTIDOS" company located in Salcedo City – Cotopaxi-Province, the objective is to measure the degree of compliance of quality standard ISO 9001-2000 and facilitate making-decision, the methodology used is descriptive because, it summarizes the characteristics, comments, documents, files that are handled within the department, this work made possible to measure, evaluating, collecting data and determining the actual company situation , the instruments used for data collection were interviews and surveys tools for the execution of such work, when the audit end, it detected internal weaknesses in the training staff and also it recommended creating a contingency plan for all staff on the theoretical and practical foundations of compliance quality standard ISO 9001-2000 to provide solutions for improvement by a final audit report.



## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las Egresadas **Toapanta Reyes María Johanna** y **Tonato Quispe María Fernanda**, de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, cuyo título versa “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A., UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERÍODO 2015**” Lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Latacunga, julio 2016

Atentamente,

---

**Lic. Pacheco Pruna Edison Marcelo**

C.C. 050261735-0

**DOCENTE DEL CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**

# ÍNDICE

## PRELIMINARES

Contenido	Pág.
<b>AUTORÍA.....</b>	<b>i</b>
<b>AVAL CONFERIDO POR EL DIRECTOR DE TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>CERTIFICADO .....</b>	<b>iii</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>x</b>
<b>AVAL DE TRADUCCIÓN.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xix</b>

## CAPÍTULO I

<b>1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>1</b>
1.2 Categorías Fundamentales .....	1
1.2.1 Definición Gestión Administrativa y Financiera .....	2
1.2.1.1 Gestión administrativa .....	2
1.2.1.2 Gestión Financiera. ....	3
1.2.1.3. Importancia .....	4
1.2.1.4 Función.....	4
1.2.1.5 Objetivos .....	4
1.2.2. Empresa.....	5
1.2.2.1. Importancia .....	5
1.2.2.2. Elementos de la empresa. ....	6
1.2.2.3. Tipos de empresas .....	6
1.2.3 Control Interno .....	7
1.2.3.1 Definición.....	7
1.2.3.2 Objetivos .....	8
1.2.3.3 Características .....	9

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1.2.3.4 Principios .....	9
1.2.3.5 Metodología .....	9
1.2.3.6 Componentes.....	10
1.2.3.7 Informe COBIT.....	11
1.2.3.8 Coso I.....	13
1.2.3.9 Informe del Coso II.....	14
1.2.3.10. Informe Coco .....	15
1.2.3.11 Informe Micil .....	15
1.2.3.12 Informe Corre.....	16
1.2.4. Auditoría .....	16
1.2.4.1. Definición de auditoría.....	16
1.2.4.2 Clasificación de la auditoría.....	17
1.2.4.3 Normas de auditoría .....	18
1.2.4.4 Técnicas de auditoría.....	27
1.2.4.5 Clases de Técnicas de Auditoría. ....	27
1.2.4.5 Procedimientos de auditoría.....	30
1.2.4.6 Evidencia de auditoría.....	30
1.2.4.7 Programas de auditoría.....	32
1.2.4.8 Evaluación de los riesgos y control interno .....	33
1.2.4.9 Papeles de trabajo.....	35
1.2.5 Auditoría de Calidad .....	36
1.2.5.1. Definición de la auditoría de calidad .....	36
1.2.5.2. Propósito de la Auditoría de Calidad .....	37
1.2.5.3. Objetivos de Auditoría de Calidad.....	37
1.2.5.4 Ventajas de la Auditoría de Calidad.....	37
1.2.5.5. Clases de Auditoría de Calidad .....	38
1.2.5.6. Papeles de Trabajo .....	40
1.2.5.7 Elaboración de los papeles de trabajo .....	41
1.2.5.8. Características de los papeles de trabajo.....	41
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....</b>	<b>43</b>

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
2.1.- Reseña Histórica .....	43
2.1.1. Misión .....	44
2.1.2. Visión .....	44
2.1.3. Objetivos .....	45
2.1.4. Valores Corporativos: .....	45
2.1.5. Ubicación .....	45
2.1.6. Organigrama Institucional.....	46
2.2. Metodología .....	47
2.2.1 Métodos Teóricos.....	47
2.2.2. Método Deductivo.....	47
2.2.3. Método Inductivo .....	47
2.2.4. Método Analítico .....	47
2.3. Tipo De Investigación .....	48
2.3.1. No Experimental .....	48
2.3.2. Investigación bibliográfica- Documental.....	48
2.3.3. Investigación descriptiva.....	48
2.4. Población Y Muestra.....	48
2.5 Técnicas De Investigación .....	49
2.5.1 Observación.....	49
2.5.2 Entrevista: .....	50
2.5.3 Encuesta .....	50
2.6 Análisis FODA.....	50
2.7. Análisis De La Matriz FODA .....	51
2.7 Análisis de la matriz FODA.....	52
2.8. Aplicación de la Entrevista Dirigida al Gerente de la Empresa.....	53
2.9 Análisis e Interpretación de la Entrevista.....	56
2.10. Aplicación de la entrevista dirigida al jefe de Producción.....	57
2.11 Análisis e Interpretación de la Entrevista.....	60
2.12. Encuesta Dirigida a los Proveedores de la Empresa .....	61
2.13. Encuesta Dirigida los Clientes de la empresa .....	71
2.14 Conclusiones .....	81

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
2.15 Recomendaciones.....	82
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3. PROPUESTA .....</b>	<b>83</b>
3.1 Introducción .....	84
3.2 Justificación.....	84
3.3. Objetivos .....	86
3.3.1. Objetivo general .....	86
3.3.2. Objetivo específicos .....	86
3.4 Descripción De La Propuesta.....	86
3.5 Desarrollo De La Propuesta .....	86
<b>GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE LA FASE DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN. ....</b>	<b>88</b>
Contrato de auditoría.....	89
Propuesta de servicios .....	92
Propuesta técnica.....	93
Recursos económicos .....	96
Carta compromiso .....	102
Conflicto de interes .....	104
Distribución de trabajo.....	105
Siglas a utilizar por los integrantes del equipo.....	106
Cronograma de trabajo.....	107
Marcas de auditoría.....	108
Personal.....	109
<b>GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE LA FASE DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA .....</b>	<b>111</b>
Información general .....	113
Organismos y normas.....	116
Dirección.....	149
Actividades comerciales.....	150
Actividad económica.....	150
Productos que fabrican.....	150



<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Capacidad instalada.....	151
Clientes potenciales de la empresa.....	151
Principales proveedores de la empresa. ....	151
Manuales de procedimiento y reglamento .....	152
Personal de dirección: .....	152
Organigrama estructural.....	153
Personal de trabajo .....	154
Horarios de trabajo.....	156
Flujograma de procesos del departamento de producción .....	156
<b>GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DEL ARCHIVO CORRIENTE .....</b>	<b>157</b>
Cuestionario de control interno .....	158
Determinación de riesgo y confianza.....	190
Programa de auditoría .....	194
Cédula de cumplimiento .....	195
Aplicación de indicadores de calidad.....	198
Escala de medición de indicadores .....	202
Hoja de hallazgos .....	203
Informe de auditoría de calidad.....	212
<b>3.6 CONCLUSIONES.....</b>	<b>225</b>
<b>3.7 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>226</b>
<b>3.8 BIBLIOGRAFÍAS... ..</b>	<b>227</b>

## **ÍNDICE DE IMÁGENES**

<b>Imagen N° 1.1</b> Proceso para la aplicación de las NIIFS.....	24
<b>Imagen N° 2.2.</b> Flujograma.....	42
<b>Imagen N° 2.2.</b> Organigrama institucional.....	46

## **ÍNDICE DE CUADROS**

<b>Cuadro N°1.1</b> Clasificación de la Auditoría.....	38
<b>Cuadro N°1.2</b> Verificación escrita.....	28
<b>Cuadro N°1.3</b> Verificación de Información.....	29

<b>Contenido</b>		<b>Pág.</b>
<b>Cuadro N°1.4</b>	Riesgos de Auditoría.....	34
<b>Cuadro N°2.1</b>	Distribución del Personal de la Empresa.....	48
<b>Cuadro N°2.2</b>	Análisis FODA.....	50

## **ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla N° 2.1</b>	Entrega de Notas de Pedido.....	61
<b>Tabla N° 2.2</b>	Solicitud de Proformas.....	61
<b>Tabla N° 2.3</b>	Entrega de Acta De Recepción.....	63
<b>Tabla N° 2.4</b>	Normas de Calidad.....	64
<b>Tabla N° 2.5</b>	Entrega de Comprobantes De Venta.....	65
<b>Tabla N° 2.6</b>	Tiempo de Pagos.....	66
<b>Tabla N° 2.7</b>	Forma de Pago.....	67
<b>Tabla N° 2.9</b>	Comunicación de Información.....	68
<b>Tabla N° 2.9</b>	Encargado de Bodega.....	69
<b>Tabla N° 2.10</b>	Políticas de La Empresa.....	70
<b>Tabla N° 2.11</b>	Atención al Cliente.....	71
<b>Tabla N° 2.12</b>	Cumplimiento.....	72
<b>Tabla N° 2.13</b>	Atención Recibida de las Normas de Calidad.....	73
<b>Tabla N° 2.14</b>	Encargado de Ventas.....	74
<b>Tabla N° 2.15</b>	Políticas de La Empresa.....	75
<b>Tabla N° 2.16</b>	Normas Internas.....	76
<b>Tabla N° 2.17</b>	Normas de Calidad.....	77
<b>Tabla N° 2.18</b>	Políticas de La Empresa.....	78
<b>Tabla N° 2.19</b>	Políticas de La Empresa.....	79
<b>Tabla N° 2.20</b>	Atención al Cliente.....	80

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico N° 2.1</b>	Entrega de Notas de Pedido.....	61
<b>Gráfico N° 2.2.</b>	Solicitud de Proformas.....	62
<b>Gráfico N° 2.3</b>	Entrega de Acta De Recepción.....	63
<b>Gráfico N° 2.4</b>	Normas de Calidad.....	64
<b>Gráfico N° 2.5</b>	Entrega de Comprobantes De Venta.....	65
<b>Gráfico N° 2.6.</b>	Tiempo de Pagos.....	66
<b>Gráfico N° 2.7</b>	Forma de Pago.....	67
<b>Gráfico N° 2.8</b>	Comunicación de Información.....	68
<b>Gráfico N° 2.9</b>	Encargado de Bodega.....	69
<b>Gráfico N° 2.10</b>	Políticas de La Empresa.....	70

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico N° 2.11</b> Atención al Cliente.....	71
<b>Gráfico N° 2.12</b> Cumplimiento.....	72
<b>Gráfico N° 2.13</b> Atención Recibida de las Normas de Calidad.....	73
<b>Gráfico N° 2.14</b> Encargado de Ventas.....	74
<b>Gráfico N° 2.15</b> Políticas de La Empresa.....	75
<b>Gráfico N° 2.16</b> Normas Internas.....	76
<b>Gráfico N° 2.17</b> Normas de Calidad.....	77
<b>Gráfico N° 2.18</b> Políticas de La Empresa.....	78
<b>Gráfico N°2.19</b> Políticas de La Empresa.....	79
<b>Gráfico N° 2.20</b> Atención al Cliente.....	80

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo N.- 1</b> Entrevista dirigida al gerente de la empresa.....	231
<b>Anexo N.- 2</b> Entrevista al jefe de producción.....	233
<b>Anexo N.- 3</b> Encuesta dirigida a los clientes.....	235
<b>Anexo N.- 4</b> Encuesta dirigida a los proveedores.....	237
<b>Anexo N.- 5</b> Reseña histórica.....	238
<b>Anexo N.- 5</b> Información administrativa.....	239
<b>Anexo N.- 7</b> Objetivos de la empresa.....	240
<b>Anexo N.- 8</b> Normas físicas de unión internacional IUP.....	241
<b>Anexo N.- 9</b> Productos que fabrican.....	242
<b>Anexo N.- 10</b> Organigrama estructural.....	243
<b>Anexo N.- 11</b> Personal de trabajo.....	244
<b>Anexo N.- 12</b> Flujograma de procesos del departamento de producción	247
<b>Anexo N.- 13</b> Área de recepción de materia prima.....	251
<b>Anexo N.- 14</b> Área de Rivera.....	252
<b>Anexo N.- 15</b> Área de Teñido.....	253
<b>Anexo N.- 16</b> Área de acabado .....	254
<b>Anexo N.- 17</b> Acabado.....	255
<b>Anexo N.- 18</b> Maquinaria de trabajo.....	256
<b>Anexo N.- 19</b> Laboratorio de calidad.....	257

## INTRODUCCIÓN

La elaboración de curtidos es una de las industrias más antiguas de la humanidad, recordando que ya el hombre en la prehistoria utilizaba pieles para vestirse y fabricar algunos objetos decorativos, utensilios y hasta armas defensivas, al pasar el tiempo la humanidad desarrolla procesos para tratar el cuero haciendo de este un material necesario para la fabricación de zapatos, correas, carteras y otros objetos de uso cotidiano.

La Empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S. A es una industria que dirige sus esfuerzos al mejoramiento en la producción de cueros. Entregando a la sociedad productos de calidad y que satisfacen las necesidades de los clientes. Desde su apertura se ha buscado su desarrollo constante que, sin un manejo adecuado de sus recursos económicos, financieros y materiales no sería posible, por ello la importancia de una adecuada estructura y evaluación de su Control Interno.

La Auditoría de Calidad se realiza a las entidades y organismos del sector público y privado, sus servidores se pronuncian sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados empresariales, por esta razón se realizó este trabajo en el departamento de producción en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 con el objetivo de evaluar las actividades y el manejo adecuado de los productos dentro de la empresa.

El trabajo realizado ayudará a establecer si la empresa busca proteger y utilizar los productos de manera eficiente y eficaz además se investiga si el departamento de producción ha cumplido con las normas de calidad ISO 9001-2000 y reglamentos aplicables en sus actividades y operaciones. Al ejecutar la auditoría se busca detectar las posibles deficiencias en el control interno y así otorgar recomendaciones para que la Curtiembre eleve su nivel de confiabilidad en cuanto a la calidad de los productos ofertados se refiere. La investigación se encuentra dividida en tres capítulos:

Capítulo I, se basa en la compilación de ideas y criterios de varios autores como también de las investigadoras. En la cual se desglosa todas las técnicas, fundamentos teóricos y conceptuales que ayudaran a la auditoría de calidad en el departamento de producción de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar, razón por la cual se ha establecido las siguientes categorías fundamentales. Gestión Administrativa y Financiera, Empresa, Control Interno, Auditoría y Auditoría de Calidad, las mismas que servirán para comprender de forma clara y precisa el contenido de la investigación.

Capítulo II, describe el diseño metodológico que va a ser utilizado durante la investigación por ende presenta el análisis e interpretación de resultados obtenidos mediante la aplicación de diferentes técnicas de recolección de datos, lo cual finaliza con la elaboración de las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

Capítulo III, presenta la forma práctica de la aplicación de una auditoría de calidad detallando la justificación, objetivos generales y específicos y se desarrollara la propuesta de investigación mediante la aplicación de tres archivos, Archivo Permanente contiene toda la información interna, el Archivo de planificación cuenta con propuestas, cronogramas, distribución del trabajo y planificación específica y finalmente el Archivo Corriente es aquel que contiene el análisis e interpretación de datos obtenidos a través de la aplicación de indicadores de calidad y demás papales de trabajo necesarios en el desarrollo que sustentan la elaboración del informe final de Auditoría con las respectivas Conclusiones y Recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## 1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

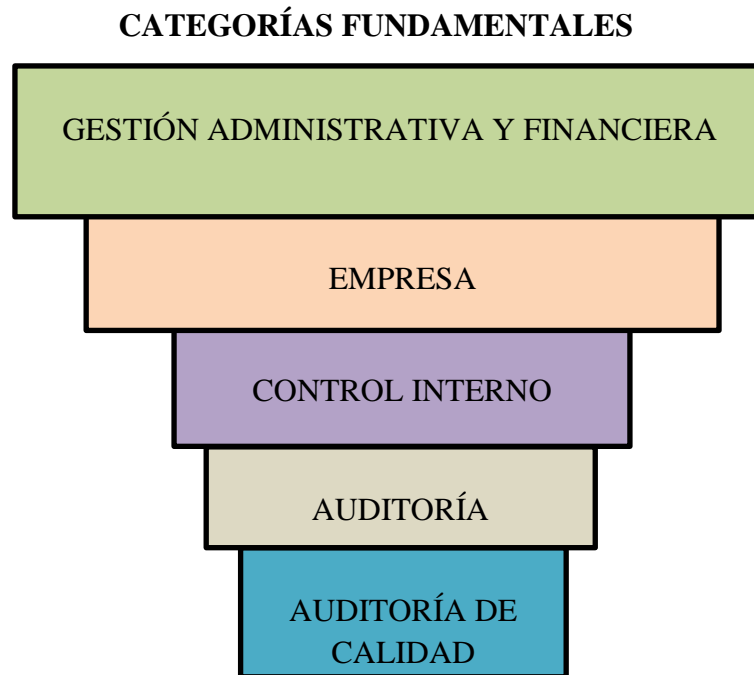
El marco teórico establece aquellas ideas, teorías o hipótesis que guiarán todo el proceso de desarrollo del proyecto, se presenta como introducción de un trabajo investigativo, también implica la toma de cierta postura respecto al objeto de estudio, así como un lenguaje y una simbología apropiadas. Estos dos últimos elementos a trabajar deben estar siempre encuadrados en un marco específico para la materia o área en la que se esté centrando la búsqueda de información, teniendo esto que ver también con la construcción correcta de los conceptos que darán base al trabajo.

El marco teórico que fundamenta esta investigación proporciona tener una idea más clara acerca del tema que se lleva en la investigación, se encontraran los conceptos más importantes y específicos.

### *1.2 Categorías Fundamentales*

Dentro de una investigación se hace necesario enfocar el objetivo de la misma, las categorías fundamentales dan una pauta para direccionar la temática a ser profundizada, así también se las puede conocer como los temas generales que ayudan al desarrollo del proyecto. Cada categoría fundamental es un comienzo adecuado para la investigación, ya que la forma en cómo se los distribuya determinaran el nivel de profundidad a la cual se pueda llegar en lo referente a los conceptos necesarios para el desarrollo del proyecto. Además, permite la jerarquización de los temas y la determinación de la importancia de cada uno de estos.

Para el presente proyecto se ha determinado las categorías fundamentales en base a un proceso de investigación, al conocimiento previo del tema a tratarse y de las necesidades presentes para aplicar de una forma correcta la auditoría de calidad que se está que se lleva a cabo.



FUENTE: investigación de campo  
ELABORADO POR: Las tesis

### ***1.2.1 Definición Gestión Administrativa y Financiera***

En el desarrollo económico la administración es un pilar fundamental dentro de una empresa, porque ayuda a la misma a mantenerse en correcto funcionamiento ya sea grande, mediana o pequeña cada una tiene un propósito específico que cumplir, el objetivo central de cada una de estas es alcanzar un alto nivel de competitividad dentro del mercado empresarial ayudando al desarrollo de la sociedad, satisfaciendo las necesidades del cliente, y aprovechando los recursos económicos, humanos y materiales al máximo.

#### ***1.2.1.1 Gestión administrativa***

Según **REYES**, Agustín (2011), manifiesta que la Gestión Administrativa es “todo proceso administrativo en las que se fijan las metas de la entidad y de

implementar las actividades para alcanzar los objetivos mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, los materiales y el capital” (p. 2).

Según **HURTADO**, Darío (2010) La Gestión Administrativa es: “una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo” (p. 47).

Para las investigadoras la Gestión Administrativa es un conjunto de acciones con el fin de cumplir con las metas planteadas, ya que depende de las actividades que realizan los trabajadores de una institución, a través de un buen desempeño laboral, podemos decir que la empresa tendría una acogida hacia el mercado.

#### ***1.2.1.2 Gestión Financiera.***

Dentro de una institución la gestión financiera es muy importante ya que consiste en administrar adecuadamente los recursos económicos, asegurando a su vez que sean suficientes para cubrir cada uno de los gastos de la empresa para llevar a cabo un buen funcionamiento de la misma tomando en cuenta las políticas y norma

Según **FAINSTEIN**, Héctor, **ABADI** Mauricio, (2012), menciona que, “se denomina Gestión Financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La Gestión Financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias” (p. 45).

Por otro lado, **OSORIO**, José (2006), manifiesta que la Gestión Financiera “se encarga de asegurar el equilibrio entre las necesidades y los recursos financieros. Está interesada en la adquisición, financiamiento y administración de los recursos, de tal forma que garantice los medios económicos para que la organización pueda funcionar correctamente y asegure su permanencia futura, con un mínimo riesgo” (p. 6).



Las investigadoras consideran que la Gestión Financiera es un conjunto de técnicas que permite evaluar la eficacia y eficiencia de una organización para lo cual involucra una serie de pasos entre sí, con el propósito de armonizar todos los actos o esfuerzos que se lleva a cabo para el logro de los objetivos propuestos.

#### ***1.2.1.3. Importancia***

La Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera se enmarca en ayudar a mejorar el funcionamiento de una empresa, es un tema de gran relevancia al momento de manejar o dirigir una institución tratando de aplicar los factores con los que cuenta la misma para así lograr un desempeño exitoso y el cumplimiento de los objetivos planteados.

#### ***1.2.1.4 Función***

La función de la Gestión Administrativa- Financiera, es fundamental para conocer si una organización maneja, planea y utiliza los recursos de manera adecuada ya que este sistema es responsable de velar por los intereses económicos que posee la empresa, así como satisfacer las necesidades o perspectivas de los clientes para obtener un prestigio en el mercado.

#### ***1.2.1.5 Objetivos***

Los objetivos de la gestión administrativa – financiera tienen que cumplirse en su generalidad, con el propósito de obtener los resultados anhelados y estos son:

- Garantizar el uso adecuado de los recursos
- Lograr al máximo de eficiencia y eficacia de acuerdo a las normas y políticas fijadas en la empresa.

Los objetivos dentro de la Gestión Administrativa- Financiera deben ser cumplidos a cabalidad ya sean en corto o largo plazo, está enmarcado en el desempeño de cada uno de los trabajadores, llevados a cabo con responsabilidad,

y así lograr lo planificado.

### **1.2.2. Empresa**

La empresa es un ente generador de recursos económicos que está destinada a producir bienes y servicios dentro del entorno que lo rodea, dando así fuentes de trabajo y productos o servicios de acuerdo a la actividad que se dedique.

Para **CASANUEVA**, Cristóbal (2010) definen a la Empresa como una "Entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (p.3)

Según **CHIAVENATO**, Idalberto (2013) manifiesta que: "La Empresa como una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social" (p. 156)

De acuerdo a los citados a lo anterior los investigadores mencionan que la empresa es una organización que realiza una actividad económica con el fin de obtener rentabilidad y por ende satisfacer las necesidades de los clientes ofertando un producto elaborado con los mejores estándares de calidad utilizando los mejores recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos los mismos que ayudaran al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

#### **1.2.2.1. Importancia**

- Es importante porque posee un incremento en su productividad.
- Es generadora de trabajo ayudando así a la economía de un país.
- Es importante por su tamaño y sobre todo es generadora de grandes innovaciones y está inmersa a las complejidades.

### ***1.2.2.2. Elementos de la empresa.***

La Empresa, para cumplir sus objetivos y desarrollar la actividad a la que se dedica dispone de medios o factores, que podemos reunir en dos grandes grupos activos y pasivos así:

**Personas o Factores Activos.** - Se puede señalar la existencia de grupos diferenciados por sus intereses y relaciones con los grupos restantes, estos son:

- Los propietarios del capital o socios.
- Los administradores o directivos.
- Los trabajadores o empleados.

**Bienes Económicos o Factores Pasivos:** Los bienes económicos se suelen clasificar en inversiones o duraderos y en corrientes o no duraderos, según su vinculación al ciclo productivo de la empresa.

### **La Organización**

- Se organizan las funciones a realizar.
- Se establecen las relaciones entre los diversos elementos de la organización.
- Se forman los flujos de autoridad, determinando los distintos niveles de decisiones.

### ***1.2.2.3. Tipos de empresas***

#### **a) Por su actividad económica**

- **Industriales:** Se dedica a la transformación de la materia prima a productos.
- **Comercial:** Se dedica a la compra y venta de productos.
- **Servicios:** Se dedica a la prestación directa de servicios.

#### **b) Por el tamaño**

- **Pequeñas empresas:** Se encuentran conformadas de 31 a 100 empleados.
- **Medianas empresas:** Están conformadas de 101 a 200 empleados.
- **Grandes empresas:** Están conformadas por 501 empleados o más

#### **c) Por la constitución patrimonial**

- **Públicas:** Estas pertenecen al estado.
- **Privadas:** Se constituyen por tener su capital propio.
- **Mixtas:** Se caracterizan por obtener capital propio y del estado.

#### **d) Por el país al que pertenece**

- **Nacionales:** Son las que residen dentro de un territorio.
- **Extranjeras:** Son las que operan fuera del país.

### ***1.2.3 Control Interno***

Mediante un control interno dentro de la empresa permite evaluar y determinar el cumplimiento en cada una de las actividades que se esté llevando a cabo en una empresa.

#### ***1.2.3.1 Definición***

El control interno son todas las políticas y procedimientos adoptados dentro de una institución, siendo un pilar fundamental para el personal directivo y administrativo de una empresa, proporcionando seguridad moderada y así alcanzar los objetivos planteados.

Según **MANTILLA**, Samuel Alberto; (2010), EL Control Interno es: “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal

de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos” (p. 14)

Por otro lado, **ESTUPIÑAN**, Gaitán Rodrigo; (2011) menciona que el Control Interno “es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directorio (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa los objetivos”. (p. 25)

A lo que las investigadoras concluyen que en toda entidad sea pública o privada los miembros de las organizaciones apliquen el Control Interno, a fin de salvaguardar los activos de la empresa, verificar la confiabilidad de los datos contables y garantizar la consecución de los objetivos.

### ***1.2.3.2 Objetivos***

El Control Interno cuenta con varios objetivos que son necesarios para su aplicación.

Los objetivos básicos del control interno son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Los objetivos son primordiales para cumplir con el Control Interno, porque nos da seguridad de que todos los procesos o actividades se lleven a cabo en una institución, con el fin de alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo, además nos permitirán analizar el cumplimiento correcto de las políticas establecidas en las empresas tanto en los procesos como en el desempeño laboral.

### ***1.2.3.3 Características***

- Definir políticas y procedimientos para llevar a cabo la respectiva ejecución de los procesos.
- Administración de todo el personal de acuerdo a las normativas vigentes.
- Realizar capacitaciones y evaluación del personal tanto directivo como administrativo
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.

### ***1.2.3.4 Principios***

- Realizar una separación de las respectivas funciones a cada uno de los trabajadores de la empresa tanto de operaciones, custodia y registro.
- Los registros contables son manejados por el personal autorizado.
- El trabajo realizado por el empleado es en su totalidad.
- Cada una de las transacciones realizadas será únicamente por parte del departamento de contabilidad, cargando sobre él, toda la responsabilidad del caso.
- Encaminar al logro de los objetivos estableciendo medidas de desempeño para la respectiva evaluación de su cumplimiento.
- Mantener un buen equilibrio dentro de las responsabilidades para el cumplimiento de los mismos.

### ***1.2.3.5 Metodología***

Existen varios métodos para evaluar el control interno de una empresa como:

#### **Método narrativo**

La evaluación del sistema de control interno a través del método narrativo consiste en la formulación de una serie de preguntas que serán aplicadas a las personas encargadas del desarrollo de los procesos, con la finalidad de determinar

si los controles se están ejecutando en el momento oportuno, con lo que el auditor podrá determinar si existe eficiencias o ineficiencias del control interno de la institución.

### **Método descriptivo**

Cuando en forma escrita se relaciona y detallan los procesos, rutinas y medidas, clasificados por actividades, departamentos, funcionarios y registros de la empresa.

En la práctica este método es aplicable a empresas pequeñas.

### **Método grafico**

La evaluación del sistema de control interno a través del método de flujogramas consiste en la representación gráfica de los procedimientos que deben seguirse en la ejecución de una actividad, los documentos que se utilizan, y el personal que interviene en cada acto contable.

### **Método mixto**

Cuando la evaluación de control interno es a base de la combinación del método de cuestionario descriptivo o gráfico, por ejemplo:

- Cuestionario y gráfico.
- Descriptivo y cuestionario.
- Descriptivo y gráfico.

#### ***1.2.3.6 Componentes***

El Control Interno tiene algunos componentes el cual nos ayuda a facilitar su aplicación, estos deben ser estudiados en un orden secuencial para poder conocer cada uno de los resultados esperados y así obtener la información necesaria.

- **Ambiente de Control**

Dentro de este componente de Control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de las personas en la empresa.

- **Valoración de Riesgo**

La Valoración de Riesgo es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

- **Actividades de Control**

Está constituida por los procedimientos establecidos como un seguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención de los riesgos.

- **Información y Comunicación.**

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que le correspondan desempeñar en la organización es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que debe manejar para orientar sus acciones.

- **Monitoreo**

Los sistemas de Control Interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño de sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinadas.

### ***1.2.3.7 Informe COBIT (Objetivos de control para tecnologías de información y tecnologías relacionadas.)***

COBIT es un marco de referencia y un juego de herramientas de soporte que



permiten a la gerencia cerrar la brecha con respecto a los requerimientos de control, temas técnicos y riesgos de negocio, y comunicar ese nivel de control a los interesados.

### **Beneficios**

- Mejor alineación, con base en su enfoque de negocios.
- Una visión, entendible para la gerencia, de lo que hace TI.
- Propiedad y responsabilidades claras, con base en su orientación a procesos.
- Aceptación general de terceros y reguladores.
- Cumplimiento de los requerimientos COSO para el ambiente de control de TI.

Dentro de Componentes del informe COBIT se puede mencionar los siguientes:

- **Planear y organizar**

Este dominio cubre las estrategias y las tácticas, y tiene que ver con identificar la manera en que TI puede contribuir de la mejor manera al logro de los objetivos del negocio. Además, la realización de la visión estratégica requiere ser planeada, comunicada y administrada desde diferentes perspectivas.

- **Adquirir e implementar**

Para llevar a cabo la estrategia de TI, las soluciones de TI necesitan ser identificadas, desarrolladas o adquiridas, así como implementadas e integradas en los procesos del negocio.

- **Entregar y dar soporte**

Este dominio la empresa debe cubrir la entrega en sí de los servicios requeridos, lo que incluye la prestación del servicio, la administración de la seguridad y de la continuidad, el soporte del servicio a los usuarios, la administración de los datos y de las instalaciones operativos, debido a que si se cumple con las especificaciones del cliente este aumentaría su nivel de categorización

- **Monitorear y evaluar**

Todos los procesos de TI deben evaluarse de forma regular en el tiempo en cuanto a su calidad y cumplimiento de los requerimientos de control. Este dominio abarca la administración del desempeño, el monitoreo del control interno, el cumplimiento regulatorio y la aplicación del gobierno.

#### *1.2.3.8 Coso I (Comité de Organizaciones Patrocinadoras)*

Incluye en un volumen la Estructura Conceptual que define control interno, describe sus componentes, y provee criterios frente a los cuales los administradores, los concejos y otros pueden valorar su sistema de control interno.

Un volumen de presentación de reportes a partes externas provee orientación para aquellas entidades que reportan públicamente sobre el control interno durante la preparación de sus estados financieros publicados, o están considerando hacerlo.

- La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una empresa incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y salvaguarda de recursos.
- La segunda categoría se relaciona con la preparación de estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de los mismos estados.
- La tercera categoría se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad y que son establecidas para mejorar constantemente la calidad de los servicios o productos que la entidad ofrece.

#### **Proceso**

Al hablar de control interno, no se debe pensar que es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que comprenden las actividades de una entidad.

## **Personal**

El control interno es ejecutado por un Consejo de Directores, la administración y al resto de personal de una entidad. Es realizado por las personas de una organización, quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio.

## **Seguridad Razonable.**

El control Interno, no tanto como es diseñado y operado, puede proporcionar solamente seguridad razonable a la administración y al Consejo de Directores con miras a la consecución de los objetivos de una entidad. La probabilidad de conseguirlos está afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno.

## **Objetivos**

Cada entidad fija su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos. Los objetivos pueden ser para una entidad, como un todo, o específicos para las actividades dentro de la entidad.

### ***1.2.3.9 Informe del Coso II***

"Siempre con el afán de promover la adopción de estrategias que permitan el logro de los objetivos institucionales y de todos los niveles de la organización en un ambiente de transparencia y honestidad, la COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (COSO), con el apoyo de agrupaciones profesionales, en el año 2004 emitieron un segundo Informe COSO, con el nombre de Gestión de Riesgos Empresariales-Marco Integrado denominado COSO II.

Los aspectos más relevantes de esta nueva propuesta técnica frente al informe COSO y al MICIL, radica en los siguientes aspectos:

- Incorpora estrategias como una nueva categoría de objetivos institucionales, pero mantiene los tres restantes que contiene el informe COSO; esto es: Operativos, De información, y De cumplimiento.
- Incrementa a ocho el número de componentes mediante la incorporación de los tres siguientes: Establecimiento de objetivos, Identificación de eventos; y Respuesta a los riesgos.

#### ***1.2.3.10. Informe Coco (Comité de Criterios de Control)***

El modelo COCO es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control, sobre el reporte COSO y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el Control.

El propósito del modelo es desarrollar orientaciones o guías generales para el diseño, evaluación y reportes sobre los sistemas de control dentro de las empresas.

#### ***1.2.3.11 Informe Micil (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano)***

"La Conferencia Interamericana de Contabilidad de San Juan, Puerto Rico en 1999 se recomendó un marco latinoamericano de control interno similar al COSO en español en base de las realidades de la región. Se nombró una comisión especial de representantes de la Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC) y la Federación Latinoamericana de Auditores Internos (FLAI) para iniciar el desarrollo de tal marco.

El Informe COSO y el MICIL recomiendan que el control interno, como un modelo integrado a la gestión de las organizaciones, sea considerado como una asignatura obligatoria para todas las profesiones de nivel universitario. Considero,

además, que esta condición debe ser acogida por los organismos de profesionales y la sociedad civil, ya que parte importante del control interno se fundamenta en los valores y en un código de conducta ética, para sensibilizar a las personas de su responsabilidad por el cumplimiento de los deberes con terceros.

#### ***1.2.3.12 Informe Corre (Control de los Recursos y los Riesgos del Ecuador)***

El modelo CORRE tiene como referencia conceptual tres investigaciones realizadas por organizaciones profesionales de América, que tuvieron como objetivos principales: impulsar el uso racional de estrategias; promover la eficiencia en las operaciones; lograr los objetivos institucionales y empresariales; identificar y administrar los riesgos; cumplir con las normativas aplicables; y, contar con una herramienta apropiada para prevenir errores o irregularidades; estas tres investigaciones son: el informe COSO I-II y el MICIL.

La presentación del CORRE se fundamenta principalmente en el COSO II, porque incluye al COSO y al MICIL además, procura que su adaptación a la realidad ecuatoriana y la simplificación de los contenidos, facilite su comprensión y aplicación.

### ***1.2.4. AUDITORÍA***

#### ***1.2.4.1. Definición de auditoría.***

Según MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2005) menciona que “la Auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, aunque hay muchos tipos de Auditorías, la expresión se utiliza generalmente para designar a la auditoría externa de estados financieros que es una Auditoría realizada por un profesional experto en contabilidad de los libros y registros contables de una entidad para opinar sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables”. (p. 89)

De acuerdo al criterio de las investigadoras la auditoria es un examen minucioso que se hace a toda la información financiera, así como administrativa y operacional de una empresa, para medir el cumplimiento de las normas y políticas establecidas dentro de la misma para asegurar un funcionamiento correcto en todo sentido.

#### ***1.2.4.2 Clasificación de la auditoría***

##### **Auditoría Financiera**

Se refiere al examen de los Estados Financieros efectuado con posterioridad de sus registros a fin de analizar los métodos, sistemas con que se han efectuado los registros contables y cuál ha sido su incidencia en el manejo de recursos económicos y al final presentar un informe o dictamen sobre la situación de la empresa. Una auditoría a los estados financieros cubre ordinariamente el Balance General y los estados de resultados, ganancias retenidas, Flujos de Efectivo. La meta es determinar si estos han sido preparados de acuerdo a los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.

**CUADRO N° 1.1 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA**

<b>Auditoría Externa</b>	<b>Auditoría Interna</b>
La auditoría externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.	La auditoría interna es el examen detallado, crítico y sistemático de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Los informes son de circulación interna.

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las tesoreras

## **Auditoría Administrativa u Operacional**

Se dedica al estudio y análisis de las políticas, procedimientos, métodos o sistemas administrativos financieros que han sido adoptados, así como el:

- Cumplimiento de leyes,
- Ordenanzas,
- Decretos.

## **Auditoría Informática**

Esta auditoría es efectuada por personas con una formación afín a todo lo referente con informática, así como redes, software, tecnologías de la información y las comunicaciones, etc., pues estas se centran exclusivamente al análisis interpretación y comprobar la validez y veracidad de los sistemas que se han implementado en una empresa.

## **Auditoría Ambiental**

Es aquella que está relacionada con todos los asuntos medioambientales y que debe contribuir a proporcionar la garantía que las actividades que se realizan dentro de una entidad se llevan a cabo en conformidad con las leyes, normas y políticas medioambientales relevantes, es decir no producen contaminación excesiva, ayuda a la conservación del ambiente que lo rodea y colabora a mejorarlo.

### ***1.2.4.3 Normas de auditoría***

Las Normas de Auditoría son indispensables para la aplicación de la misma. Según MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2005) menciona que las Normas de Auditoría difieren de los procedimientos en que estos se refieren a actos que se han de ejecutar, en tanto que las normas están relacionadas con medidas relativas

a la calidad en la ejecución”. (p. 90)

Las normas sirven de lineamiento para una correcta y efectiva realización de un trabajo de auditoría, ya que regulan temas fundamentales para un adecuado examen a los objetivos, principios, términos de trabajo, leyes o reglamentos de la auditoría. A continuación se mencionará la clasificación de las normas de auditoría:

### **Normas Generales**

Son normas de tipo personal ya que se refiere a la formación del auditor relacionado con su competencia, independencia, necesidades aplicables en todos los procesos de auditoría hasta llegar a la preparación del informe.

- **Formación y Competencia.** - Todo contador debe cumplir con este requisito indispensable de tener formación universitaria en Contabilidad y Auditoría, participar en programas de educación continua y experiencia en contabilidad para realizar los diferentes tipos de trabajos en auditoría.
- **Independencia.** - La opinión de un auditor no tendrá valor acerca de la veracidad de los estados financieros si su trabajo no es totalmente independiente, es decir, si los auditores poseen acciones o a su vez es miembro del consejo de administración en la compañía que va a ser auditada, por ética profesional no debería realizar el trabajo y asignar a otro profesional el trabajo, en consecuencia, los usuarios externos no dudaran del trabajo.
- **Cuidado profesional.** - para ejecutar el trabajo de auditoría y preparar el informe respectivo, para ello debe planear cada uno de los procesos del trabajo y por lo tanto no existirá negligencia u omisiones materiales, cabe aclarar que se puede cometer errores de juicio.



## **Normas de Ejecución del Trabajo**

Estas normas se refieren a la planeación de la auditoría, acumular y evaluar la información para posteriormente formular la opinión sobre los estados financieros.

- **Planeación y Supervisión Adecuada.-** Todo trabajo de auditoría debe tener una planificación adecuada, existe información que el cliente puede recabar y poner a disposición del auditor antes de iniciar el trabajo de campo. Es indispensable que se determine el número apropiado del personal con sus respectivos niveles jerárquicos.
- **Estudio y Evaluación del Control Interno o Suficiente Conocimiento del Control Interno.** - El conocimiento del cliente, de su ambiente y del control interno permite a los auditores determinar lo que puede salir mal y hacer que los estados financieros sean materialmente falsos en áreas de gran riesgo han de planear y aplicar procedimientos más exhaustivos.
- **Obtención de Evidencia Suficiente y Competente.** - se logra a través de recabar suficiente evidencia competente que sirva de base a los auditores, para expresar una opinión a los estados financieros.

## **Normas de Información o Comunicación de Resultados**

Las cuatro normas de información permiten al auditor elaborar el informe de Auditoría y son las normas que se menciona a continuación:

- **Aplicación de los PCGA.-** El informe indicará si los estados financieros han sido preparados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- **Uniformidad.-** El informe indicará aquellas situaciones en las cuales los principios no se han seguido uniformemente en el periodo actual respecto al periodo anterior.
- **Confidencia.-** Las revelaciones informativas contenidas en los estados financieros deben considerarse como razonablemente adecuadas, a menos que el informe indique lo contrario.
- **Grado de relación del auditor frente a los estados financieros.** - El informe expresará una opinión sobre los estados financieros tomados en conjunto, o una aseveración en el sentido de que no pueda expresarse una opinión deben indicarse las razones que existe para ello.

### **Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFS)**

Son emitidas por el IASB, con sede en Londres. Constituye el manual del contador, ya que en tal documento se establecen los lineamientos para llevar la contabilidad generalmente aceptada. La meta de la Organización Internacional de Comisiones de Valores y la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), buscan que con la adopción de las NIIF's conduzcan a un sistema consistente y comparable de información financiera que promueva el desarrollo transparente de los mercados y la disminución de los costos de capital como resultado de una mejor distribución de los recursos.

### **Antecedentes**

Mediante la resolución No 06.Q.ICL.004 emitida por el Superintendente de compañías, publicada en el Registro Oficial No. 348 de lunes 4 de septiembre del 2006, normó lo siguiente:

“Artículo 1. Adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF”.

Artículo 2. Disponer que las Normas Internacionales de Información Financiera, “NIIF”, sean de aplicación obligatoria por parte de las entidades sujetas a control y vigilancia de la Superintendencia de las Compañías, para el registro, preparación y presentación de estados financieros, a partir de enero del 2009”. Para la aplicación de las NIIF’s se deben considerar varios aspectos fundamentales.

### **La NIIF Para las PYMES**

El IASB publicó una norma con el objetivo de aplicar a los estados financieros que tienen como propósito de dar a conocer información general y otros tipos de información financiera de empresas que en la mayoría de países son conocidas como pequeñas y medianas entidades, las mismas que no están en la obligación pública de rendir cuentas considerando que el término PYME se reduce a entidades pequeñas y medianas.

La IASB define a las pequeñas y medianas empresas basándose en tres criterios cuantificables como son:

- Monto de los ingresos de sus actividades ordinarias.
- El monto de sus activos no debe ser mayor a los 5 millones de dólares.
- El número de los empleados que mantiene la empresa en promedio que no deben sobrepasar de los 200 empleados.

### **Organización de NIIF para las PYMES**

La NIIF para pymes está organizada por temas, cada tema pertenece a una sección numerada. Esta norma está compuesta por 35 secciones las mismas que menciono a continuación:

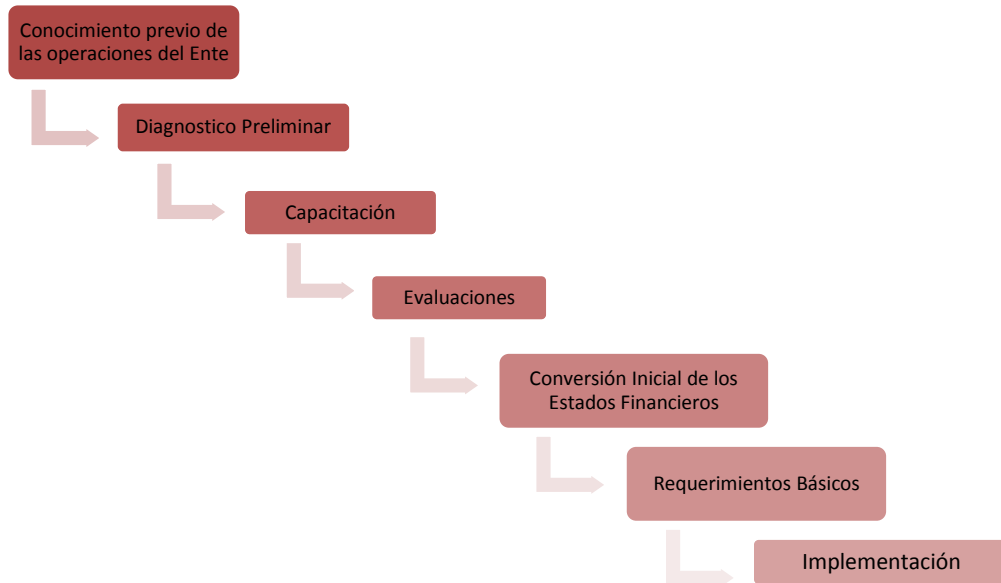
- Sección 1: Pequeñas y Medianas Entidades.
- Sección 2: Conceptos y Principios Generales.
- Sección 3: Presentación de Estados Financieros.

- Sección 4: Estado de Situación Financiera.
- Sección 5: Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados.
- Sección 6: Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Resultados y Ganancias Acumuladas.
- Sección 7: Estado de Flujos de Efectivo.
- Sección 8: Notas a los Estados Financieros.
- Sección 9: Estados Financieros Consolidados y Separados.
- Sección 10: Políticas Contables, Estimaciones y Errores.
- Sección 11 y 12: Instrumentos Financieros Sección 13: Inventarios.
- Sección 14: Inversiones en Asociadas.
- Sección 15: Inversiones en Negocios Conjuntos.
- Sección 16: Propiedades de Inversión.
- Sección 17: Propiedades, Planta y Equipo.
- Sección 18: Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía.
- Sección 19: Combinaciones de Negocios y Plusvalía.
- Sección 20: Arrendamientos.
- Sección 21: Provisiones y Contingencias.
- Sección 22: Pasivos y Patrimonio.
- Sección 23: Ingresos de Actividades Ordinarias.
- Sección 24: Subvenciones del Gobierno.
- Sección 25: Costos de los Préstamos.
- Sección 26: Pagos Basados en Acciones.
- Sección 27: Deterioro del Valor de los Activos.
- Sección 28: Beneficios a los Empleados.
- Sección 29: Impuesto a las Ganancias.
- Sección 30: Conversión de la Moneda Extranjera.
- Sección 31: Hiperinflación.
- Sección 32: Hechos Ocurridos del Periodo sobre el que se informa.

### **Proceso para la Aplicación de las NIIF's**

Para la aplicación de las NIIF's se debe considerar el siguiente proceso que se debe aplicar en toda empresa para un mejor funcionamiento.

### **IMAGEN N° 1.1 PROCESO PARA LA APLICACIÓN DE LAS NIIF'S**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tesis

### **NIIF's Vigentes Emitidas por la IASB**

A continuación, se dará a conocer cada una de las NIIF's de forma general el concepto de las ocho normas:

### **NIIF 1 Adopción por primera vez de las NIIF's**

Es la aplicación completa y con efecto retroactivo de todas las NIIF's que están vigentes a la fecha del cierre de los primeros estados financieros que sean preparados de acuerdo a las NIIF's con algunas excepciones que menciono a continuación:

- Las combinaciones de negocios.
- La valorización inicial de los negocios.
- Instrumentos financieros compuestos Activos y pasivos filiales, colegiados y negocios conjuntos si la fecha de la adopción de las NIIF's es diferente a la de la inversión.

### **NIIF 2 Pagos basados en acciones**

Esta NIIF se basa en las transacciones que se pagan con acciones y que a su vez reflejen en los estados financieros los movimientos que ha tenido la empresa.

### **NIIF 3 Combinaciones de negocios**

Es la unión de empresas separada en una única entidad, para efectos de información financiera, siendo así, que una de las entidades será la que obtenga el control, dependiendo a los acuerdos emitidos por las entidades a relacionarse, teniendo en cuenta que de existir combinación de negocios se reconocerá a los activos y pasivos a valor razonable a la fecha de adquisición.

### **NIIF 4 Contratos de seguro**

Esta norma contabiliza los contratos de seguros emitidos, contratos de reaseguros cedidos y contratos de seguros y reaseguros de activos intangibles relacionados con los mismos. Todos los contratos afectados por esta norma deberán ser valorados de conformidad con las políticas contables existentes en la empresa, en caso de existir, pero no la exime de cumplir con los requisitos que la NIIF la cual considera el deterioro del valor de los activos derivados de un contrato de reaseguro y reconocer sus pérdidas en el resultado del ejercicio.

### **NIIF 5 Activos no corrientes disponibles para la venta y actividades descontinuadas**

Hace mención de los activos no corrientes o un grupo enajenable cuando su valor en libros se vaya a recuperar especialmente en una transacción de venta. Dentro de los activos enajenables o mantenidos para la venta: Se valorarán al menor valor en libros y su valor razonable deberá ser menor que el costo de venta.

### **NIIF 6 Exploración y Evaluación de Recursos Minerales**

Esta norma menciona que para los ejercicios económicos que empezaron a partir del 1 de enero del 2006, deberán especificar la información financiera referente a la exploración y evaluación de los recursos minerales.

### **NIIF 7 Instrumentos Financieros:**

Esta norma da a conocer requisitos que las empresas deben revelar, al momento de la aplicación de las normas como son: La significatividad de los instrumentos financieros en la posición financiera y ocupación de la entidad. Información cualitativa y cuantitativa sobre la exposición de los riesgos vinculados a los instrumentos financieros ejemplo los riesgos sobre los créditos, liquidez y de mercado. Las revelaciones cualitativas describirán los objetivos de la administración, políticas y procedimientos, que servirán para administrar los riesgos. Mientras que las revelaciones cuantitativas deben proporcionar información una persona clave de los riesgos a la que la entidad está expuesta.

### **NIIF 8 Segmentos Operativos**

La norma menciona que las entidades cuyos títulos de capital o deuda que coticen públicamente o que se encuentren en proceso de emitir títulos para cotizar en mercados públicos, deberán presentar información financiera sobre sus segmentos operativos y también sobre sus productos y servicios de la empresa, menciona el área geográfica donde operan con los respectivos clientes que posean.

#### ***1.2.4.4 Técnicas de auditoría.***

Mediante la técnica a utilizar se podrá obtener resultados deseados en el trabajo. Según MANTILLA, Samuel (2005), menciona que las técnicas de Auditoría “son métodos prácticos de investigación y pruebas que se utilizan para la obtención y el análisis de información, y para la comprobación necesaria con el fin de emitir una opinión personal”. (p. 95)

Las investigadoras señalan que las técnicas de auditoría son una ayuda para el auditor ya que por medio de ellas se puede obtener evidencias suficientes y competentes mediante distintos procedimientos llevados a cabo y por medio de ello poder dar su opinión y conclusión de la auditoría que se lleve a cabo, así también se puede examinar cada uno de los departamentos y verificar su cumplimiento mediante pruebas sustantivas.

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones, su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias.

#### ***1.2.4.5 Clases de Técnicas de Auditoría.***

##### **Estudio General:**

Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros y de las partes importantes, significativas o extraordinarias. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del contador público, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos o informaciones originales de la empresa que va a examinar entre estas podemos mencionar las siguientes:



- **Observación.** - Presencia física para apreciar y evaluar la forma en que se realizan ciertas operaciones o hechos de la entidad en la que se va a ejecutar la investigación.
- **Comparación.-** La comparación establece la relación que hay entre dos o más conceptos.
- **Revisión Selectiva.-** Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que de menor control debido a su volumen.
- **Rastrear.-** Esta técnica consiste en seguir una operación de un punto a otro dentro de su procesamiento, es decir, desde la transacción inicial.

**Verificación Verbal:**

**La indagación.-** consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirve más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo al auditor.

**Verificación Escrita:** Es la técnica utilizada con más frecuencia por auditor, aplica la técnica del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta examen de ahí que pueden ser de dos tipos.

**CUADRO N° 1.2 VERIFICACIÓN ESCRITA**

<b>Análisis de Saldos</b>	<b>Análisis de Movimientos</b>
Es el detalle de partidas residuales y su clasificación en grupos homogéneos y significativos.	Se efectúa por agrupación, conforme a conceptos homogéneos y significativos de los distintos movimientos deudores y acreedores que constituyen el saldo final de la cuenta.

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tésistas

**Conciliar.-** Esta técnica consiste en poner de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados.

**Confirmación.-** Esta técnica consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc.

Se aplica solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita, se puede aplicar de diferentes formas.

**CUADRO N° 1.3 VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN**

Positiva	Negativa	Indirecta, ciega o en blanco
Se envían datos y se pide contesten, tanto si están conformes como si no lo están, se la utiliza preferentemente para el activo.	Se envían datos y se pide contestación, sólo si están inconformes. Por lo general se utiliza para confirmar activos.	No se envían datos y se solicita información de saldos, movimientos o cualquier otro dato necesario para la auditoría. Por lo general se utiliza para confirmar pasivo con instituciones de crédito.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tésistas

#### **Verificación Documental:**

- **Comprobación.-** Esta técnica consiste en ir verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre.
- **Cálculo.-** Es la verificación matemática de alguna partida. En contabilidad existen partidas que son resultado de cálculos realizados sobre bases predeterminadas; es necesario de la corrección matemática de estas partidas, mediante el cálculo independiente de las mismas.

- **Computación.-** Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurar que las operaciones matemáticas previamente efectuadas sean correctas.

#### **Verificación Física:**

**Inspección.-** Consiste en un examen físico y ocular de activos, obras, documentos valores, con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad.

#### ***1.2.4.5 Procedimientos de auditoría***

La combinación de varias técnicas para aplicarlas en la revisión de un área específica constituye un procedimiento de auditoría. Por lo tanto puede considerarse como un conjunto de técnicas aplicables para investigar circunstancias relacionadas con el tema que se está analizando o examinando para poder emitir una opinión. Cuando se presentan muchas partidas y existe similitud entre ellas, lo más aconsejable es recurrir al procedimiento de examinar una muestra representativa de las partidas individuales, para derivar del resultado de ese examen, una opinión general sobre la partida global, lo que se denomina Método de pruebas selectivas.

#### ***1.2.4.6 Evidencia de auditoría***

Son las pruebas que busca el auditor, financieras y operacionales, para sustentar la opinión de auditoría en función a los diferentes dictámenes que propone el auditor de acuerdo a las pruebas realizadas, comentarios, conclusiones y recomendaciones sustentadas con la evidencia documentaria física.

Las evidencias en la auditoría están determinadas por tres factores:

- Objetivo para el que se obtiene la evidencia.
- Método utilizado para obtener la evidencia.

- Fuente de la que es obtenida la evidencia.

### **Objetivo de la Evidencia de Auditoría**

El objetivo todas las evidencias de auditoría es de servir como base para una o más afirmaciones que figuraran en el informe. Cuando se va hacer un trabajo de auditoría al momento se puede tener la certeza que las transacciones han sido registradas, confiando en el sistema de contabilidad y posteriormente en el sistema de control interno implantado por la empresa; para verificar esto se realizará pruebas sustantivas adicionales y así obtener la evidencia directa sobre los procedimientos de cumplimiento.

### **Alcance de la Evidencia de Auditoría**

Elegidos los procedimientos de auditoría que se van a ejecutar, es necesario después establecer el volumen de pruebas o muestras a realizar y seleccionar el método por el que se llevaran a cabo.

### **Evaluación de las Evidencias de Auditoría**

La evaluación de la auditoría consiste en calificar las evidencias obtenidas durante el trabajo de auditoría realizado, saber si fueron suficientes y adecuadas y si los procedimientos de auditoría ofrecen la seguridad necesaria, con relación a las conclusiones sobre los estados financieros.

### **Pruebas para Obtener Evidencia**

- **Pruebas de Saldos.-** consiste en comparar los saldos de los registros con los estados financieros
- **Pruebas Sustantivas.-** realizadas por el auditor para verificar que la información de las transacciones estén acorde a los documentos de sustento.

- **Pruebas de Cumplimiento.-** verificar que se esté cumpliendo todo lo dispuesto por las autoridades. Verificar que el control interno se cumpla.

#### *1.2.4.7 .Programas de auditoría*

Según, MONTGOMERY (Principios de Auditoría) menciona que los programas de auditoría son “Un enunciado lógicamente ordenado y clasificado de procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar”

La extensión de los programas de auditoría dependerá del juicio del contador encargado de la auditoría, tomando en cuenta la eficiencia del control interno. Hay que tener claro que un programa de auditoría no sustituye la buena preparación y criterio del contador, ya que los procesos a realizar no siempre son los mismos, todo depende de las características de la empresa a revisar.

Por lo general la mayoría de las firmas de auditoría ya tienen un formato de programa, los mismos que se los puede modificar o adaptarse conforme las circunstancias, resumido todo esto en un programa.

El programa de auditoría por lo general se divide en dos secciones, la primera trata de los procedimientos con los que se evaluará la eficacia de los controles internos de la empresa (toda la parte de sistemas), la segunda parte trata de las pruebas sustantivas del contenido de los estados financieros junto con las revelaciones que se pueda encontrar en los mismos.

Dentro de los programas de auditoría podemos mencionar los siguientes:

- **Programas Generales.-** Son los programas que se limitan a lo expresado genéricamente en los procedimientos de auditoría que se deben aplicar, con referencia a los objetivos particulares de cada caso.

- **Programas Específicos.-** en estos programas se describe detalladamente la forma práctica de aplicar los procedimientos de auditoría.
- **Programa Estándar.-** en estos programas se enuncian los procedimientos de auditoría a seguir, en casos o situaciones a un número considerable de empresas o a la mayoría de las empresas que conforman los clientes de la firma de auditoría.
- **Programas Predeterminados.-** es una lista detallada de los procedimientos preparados con anticipación, antes de iniciar la auditoría, el mismo que se tratará de seguir al pie de la letra en la revisión.
- **Procedimientos Progresivos.-** programa en el cual partiendo de un plan general de las principales fases de la revisión, se deja espacio para llenar a medida que avanza en trabajo.

Por medio de los procedimientos contenidos en el programa de auditoría diseñados, se podrá descubrir los errores materiales que pueden contener los estados financieros.

#### ***1.2.4.8 Evaluación de los riesgos y control interno***

El riesgo es la posibilidad de que un suceso o acción pase y que esto afecte en forma negativa a la empresa. Su evaluación es la caracterización, análisis y manejo los riesgos relacionados con los procesos gerenciales, que pudieran existir en la empresa, así como la elaboración de los estados financieros; que pueden incidir para alcanzar los objetivos del control interno. Dentro de los riesgos, existen eventos que pueden afectar al registro, procesamiento, reporte de la información financiera y a la responsabilidad de la gerencia en lo relacionado con los estados financieros. El movimiento que realiza la dirección, será analizada por los auditores internos o externos.

- **Riesgos de auditoría**

El riesgo de auditoría es lo opuesto a la seguridad de la auditoría, es decir, es el riesgo de que el área que se está examinando, contengan errores o irregularidades no detectadas o que los auditores no logren modificar favorablemente sus opiniones a los estados financieros si contienen errores materiales, una vez que la auditoría ha terminado.

Desde el punto de vista del auditor, el riesgo de auditoría es el riesgo que el auditor está dispuesto a asumir, de expresar una opinión diferente a la que realmente podría existir en la empresa, ya que la revisión no es al ciento por ciento, por los costos y tiempo que esto conllevaría.

- **RA= riesgo legal** de que un error material pase inadvertido en el saldo de las cuentas y las afirmaciones unidas.
- **RI= riesgo inherente**, riesgo de un error, materiales una afirmación, suponiendo que no exista los controles oportunos.
- **RC= riesgo de control**, riesgo de que un error material que puede ocurrir en una afirmación no sea advertida ni detectada oportunamente por el control interno.
- **RD= riesgo de detección**, riesgo que los procedimientos del auditor no detecten un error material en el caso de existir.

A continuación se ha realizado un gráfico para poder ver claramente la relación que existe entre el control interno con el riesgo de auditoría, también la relación del control interno con la selección del tamaño de la muestra.

**CUADRO N° 1.4 RIESGOS DE AUDITORÍA**

Control Interno es Alto	El riesgo de auditoría es bajo
Control Interno es Bajo	El riesgo de auditoría es alto

Control Interno es Moderado	El riesgo de auditoría es alto y moderado.
Control Interno es adecuado	La muestra es baja 1-10%
Control Interno es Inadecuado	La muestra es alta 90-100%
Control Interno Moderado	La muestra es entre moderada y baja 50-90%

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tésistas

#### ***1.2.4.9 Papeles de trabajo***

Incluye toda la recopilación de la evidencia obtenida por el auditor en el proceso de su trabajo y poder demostrar el trabajo realizado con métodos y, procedimientos que he seguido y a las conclusiones a las cuales he podido llegar. De acuerdo a lo que establece la tercera norma de auditoría de cuidado y esmero profesional.

Deben obtener evidencia válida y suficiente por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de auditoría, con el propósito de llegar a bases razonables para el otorgamiento de un dictamen sobre los estados financieros sujetos a revisión. Es decir, para obtener dicha evidencia el auditor deberá elaborar o preparar papeles de trabajo o más conocidos como cédulas de auditoría que son de dos tipos:

#### **Cédulas Tradicionales**

Las cédulas tradicionales o básicas, las mismas que son estándar y de uso común se encuentran las siguientes:

**Balance de Trabajo.**-Comúnmente conocido como balance general que se divide en tres partes en activo, pasivo y pérdidas y ganancias.



El balance de trabajo deberá estar conformado manteniendo el orden por concepto y cifras de acuerdo al estado financiero entregado por la empresa

### **Cédulas sumarias.**

Son resúmenes por cada concepto o partida principal del estado financiero las mismas que me servirá para relacionar las cuentas individuales del mayor general de una misma especie agrupadas en los estados financieros.

### **Cédulas analíticas**

Aquellas en las que se coloca el detalle de los conceptos que conforman una cédula sumaria, deberá contener evidencia de las pruebas y análisis para poder formar una opinión sobre el saldo de la cuenta.

**Cédulas Contables.-** Comúnmente elaboradas para la revisión de las conciliaciones bancarias.

### **Cédulas Eventuales**

Son cédulas que no obedecen a ningún tipo de patrón estándar de nomenclatura y los nombres son asignados a criterio del auditor y pueden ser: cédulas de observaciones, programa de trabajo, confirmaciones.

## ***1.2.5 Auditoría de Calidad***

La Auditoría de Calidad es un proceso que nos ayuda a evaluar si se están aplicando correctamente las normas correspondientes.

### ***1.2.5.1. Definición de la auditoría de calidad***

Según, **ARTER**, Dennis (2004) menciona que la Auditoría de Calidad “es una

actividad independiente y objetiva, de consultoría y de garantía, diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización, ayuda alcanzar sus objetivos al aportar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, de control y de gobierno”. (p. 23).

Las investigadoras mencionan que la auditoría de calidad es un examen que se lleva a cabo para así determinar si las actividades y los resultados a la calidad del producto cumplen las disposiciones y reglamentos de calidad y si es que son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos de una empresa.

#### ***1.2.5.2. Propósito de la Auditoría de Calidad***

El propósito de la auditoría de calidad es, ayudar a una empresa en la mejora continua de los productos o servicios que ofrece mediante cumplimiento de los objetivos que se hayan planteado, teniendo en cuenta siempre cada una de las normas ISO 9001-2000 que se encarga de verificar la calidad y evaluar los puntos de control interno.

#### ***1.2.5.3. Objetivos de Auditoría de Calidad***

Los objetivos de la auditoría de calidad dentro de una institución son importante ya que por medio de ello se verificara el nivel de cumplimiento de cada uno de los procedimientos de todo lo que conforma el sistema de la calidad y tenemos:

- Establecer el nivel de cumplimiento de los procedimientos que forman parte del sistema de calidad.
- Comprobar que el cumplimiento de dichos procedimientos permitan alcanzar los objetivos de calidad de la empresa.

#### ***1.2.5.4 Ventajas de la Auditoría de Calidad***

Las ventajas de una Auditoría de Calidad son muy competitivas para aquellas

empresas que se han identificado con su alcance y ayudará al cumplimiento de los objetivos planteados entre las más destacadas podemos mencionar las siguientes:

- Constancia a la dirección.
- Es un medio para detectar carencias, costes de no calidad.
- Herramientas de conciencia del personal.
- Contribuyentes al mantenimiento obligatorio del sistema.
- Requisitos obligatorios para obtener, mantener la certificación.

#### ***1.2.5.5. Clases de Auditoría de Calidad***

La auditoría de calidad es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría planteados por la institución, a continuación se detalla las auditorías de calidad relevantes:

#### **Auditoría del Sistema de Calidad**

La Auditoría del Sistema de Calidad de una empresa es una actividad que se realiza para comprobar, mediante el examen y la evaluación de evidencias objetivas, que el Sistema de Calidad es adecuada y ha sido desarrollada, documentada y efectivamente implantada de acuerdo con los requisitos especificados.

#### **Auditoría de Calidad del Proceso**

La Auditoría de Calidad del Proceso consiste en el examen sistemático e independiente de los elementos de un proceso para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad enfocados a satisfacer las necesidades del cliente y por ende a que la empresa se encuentre situada en un nivel de productividad alto.

## **Auditoría de Calidad del Producto**

La Auditoría de Calidad del Producto consiste en la estimación cuantitativa del cumplimiento de las características requeridas en el producto. Así como en la verificación de las características dentro de la producción.

## **Fases de la Auditoría de Calidad**

Las fases de la Auditoría de Calidad y las actividades que dentro de ellas debemos realizar de una u otra manera, en todas las auditorías podemos encontrar las siguientes fases:

### **Planificación de la Auditoría de Calidad**

Todas las actividades de esta fase de planificación tienen como objetivo asegurar una adecuada ejecución, entendiendo como tal no solo que el trabajo de los auditores no sea algo improvisado, si no también evitar sorpresas de última hora en el momento de iniciar la auditoría.

### **Ejecución de la Auditoría de Calidad.**

Para la ejecución de la Auditoría de calidad se debe cumplir con una reunión inicial del equipo del trabajo con la empresa auditada, la comprobación de que lo establecido en los procedimientos se está ejecutando y con los que están produciendo, mediante la aplicación de las herramientas del auditor.

### **Cierre de la Auditoría de Calidad**

Dentro de esta tercera y última fase de auditoría se podría considerar las siguientes actividades: Reunión del equipo auditor con los responsables de las áreas auditadas presentación del informe final de la auditoría, en el cual se detallan los hallazgos obtenidos.

### **Plan de acciones correctas.**

Los investigados deben presentar un plan de acción respecto a los hallazgos que identifican no conformidades con los criterios de la auditoría y deben contener los siguientes elementos: número de acción correctiva, número de informe significado, naturaleza, diferencia y firma.

### **Seguimientos de acciones concretas.**

Son las conclusiones emitidas por el informe de auditoría pueden requerir acciones correctivas, preventivas o de mejora según sea el caso, las empresas deben emprender el plan de acción para cumplirlas y superar las no conformidades en un tiempo definido.

Las investigadoras mencionan que las fases de la auditoría de calidad son pasos secuenciales a seguir para llevar a cabo el trabajo ya que por medio de esto podrá ir verificando si está llevando o no el respectivo cumplimiento de la calidad dentro de la elaboración del producto.

#### ***1.2.5.6. Papeles de Trabajo***

Los papeles de trabajo son el vínculo conector entre los registros del proceso administrativo y el informe de los auditores. Ellos documentan todo el trabajo realizado por los auditores y constituyen la justificación para el informe que estos presentan los mismos que deben ser claros, concisos y reales.

La elaboración de los papeles de trabajo se encarga el auditor con el objeto de:

- Registrar las labores: Proporcionar un servicio sistemático y detallado de la labor efectuada al llevar a cabo una auditoría.
- Respalda el informe del auditor: El contenido de los papeles de trabajo tienen que ser suficiente para respaldar las opiniones.

- Indicar el grado de confianza del sistema de control interno: los papeles de trabajo incluyen los resultados del examen y evaluación del sistema.

#### ***1.2.5.7 Elaboración de los papeles de trabajo***

Para facilitar su acceso y estudio los papeles de trabajo contienen tres archivos los mismos que contendrán información relevante que sirva de respaldo para el informe de auditoría.

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse de acuerdo a los siguientes parámetros: identificación de la auditoría, proyecto de auditoría, marcas de auditoría, índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado, indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría, apuntes acerca de asuntos relevantes, cumplimiento de la normativa, ajustes realizados en la ejecución del trabajo, lineamientos aplicados en cada fase, reporte de irregularidades.

Las investigadoras mencionan que la elaboración de los papeles de trabajo nos ayuda a sostener las evidencias encontradas durante una Auditoría, ya que cada uno de ellos debe contar con ciertos pasos.

#### ***1.2.5.8. Características de los papeles de trabajo***

- Preparados en forma clara concisa y precisa.
- Realizados de forma expedita y debe ser elaborados con los datos relevantes necesarios.
- Elaborados sin enmendaduras que permitan la permanencia de la información contenida en ellos serán normados bajo medidas que garantizan su custodia y confidencialidad.
- Deben ser completos y exactos que permitan sustentar debidamente los hallazgos.
- Deben ser claros comprensibles y detallados.



## **CAPÍTULO II**

### ***2.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL***

#### ***2.1.- Reseña Histórica***

Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A., se constituye el 28 de Abril de 1977, como una empresa dedicada a la fabricación de cuero corregido y plena flor, con el paso del tiempo ha ido desarrollándose tanto en infraestructura, personal capacitado y cumplimiento de los estándares de calidad, y actualmente sus oficinas se encuentran ubicadas en la ciudad de Salcedo.

Ecuatoriana de Curtidos Salazar es una empresa dedicada a la elaboración del cuero, con proyección nacional e internacional, siempre con el afán de cumplir con los requerimientos y expectativas de sus clientes manteniendo el liderazgo del sector curtidor, para lo cual contamos con equipos, maquinaria y personal capacitado, asegurando un mejoramiento continuo, protección medio ambiental y una rentabilidad sostenible.

En 1989 se hace acreedor al Premio Internacional de Calidad en San José de Puerto Rico y al siguiente año al Premio Europa Award en París, en la actualidad su calidad también es reconocida por los artesanos y fabricantes de calzado y marroquinería que constituyen sus principales clientes, sin embargo dados los requerimientos de calidad internacionales obtiene la certificación de calidad ISO 9001:2000, en Julio 03 del 2007, de la empresa DET NORSKE VERITAS, lo que la calidad de nuestros productos, siendo recertificada en el año 2012.

La infraestructura física permite el procesamiento de 9000 pieles al mes, equivalentes a un millón de decímetros cuadrados, contamos con maquinaria que



permite procesar esta cantidad sin inconvenientes.

Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. se dedica a la elaboración del cuero, con proyección nacional e internacional con el afán de cumplir con los requerimientos y expectativas de sus clientes manteniendo el liderazgo del sector curtidor, para lo cual cuentan con equipo, maquinaria y personal capacitado asegurando el mejoramiento continuo del producto ofertado, protección del medio ambiente y rentabilidad sostenible.

La Compañía ha contribuido con la generación de ingresos por empleo directo de más de 60 trabajadores y sus familias e indirectamente ha generado fuentes de empleo para empresas químicas, artesanos y otros, tanto de la ciudad de Salcedo, Ambato, Quito, Guayaquil y Cuenca.

### ***2.1.1. Misión***

Entregar un producto orgullosamente ecuatoriana con garantía de calidad, en un tiempo justo para nuestros clientes respetando las normativas de seguridad ambiental, y siendo generadores de empleo para las familias ecuatorianas.

### ***2.1.2. Visión***

Afianzarnos en el mercado Nacional e incursionar en el Mercado Internacional, con productos de alta calidad, utilizando maquinaria y equipo moderno, personalizando la atención a nuestros clientes con el uso de tecnologías de comunicación y con la colaboración de un personal responsable y comprometido.

Ecuatoriana de Curtidos Salazar se proyecta como una empresa de renombre Internacional por la calidad de productos, personal de gran calidad humana e igual cualidad profesional, quienes al igual que sus directivos se comprometen para minimizar los impactos ambientales que la industria de la curtiembre genera, con una rentabilidad en crecimiento que garantice su permanencia.

### ***2.1.3. Objetivos***

#### **Objetivo General**

Producir el mejor cuero del mercado mediante la aplicación de la experiencia laboral de los fundadores de la empresa para satisfacer las necesidades del cliente nacional e internacionalmente.

#### **Objetivos Específicos**

- Obtener productos a base de cuero por medio del procesamiento del mismo.
- Promocionar y vender los productos a nivel nacional e internacional.
- Reducir el índice de desempleo en el área de localización.
- Ofertar un producto de óptima calidad y con el menor precio posible.
- Satisfacer las necesidades de los clientes tanto actuales como futuros.

### ***2.1.4. Valores Corporativos:***

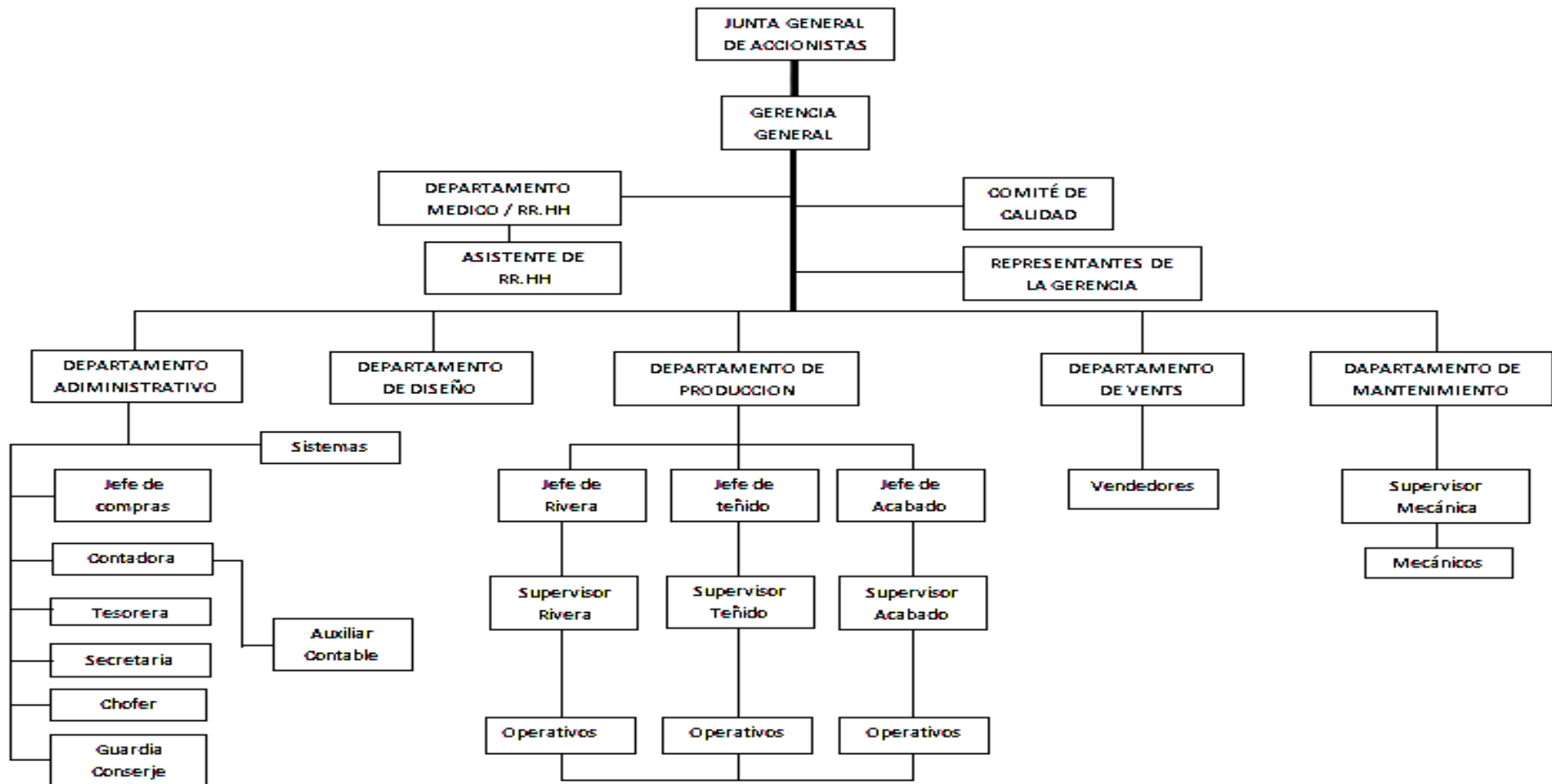
- Integridad
- Transparencia
- Respeto a los demás
- Mejora continua
- Innovadores
- Respeto al medio ambiente

### ***2.1.5. Ubicación***

La empresa se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, en la Parroquia San Miguel del Cantón Salcedo, en Barrio Chipualo, cerca de la Urbanización Makikum en el “Anillo vial del Cantón Salcedo”.

## 2.1.6. Organigrama Institucional

IMAGEN N° 1.3 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A

## ***2.2. Metodología***

### ***2.2.1 Métodos Teóricos***

Las investigadoras consideran que para el desarrollo de la investigación propuesta se utilizara los siguientes métodos inductivo, deductivo analítico , para obtener un conocimiento global de la EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.

### ***2.2.2. Método Deductivo***

La aplicación del método deductivo ayudará a conocer el sistema de calidad que ejecuta la EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A. de forma global y por ende los factores que inciden en la investigación. Esta partirá del estado actual de la empresa y se la desarrollará en base a auditorías de calidad propuestos en trabajos similares al que se está desarrollando, aumentando así el nivel de confiabilidad de los resultados que se obtengan al finalizar el proyecto.

### ***2.2.3. Método Inductivo***

Mediante la aplicación del método inductivo se podrá obtener un conocimiento específico del sistema de gestión de la calidad y su aplicación en cada área de la empresa obteniendo conclusiones generales de indicios particulares, y recomendaciones que la empresa debe seguir para mejorar las deficiencias obtenidas dentro del departamento de producción.

### ***2.2.4. Método Analítico***

Este método se aplicará a través de la verificación de los procedimientos analíticos en la planificación del trabajo esto ayudara al auditor en la

determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de otros procedimientos de auditoría.

### ***2.3. Tipo De Investigación***

#### ***2.3.1. No Experimental***

La metodología no experimental ayuda a la verificación de variables mediante la observación, tal y como ocurre en el ambiente en que se está ejecutando la actividad empresarial y la cual es objeto de investigación.

#### ***2.3.2. Investigación Bibliográfica- Documental***

Se utilizó las fuentes de información bibliográfica primaria y secundaria así como (internet, libros, etc.), de igual manera se buscó asesoramiento por parte de personas expertas en el tema, tanto los procesos teóricos y científicos para tener un conocimiento amplio y conciso de la investigación

#### ***2.3.3. Investigación descriptiva***

Dentro de esta investigación se puede detallar situaciones, contextos y eventos de la forma como sucede y como se manifiestan.

A través de este tipo de investigación la empresa está sujeta al análisis y a la descripción detallada de actividades de esta manera logrando obtener una información correcta.

### ***2.4. Población Y Muestra***

La Unidad de estudio que determinaran las tesis, es el universo con el que está conformada la Empresa “**ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.**” ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, en el periodo comprendido desde el 01 de enero a diciembre del 2015 y consta del siguiente personal

administrativo, de producción y técnicos que formara parte de la presente investigación.

**CUADRO N° 2.1 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA**

<b>PERSONAL</b>	<b>N°</b>
Gerente	1
Contadora	1
Administración(Auxiliar Contable)	3
Asistente De Producción	1
Asistente Técnica	3
Supervisor De Rivera	1
Supervisor De Teñido	1
Asistente De Ventas	1
Mensajero	1
Médico	1
Bodeguero	2
Chofer	1
Mecánico	1
Conserje	2
Obreros	29
Proveedores	13
Clientes	10
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tesis

## ***2.5 Técnicas De Investigación***

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata entre ellas tenemos:

**Técnicas de Investigación:** Para la realización de la tesis se considera que en la investigación se puede aplicar técnicas primordiales para la obtención de información, para de esta forma obtener un conocimiento global sobre la empresa que va a ser investigada.

### ***2.5.1 Observación***

Puede utilizarse independientemente o conjuntamente con otras técnicas. En el trabajo de investigación se utilizó la observación porque permitió observar de manera directa la situación actual de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A, su desarrollo productivo y administrativo.

Esta técnica se utiliza al momento de visitar las instalaciones de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A. el cual permitió observar de cerca los procesamientos, espacios físicos y maquinarias, así como la distribución del departamento de producción.

### ***2.5.2 Entrevista:***

Es la técnica de recopilación mediante una conversación que tiene como finalidad la obtención de información. La entrevista fue aplicada al gerente, al jefe de producción conociendo así la situación real, si se aplican normas de calidad o no en el departamento de producción de la institución.

### ***2.5.3 Encuesta***

La encuesta es la consulta tipificada de personas elegidas de formas estadísticas y realizadas con ayuda de un cuestionario y con esto se puede obtener una serie de opiniones personales en distintos sectores de la empresa.

La encuesta se aplicó a los clientes y proveedores de la empresa Ecuatoriana de Curtido Salazar S.A, con la finalidad de conocer la satisfacción del cliente y a su vez si el producto que comercializa se encuentra bajo formas estandarizadas de calidad.

## ***2.6 Análisis FODA***

Los grandes retos de la empresa ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A. se han venido dando debido a la transformación y Comercialización del

cuero y sus derivados, para lo cual se ha analizado los factores internos y externos que están ligados a la producción de cueros.

**CUADRO N° 2.2 ANÁLISIS FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece productos de calidad y resistente realizado bajo todas las normas de calidad.</li> <li>• Dispone de variedad de cueros para obtener el producto final.</li> <li>• Cuenta con certificado ISO 9001 y 2000.</li> <li>• Mantiene uno de los mejores puestos dentro del mercado del cuero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo índice de capacitación al personal de la producción.</li> <li>• Excesiva rotación del personal en determinados periodos de tiempo.</li> <li>• Desconocimientos de la misión, visión y objetivos de la empresa</li> <li>• Inadecuado control del sistema de gestión de calidad.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expansión a mercados tanto a nivel nacional como extranjero.</li> <li>• Extendida gama de colores y tamaños.</li> <li>• Estabilidad en el nivel de ventas.</li> <li>• Mantiene clientes potenciales en cuanto al consumo de cueros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia ilegal</li> <li>• Alta exigencia en el entorno legal aplicable en base a los impuestos.</li> <li>• Poca cantidad de leyes que amparen la producción nacional.</li> <li>• Alto nivel de competitividad en el mercado textil</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tésistas



## ***2.7 Análisis de la matriz FODA***

Por medio de la matriz FODA se determina los aspectos positivos y negativos que posee la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. en lo que se refiere a su funcionamiento y la forma en que se encuentra inmerso en el mercado competitivo, en esta herramienta se puede definir las estrategias que debe tener la empresa para mejorar aspectos y características que sean perjudiciales para la producción del producto y la comercialización del mismo.

En la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A en su factor interno se ha detectado que el personal no está debidamente capacitado para ejecutar las actividades de la empresa a la vez presentan los trabajadores falta de conocimiento de la misión, visión y los objetivos de la empresa así como el incumplimiento de la normativa de calidad en el departamento de producción en cuanto a sus oportunidades tiene una amplia gama de colores y tamaños del cuero, manteniendo clientes potenciales que le permiten obtener uno de los mejores puestos en el mercado competitivo.

La empresa oferta un producto de calidad, resistente por lo que se ha caracterizado a nivel nacional. A llegado a ser una amenaza la competencia ilegal ya que ofrecen productos con materia prima de baja calidad a precios más bajos, de esta manera se mantiene un nivel de ventas moderado, y no se tiene una ley de amparo a la producción nacional.

## ***2.8. Aplicación de la Entrevista Dirigida al Gerente de la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.***

### **1. ¿Cuál es la calidad de los productos que ofrece la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.?**

Los productos que oferta nuestra institución son de buena calidad ya que trabajamos con proveedores que nos ofertan productos entre químicos y materia prima de calidad y garantizados.

### **2.- ¿La meta que se ha propuesto alcanzar es?**

Como la política lo dice es producir un cuero de calidad con venta tanto nacional como internacionalmente, con el afán de cumplir con los requerimientos y expectativas de los clientes, tratando de satisfacer las necesidades de la demanda para así estar inmerso en los primeros lugares del mercado competitivo.

### **3.- ¿La empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. utiliza indicadores de calidad dentro de la producción del cuero?**

Si se trabaja bajo indicadores de calidad, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos al tiempo que permite tener bajo control el proceso, de manera que si supera los límites admisibles se tomen las medidas correctoras y preventivas correspondientes.

### **4.- ¿Bajo qué norma de calidad trabaja la producción del cuero?**

Dentro de la producción se maneja las normas de calidad ISO 9001- 2000, porque otorgan lineamientos para expender un producto certificado, es por eso que somos reconocidos nacional e internacionalmente por la calidad que ofrecemos y garantía con la que ofertamos.

**5.- ¿Cuáles son las normas que se encuentran sujetos los trabajadores del área de producción?**

Dentro de las normas que están sujetos cada uno de los trabajadores y que tienen la obligación de cumplir son las normas ISO 9001-2000 dentro del departamento de producción, a más de ello dentro del laboratorio de calidad se encuentran sujetos con las normas IUP que son normas de calidad internacionalmente reconocidas, esta última se verifica del estado del cuero para que cumpla con las especificaciones requeridas.

**6. ¿Cómo se puede realizar un control de seguridad dentro de los procedimientos de producción?**

Según el proceso existe controles como son el pH, retracción, colores, rasgamiento. Al momento de la salida de producción también se realiza la fijación del acabado dentro del laboratorio de calidad, cada uno de estos es realizado por personas especializadas en el área.

**7.- ¿Qué mecanismos utiliza para promocionar los productos?**

El mecanismo general es la venta directa ya que se entrega a fábricas grandes productoras de calzado, ropa, y no se realiza ventas a minoristas ya que solo se entrega en grandes cantidades bajo pedidos.

**8.- ¿El personal que labora en el área de producción utiliza adecuadamente sus instrumentos de trabajo?**

Dentro de cada área de trabajo tienen sus instrumentos como son las botas de caucho, mascarillas, orejeras, mandiles, pecheras, guantes, tapones, tienen la responsabilidad y compromiso de utilizar, pero muchos de ellos no utilizan adecuadamente.

**9.- ¿La empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. posee suficiente materia prima para la producción del cuero?**

La empresa posee la materia prima suficiente ya que tiene proveedores de la misma son de confianza ya que trabajan desde hace años atrás, los cueros son traídos de la costa y de la sierra y son clasificados en tres categorías A) Es el grupo de primera calidad, B) Es el grupo de cueros con imperfecciones y C) Son los cueros que tienen plagas que deben ser eliminadas.

**10.- ¿Se realiza algún tipo de capacitación al personal que labora en la producción del cuero?**

Los trabajadores no reciben capacitaciones en ninguno de los aspectos ya que la empresa no cuenta con un presupuesto para cubrir gastos profesionales de ese tipo.

## ***2.9 Análisis e Interpretación de la Entrevista***

En la entrevista realizada al gerente de la empresa “Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A” se determinó que busca mantenerse dentro del mercado tanto nacional como internacional ofreciendo su producto en este caso el cuero, no dejando atrás el trabajo de mantener la buena calidad cumpliendo con las normas de calidad quienes son un respaldo de garantía del producto que se ofrece, con el propósito de cumplir con las expectativas y requerimientos de los clientes así también seguir trabajando con proveedores que otorgan químicos y materia prima de calidad .

Además como una ventaja con la que trabaja la empresa son las normas de calidad ISO 9001- 2000 normas que garantizan la producción del cuero, así también dentro del laboratorio de calidad se trabaja con las normas IUP que también son internacionales, las cuales ayudan a verificar que el producto se encuentre dentro de los parámetros establecidos siendo una ayuda fundamental ya que este es el último proceso dentro de lo que es la producción para luego sacar al mercado el producto requerido por el cliente según las necesidades establecidas.

Dentro de la producción existen controles de seguridad y esto es realizado por personal especializado, así también la venta que realiza la empresa es de forma directa ya que trabaja únicamente con empresas grandes que son productoras de calzado ropa en distintas partes del país.

En cuanto a los obreros, se les otorga los implementos de trabajo oportunamente pero no son utilizados adecuadamente así también no tienen capacitaciones periódicas dentro de las áreas de trabajo.

## ***2.10. Aplicación de la entrevista dirigida al jefe de Producción de la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.***

### **1.- ¿Cuál es la calidad del producto que se oferta?**

La calidad de los cueros que ofertamos al mercado es buena porque cumple con las especificaciones que nos da a conocer las normas de calidad ISO 9001-2000 y por ende con las políticas establecidas por la empresa.

### **2.- ¿Dentro de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. se desarrollan periódicamente capacitaciones a los trabajadores con el tema de utilización de utensilios de trabajo?**

La “Ecuatoriana de Curtidos Salazar” si realiza capacitaciones al personal de forma periódica en temas generales como seguridad industrial y a la vez se realiza conferencias cada mes de cómo se debe trabajar en la empresa.

### **3.- ¿Cuáles son los procesos que se maneja en la elaboración del cuero?**

El proceso para la elaboración del cuero es el siguiente: Orden de producción, escurrido WB, rebajado, recorte, pesado, formación de lotes, elaboración de fórmula, lavado, recromado, neutralizado, recurtido, teñido, engrase, lavado, orden de producción, desvenado, secado al vacío húmedo, secado aéreo, molisado, vacío en seco, ablandado, toggling, verificación de cuero y pasa al departamento de ventas.

### **4.- ¿Para el proceso de producción dispone la empresa con maquinaria adecuada y cuáles son?**

La curtiembre cuenta con maquinaria propia para la fabricación del cuero y entre estas podemos mencionar la lijadora, secadora, divididora, escurridora, medidora, prensan, pigmentadora, descarnadora, lijadora, toggling.

**5.- ¿Se ha llevado a cabo auditorías de calidad dentro del departamento?**

Desde hace 6 años atrás se realizó una auditoría pero actualmente no se ha puesto interés sobre el tema.

**6.- ¿El personal que labora en el área de producción es capacitado para el trabajo que lleva a cabo?**

Para que una persona entre a trabajar en la empresa primero debe aprobar un tiempo de prueba en el que se verifica la capacidad de trabajo y su polifuncionalidad.

**7.- ¿Cree usted que sea necesario implementar una auditoria de calidad?**

Si debido a que la aplicación de una auditoría de calidad sería de mucha ayuda, ya que, de esa manera se verificaría cual sería el problema de las ventas que se han bajado.

**8.- ¿De acuerdo a su criterio cree usted que la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. cumple las normas de calidad ISO 9001,2000?**

La empresa si cumple las normas de calidad que establece las ISO 9001-2000 en un 90%, por más revisiones que existe si se encuentran falencias pero como nos manejamos con el principio de la mejora continua tratamos de suprimir dichas falencias y hacer que nuestra empresa cumpla a cabalidad con las normas y por ende entre un producto de calidad.

**9.- ¿El personal utiliza adecuadamente sus instrumentos de trabajo en el momento de realizar sus actividades?**

La empresa obliga a que los trabajadores utilicen instrumentos de seguridad según el área en la que labore, entre estos podemos mencionar guantes, botas de caucho,

mascarillas y pecheras, tapones para los oídos y gafas según la máquina que ejecuta, se puede mencionar que el personal si lo utilizan de manera correcta.

**10.- ¿Cómo analizan al cuero para saber si cumple con las políticas de calidad que tiene la empresa?**

Una vez terminado el proceso de producción unas muestras de los cueros pasan al laboratorio de calidad donde la persona indicada verifica la resistencia, el grosor y la durabilidad mediante fórmulas que imponen la IPU que son normas de ensayo físicos del cuero de la Unión Internacional de Sociedades de Químicos y Técnicos.



## ***2.11 Análisis e Interpretación de la Entrevista***

En la entrevista realizada al jefe de producción de la empresa “Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A.” se determinó que la fábrica trabaja con las normas de calidad ISO 9001-2000 y conjuntamente con la IUP que son normas de ensayo físicos del cuero de la Unión Internacional de Sociedades de Químicos y Técnicos especializados en estudiar al mismo. Para conocer la calidad del cuero que se está ofertando la empresa obtiene muestras de cada bloque de cuero ya procesado para llevarlo al laboratorio, donde personas especializadas mediante máquinas y formulas constatan que se encuentra en óptimas condiciones.

La empresa brinda instructivos a los trabajadores para que se auto eduquen en cuanto al manejo de maquinaria por falta de presupuesto y así tratar de evitar accidentes laborales, además entrega instrumentos de protección personal para que los trabajadores estén seguros y no tengan complicaciones físicas pero son mal utilizados por parte de ellos.

Dentro de la producción los trabajadores tienen funciones específicas que cumplir de acuerdo al área en la que se encuentre ejecutando las actividades debido a que se manejan mediante procesos.

Dentro del departamento de producción es necesario realizar una auditoría de calidad ya que no se ha realizado desde hace 6 años atrás, para de esta manera poder verificar el cumplimiento de las normas de calidad con las que se trabaja.

En cuanto a la maquinaria la empresa cuenta con profesionales de planta que verifican mensualmente el estado en el que se encuentran, por seguridad y para evitar pérdidas se realiza un mantenimiento completo en diciembre de cada año.

## **2.12. Encuesta Dirigida a los Proveedores de la Empresa “Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.”**

La encuesta se ha realizado a los proveedores potenciales de la empresa con la finalidad de medir el grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001 2000.

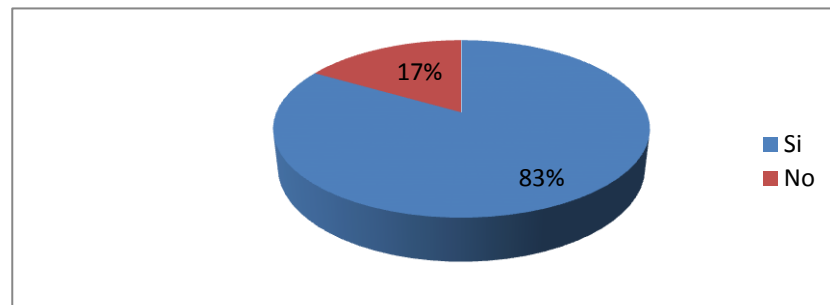
### **1.- ¿Se le entregan notas de pedido al momento de solicitar sus productos?**

**TABLA N° 2.1 ENTREGA DE NOTAS DE PEDIDO**

<b>OPCIONES</b>	<b>TABULACIÓN</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	10	83,33
<b>No</b>	2	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Investigación de campo  
**ELABORADO POR:** Las tesisistas

**GRÁFICO 2.1 ENTREGA DE NOTAS DE PEDIDO**



**FUENTE:** Investigación de campos  
**ELABORADO POR:** Las tesisistas

### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A, el 83% responde que, si se realiza la entrega de notas de pedido al momento de solicitar los productos, el 17% responde que no se hace la entrega. La mayoría de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A responden que si se les entregan notas de pedido antes de solicitar los productos mientras que un pequeño grupo asegura que no se les entrega dicho comprobante por lo cual se debe mejorar el control en cuanto a documentación.

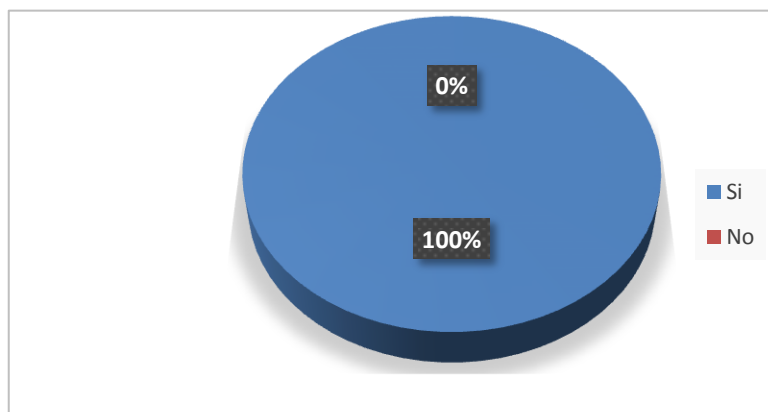
2.- ¿La empresa le solicita antes de efectuar el pedido proformas de los materiales a adquirir conjuntamente con sus precios?

**TABLA N° 2.2 SOLICITUD DE PROFORMAS**

<b>OPCIONES</b>	<b>TABULACIÓN</b>	<b>%</b>
Si	12	100,00
No	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.2. SOLICITUD DE PROFORMAS**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, todos respondieron que si se entrega proformas antes de efectuar la compra. Los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A respondieron que si solicitan proformas con los precios de los productos ofertantes antes de realizar la compra o contratación de servicios cumpliendo así con una política emitida por la entidad.

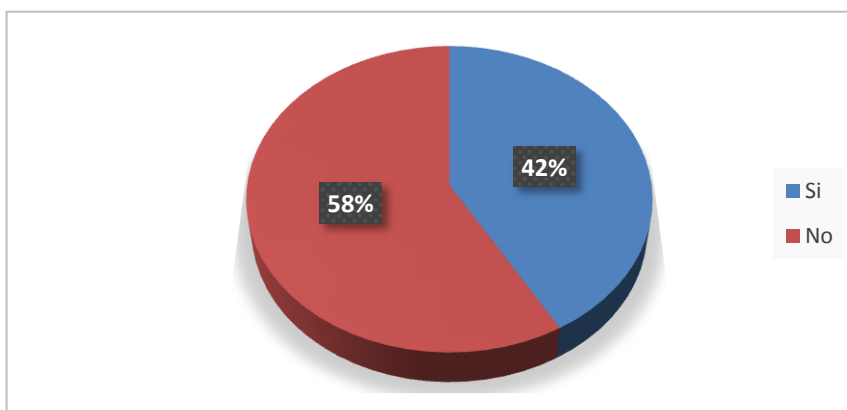
### 3.- ¿Usted entrega a la empresa un acta de recepción al momento de despachar la mercadería?

**TABLA N° 2.3 ENTREGA DE ACTA DE RECEPCIÓN**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	5	40
No	7	60
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.3. ENTREGA DE ACTA DE RECEPCIÓN**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

### ANÁLISIS:

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A, el 58% responde que no se le entrega a la empresa un acta de recepción como comprobante de cumplimiento de la compra acordada, el 42% responde que si se hace la entrega del documento. La mayoría de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A responden que no se hace la entrega a la empresa de un acta de recepción en el momento de la entrega de mercadería y un grupo minoritario responde q si entregan cumpliendo a cabalidad con los requisitos establecidos.

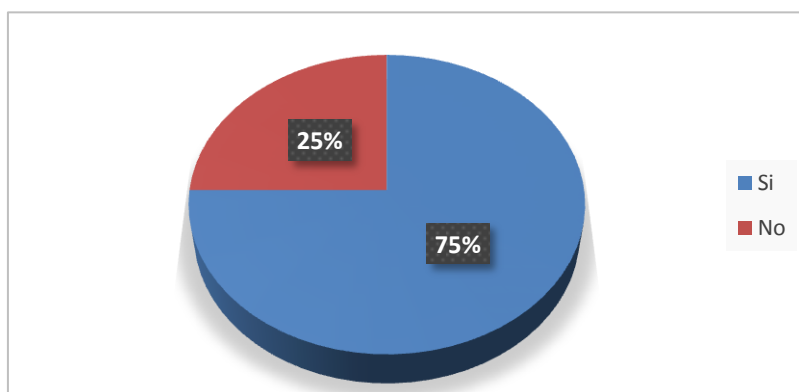
#### 4.- ¿Los productos que usted oferta cumplen con las normas de calidad ISO 9001, 2000?

**TABLA N° 2.4 NORMAS DE CALIDAD**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	9	75,00
No	3	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesisas

**GRÁFICO 2.4 NORMAS DE CALIDAD**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesisas

#### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A, el 75% responde que los productos entregados a la curtiembre están elaborados y cumplen a cabalidad con las normas de calidad ISO 9001 y 2000, el 25% responde que los productos ofertantes no cumplen con dicha norma. La mayoría de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A responden que los productos que ofertan y por ende que entregan a la curtiembre si cumplen con las normas de calidad ISO 9001-2000 para tener un producto de calidad y cumplir a cabalidad los requerimientos del cliente, mientras que un pequeño grupo encuestado nos dicen que los productos que trabajan no cumplen con dichas normas.

**5.- ¿Entrega un comprobante de venta o factura al momento de realizar la transacción?**

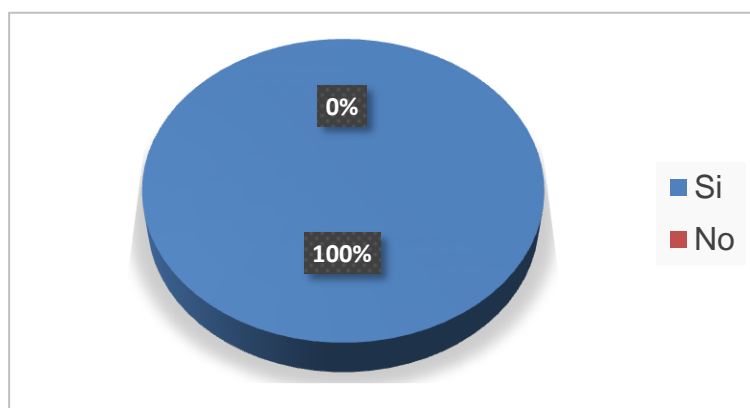
**TABLA N° 2.5 ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA**

<b>OPCIONES</b>	<b>TABULACIÓN</b>	<b>%</b>
Si	12	100,00
No	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.5 ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A en su totalidad respondieron que si hacen la entrega de un comprobante de venta o factura. Los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A respondieron que, si entregan comprobantes de venta o facturas a sus clientes, para no tener inconvenientes y evitar contratiempos.

**6.- ¿Cómo califica la puntualidad de los pagos por parte de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar SA?**

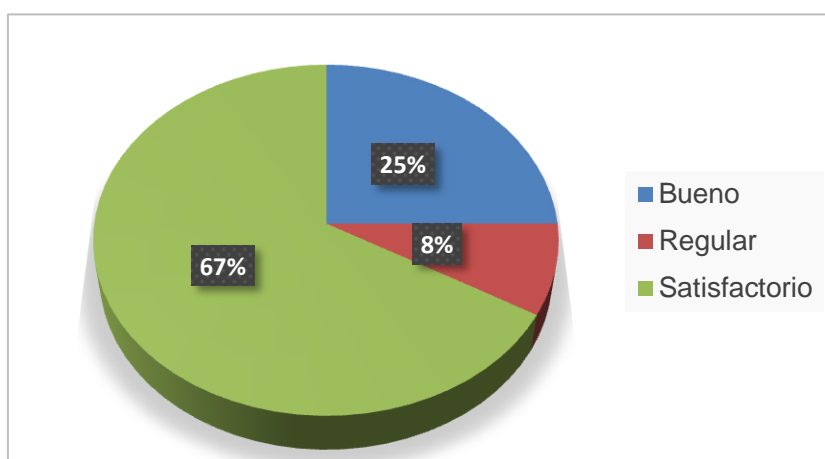
**TABLA N° 2.6 TIEMPO DE PAGOS**

<b>OPCIONES</b>	<b>TABULACIÓN</b>	<b>%</b>
Bueno	3	25,00
Regular	1	8,33
Satisfactorio	8	66,67
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.6. TIEMPO DE PAGOS**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A, 67% responden que el cumplimiento de pago es satisfactorio, el 25% responden que es bueno y un 8% argumentan que la liquides es regular. La mayoría de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A responden que el cumplimiento de los pagos es satisfactorio porque se los efectúa en el rango especificado en la compra, otro grupo manifiesta que es bueno por motivo de que los pagos en ocasiones se retrasan, existiendo un pequeño grupo de proveedores que señalan que la puntualidad en los pagos es regular por motivo que se retrasan en los mismos.

## 7.- ¿Cómo son realizados los cobros a la empresa?

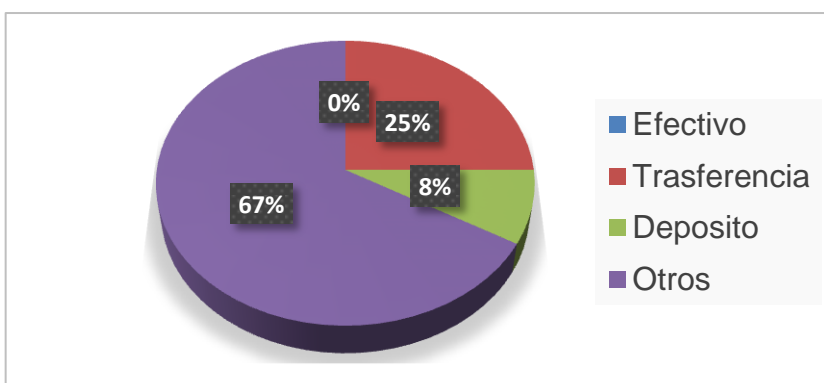
**TABLA N° 2.7 FORMA DE PAGO**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Efectivo	0	0,00
Trasferencia	3	25,00
Deposito	1	8,33
Otros	8	66,67
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO N° 2.7. FORMA DE PAGO**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

### ANÁLISIS:

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, 67% responden que el cumplimiento de pago es satisfactorio, el 25% responden que es bueno y un 8% argumentan que la liquidez es regular. La mayoría de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden que el cumplimiento de los pagos es satisfactorio porque se los efectúa en el rango especificado en la compra, otro grupo manifiesta que es bueno por motivo de que los pagos en ocasiones se retrasan, existiendo un pequeño grupo de proveedores que señala que la puntualidad en los pagos es regular.



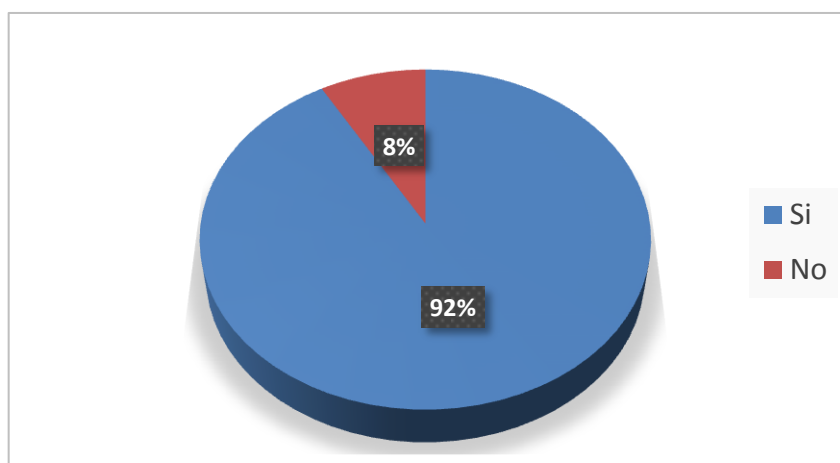
**8.- ¿La empresa le informa con anticipación sobre modificaciones la documentación necesaria previa adquisición de materiales o insumos para la fabricación de los productos ofertados?**

**TABLA N° 2.8 COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	11	91,67
No	1	8,33
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesitas

**GRÁFICO N° 2.8. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesitas

### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, 92% responden que si se les avisa con anticipación de los cambios efectuados en la documentación, 8% responden que no se les comunica de las modificaciones a tiempo. La mayoría de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden que la entidad si comunica con anticipación de los cambios realizados en cuanto los requerimientos necesarios antes de efectuar una contratación para que la unidad contratada pueda presentar los documentos cumpliendo con las especificaciones establecidas.

**9.- ¿Existe una persona encargada de revisar la documentación antes de que usted despache la materia prima en bodega?**

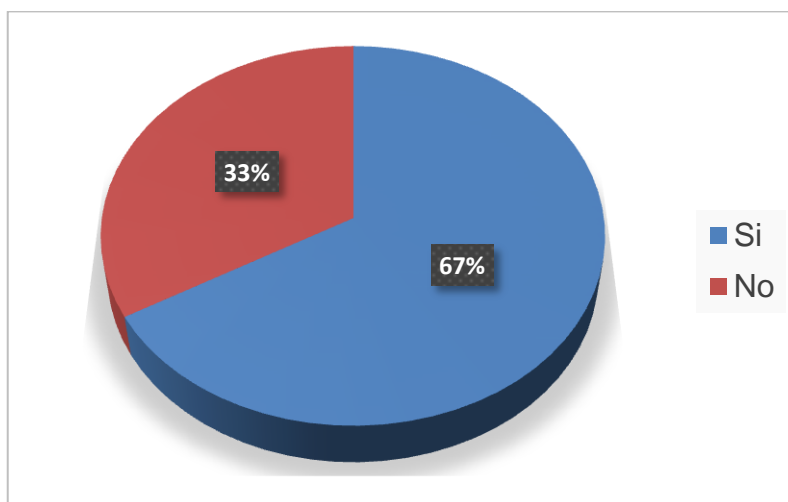
**TABLA N° 2.9 ENCARGADO DE BODEGA**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	8	66,67
No	4	33,33
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO N° 2.9. ENCARGADO DE BODEGA**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, 67% responden que si existe una persona encargada de recibir la mercadería, 33% responden que no existe una persona específica que se encargue del despacho de los productos. La mayoría de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden que la entidad si tiene una persona especifica que se encarga de recibir la mercadería, verificando que la misma se encuentre en buen estado y llegue la cantidad exacta especificada al momento de pactar la compra.

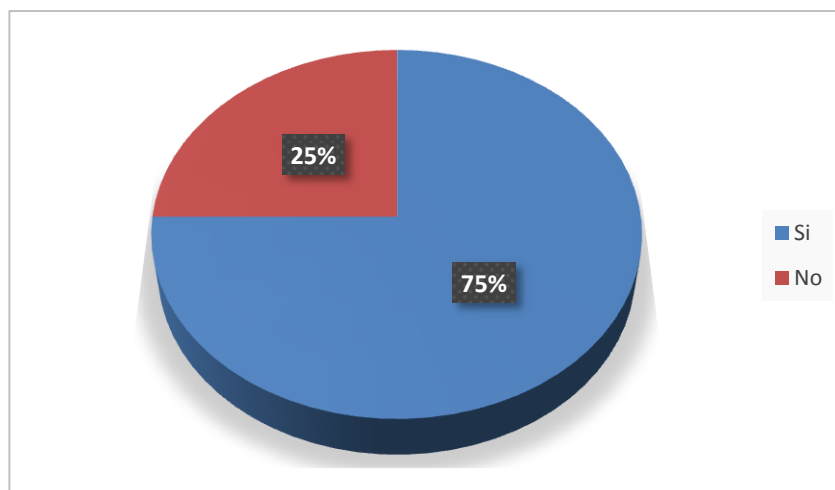
**10.- ¿Está de acuerdo con las políticas que impone la empresa en cuanto al despacho de la mercadería?**

**TABLA N° 2.10 POLÍTICAS DE LA EMPRESA**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	9	75,00
No	3	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO N° 2.10. POLÍTICAS DE LA EMPRESA**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, 75% responden que si están de acuerdo con las políticas que tiene la entidad, 25% responden que no están de acuerdo. La mayoría de los proveedores encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden que están de acuerdo con las políticas que tiene la empresa en cuanto a compras porque ayudan a mantener un mejor control de la documentación.

### 2.13. Encuesta Dirigida los Clientes de la empresa “Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.”

La encuesta se ha realizado a los clientes potenciales de la empresa con la finalidad de medir el grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001 2000.

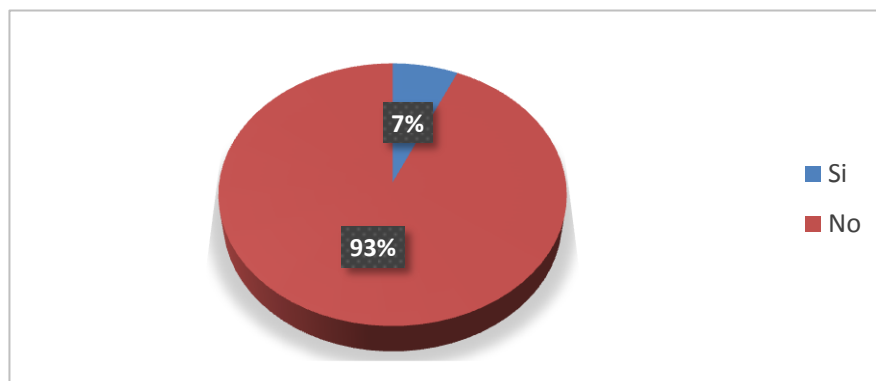
#### 1.- ¿Ha tenido algún inconveniente con el personal de la empresa?

**TABLA N° 2.11 ATENCIÓN AL CLIENTE**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	1	7
No	14	93
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.11. ATENCIÓN AL CLIENTE**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

#### ANÁLISIS:

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, el 93 % responde que no han tenido ningún inconveniente con el personal de la empresa, el 7 % responde que han tenido pequeños inconvenientes al momento de realizar las compras. La mayoría de los clientes encuestados responde que no han tenido inconveniente con el personal de la empresa, por otro lado una mínima parte de los clientes manifiestan que han tenido inconvenientes.

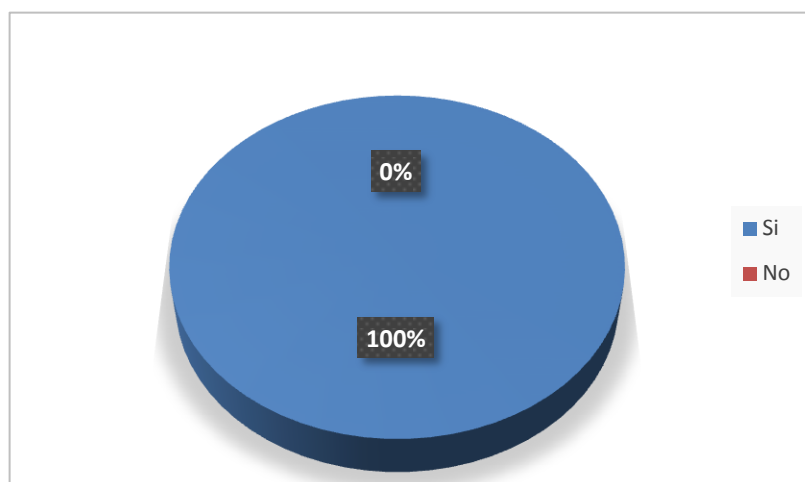
**2.- ¿Usted considera importante que los productos elaborados en la empresa “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A” cumplan con las normas de calidad ISO 9001-2000?**

**TABLA 2.12 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	12	100,00
No	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.12 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A, todos consideran importante que los productos elaborados en la empresa “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A” cumplan con las normas de calidad ISO 9001-2000. Los clientes encuestados manifiestan que es muy importante que dentro de la entidad se cumpla la norma de calidad ISO 9001-2000 ya que por medio de ello estarán ofreciendo productos de calidad garantizados así también salvaguardando la integridad de los trabajadores.

### 3.- ¿Cómo califica la atención de la empresa al momento de realizar una compra?

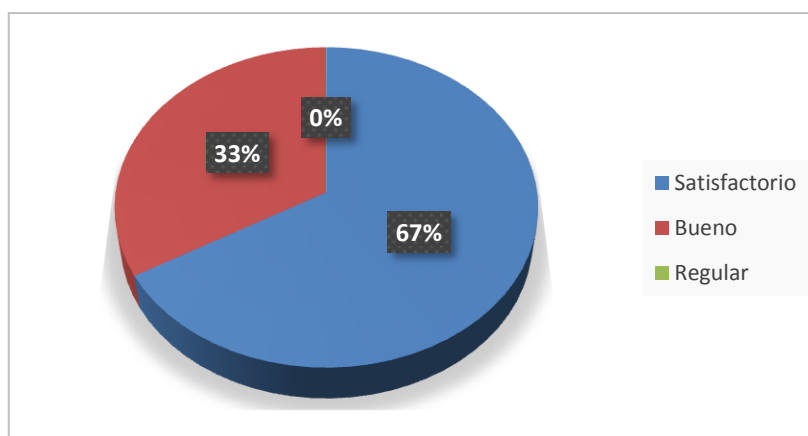
**TABLA N° 2.13 ATENCIÓN RECIBIDA**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Satisfactorio	10	66,67
Bueno	5	33,33
Regular	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.13. ATENCIÓN RECIBIDA**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

### ANÁLISIS:

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, el 67 % responde que la atención recibida por parte de los empleados es muy satisfactoria, mientras que el 33 % responde la atención es buena. La mayoría de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden que la atención recibida al momento de realizar sus compras es satisfactoria ya que tienen la paciencia suficiente, por otro un grupo de clientes manifiestan que la atención es buena por lo que tienen que seguir trabajando en ese aspecto.

**4.- ¿Cuándo usted asiste a realizar su compra en la empresa “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR SA” existe una persona encargada de atenderle y ofertar los productos que elaboran?**

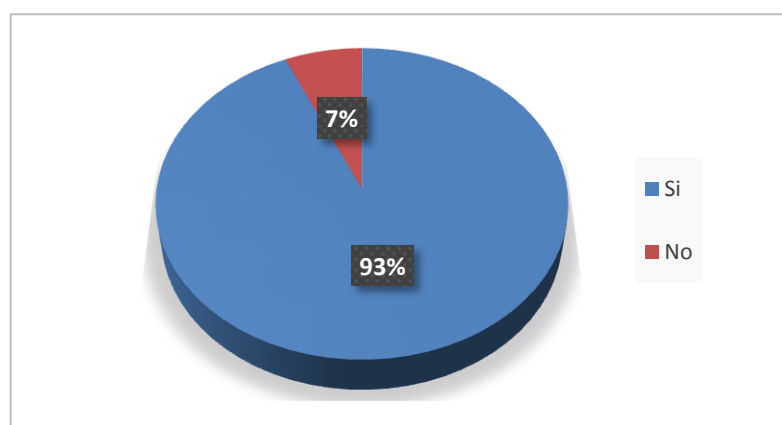
**TABLA N° 2.14 ENCARGADO DE VENTAS**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	14	93,33
No	1	6,67
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.14 ENCARGADO DE VENTAS**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, el 93 % manifiestan que al momento de realizar sus compras en la entidad existe el personal adecuado en la atención al cliente ofertando los productos, mientras que el 7 % responde que no hay persona encargada en atención al cliente. La mayoría de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden que la atención recibida al momento de realizar sus compras es por parte de atención al cliente por ende a la vez ofrecen el producto, por otro una parte de clientes mencionan que en la entidad no hay personas encargadas en realizar el rol de ofertar los productos.

**5.- ¿Recibe el comprobante de venta o factura cuando usted adquiere un producto de la entidad?**

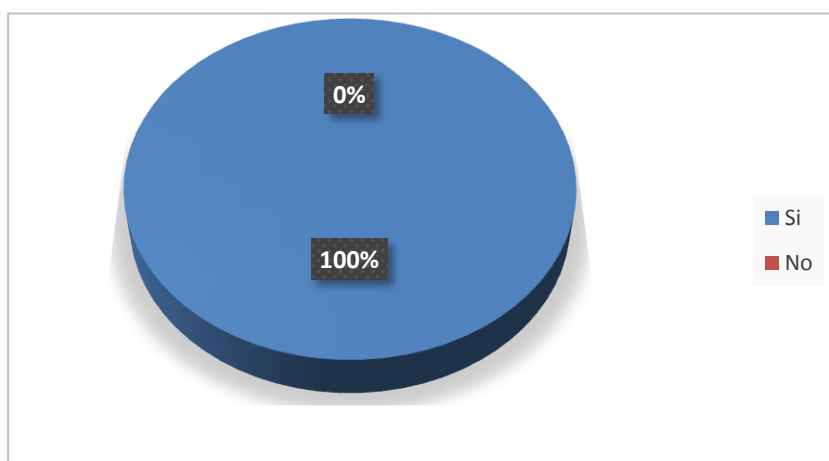
**TABLA N° 2.15 POLÍTICAS DE LA EMPRESA**

<b>OPCIONES</b>	<b>TABULACIÓN</b>	<b>%</b>
Si	15	100,00
No	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tesis

**GRÁFICO 2.15. POLÍTICAS DE LA EMPRESA**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tesis

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, todos manifiestan que al momento de realizar su respectiva compra reciben su factura por parte de la empresa “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A” ya que por medio de ellos tienen un respaldo en caso de cualquier malestar. Los clientes encuestados manifiestan que al momento de realizar una compra se les otorga sus facturas por parte de la entidad debidamente llenadas y se sienten conformes.



**6.- ¿La empresa “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.” otorga garantía por la adquisición de sus productos?**

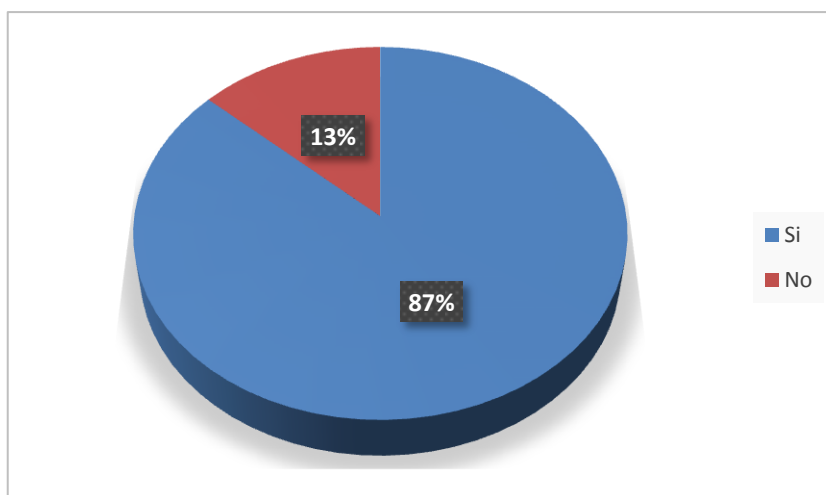
**TABLA N° 2.16 NORMAS INTERNAS**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	13	86,67
No	2	13,33
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.16. NORMAS INTERNAS**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las tesis

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, el 86 % manifiestan que al momento de realizar sus compras la entidad les otorga una garantía general, mientras que el 13 % responde que no tiene garantía en los productos adquiridos. La mayoría de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden que la los productos adquiridos en la empresa son garantizados, por otro una parte de clientes mencionan los productos no tiene la garantía total.

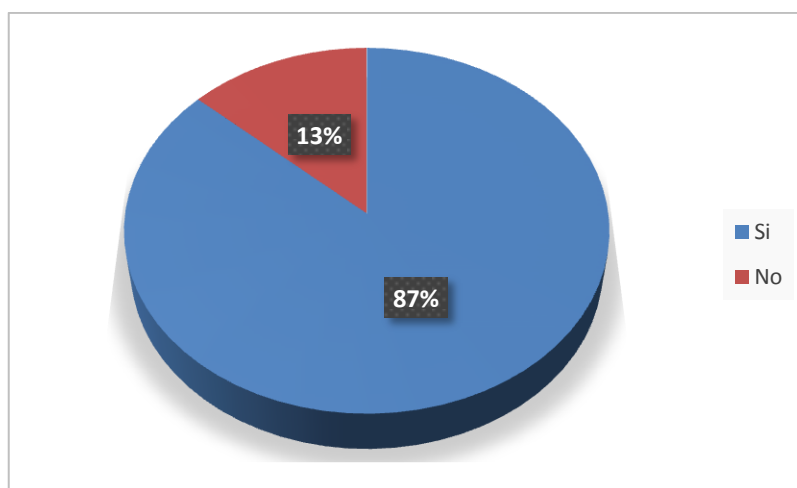
**7.- ¿Los productos que usted recibe cumplen con las características estipuladas en el contrato?**

**TABLA N° 2.17 NORMAS DE CALIDAD**

<b>OPCIONES</b>	<b>TABULACIÓN</b>	<b>%</b>
Si	13	86,67
No	2	13,33
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tesis

**GRÁFICO 2.17 NORMAS DE CALIDAD**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las tesis

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, el 86 % manifiestan que los productos que reciben cumplen con las características estipuladas en el contrato, mientras que el 13 % responde que los productos no cuentan con las características requeridas. La mayoría de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden que la los productos adquiridos en la empresa cuentan con las características estipuladas en el respectivo contrato, por otro lado de clientes mencionan que os productos no están acorde las características pedidas.

**8.- ¿La empresa despacha sus productos en el tiempo especificado al momento de la adquisición?**

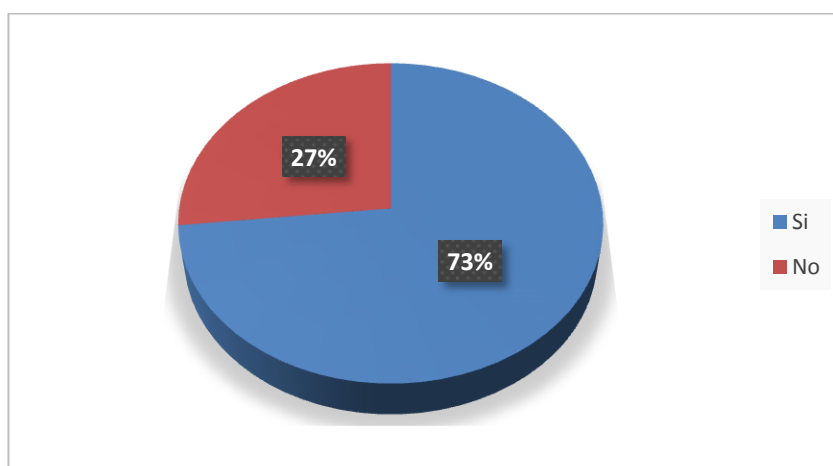
**TABLA N° 2.18. POLÍTICAS DE LA EMPRESA**

<b>OPCIONES</b>	<b>TABULACIÓN</b>	<b>%</b>
Si	11	73,33
No	4	26,67
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tesis

**GRÁFICO 2.18. POLÍTICAS DE A EMPRESA**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las tesis

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, el 73 % manifiestan que la empresa despacha sus productos en el tiempo especificado al momento de la adquisición, mientras que el 27 % responde que los productos no son despachados en las fechas establecidas. La mayoría de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden la empresa despacha sus productos en el tiempo especificado al momento de la adquisición, por otro lado de clientes mencionan que los productos no están siendo despachados en los tiempos específicos, es en cuanto debe trabajar.

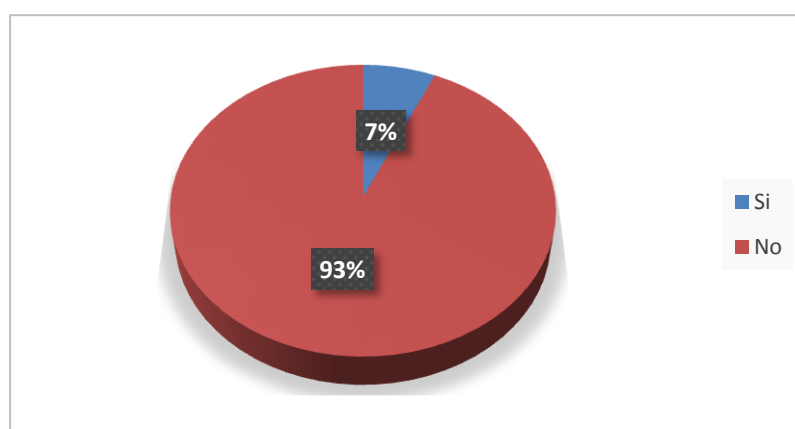
### 9.- ¿Existe un buzón de sugerencias y quejas dentro de la empresa?

**TABLA N° 2.19 POLÍTICAS DE LA EMPRESA**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	1	6,67
No	14	93,33
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.19. POLÍTICAS DE A EMPRESA**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

### ANÁLISIS:

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, el 7 % responde que si existe un buzón de sugerencias y quejas dentro de la empresa mientras que el 93 % manifiestan que no existe un buzón de sugerencias y quejas dentro de la empresa. La mayoría de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A responden la empresa si existe un buzón de sugerencias y quejas dentro de la empresa, por otro lado de clientes mencionan que los no existe un buzón de sugerencias y quejas dentro de la empresa, por lo que tienen que ser colocado dentro de la instalaciones para así conocer las falencias dentro de la institución.

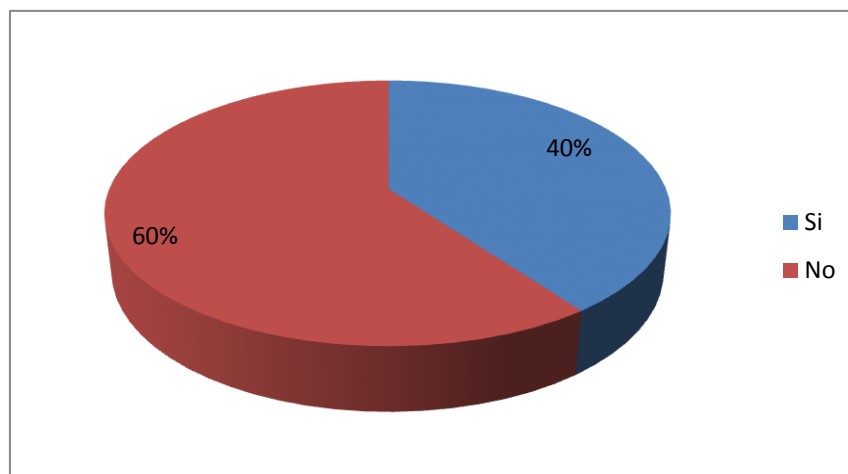
10.- ¿Cuándo usted ha solicitado información vía telefónica se le ha proporcionado de manera oportuna y completa?

**TABLA N° 2.20 ATENCIÓN AL CLIENTE**

OPCIONES	TABULACIÓN	%
Si	6	40
No	9	60
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

**GRÁFICO 2.20. ATENCIÓN AL CLIENTE**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las tesis

### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A, el 40 % responde que si le ha proporcionado de manera oportuna y completa la información solicitada por vía telefónica, mientras que el 60 % manifiesta que no les da la información completa. La mayoría de los clientes encuestados de la empresa Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A responden que cuándo solicitan la información vía telefónica no ha sido acorde a los pedidos requeridos en general, por lo que hay que trabajar en ese aspecto para de esta manera poder satisfacer las necesidades de los clientes oportunamente.

## ***2.14 Conclusiones***

Una vez terminado el análisis de las encuestas y entrevistas de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar las investigadoras han llegado a las siguientes conclusiones:

- Dentro de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar se mantiene como ventaja competitiva la norma ISO 9001-2000 con las que trabaja pero no son cumplidas al 100 % como se espera.
- La empresa al realizar sus compras obtiene la documentación oportuna para que verifiquen el precio y características de la materia prima con la finalidad de cumplir con las normas de calidad implementadas por la empresa, mientras que el personal encargado de bodega no almacena adecuadamente la información.
- En base a los resultados obtenidos se puede determinar que las actividades que se desarrolla en el departamento de producción y sus áreas existen falencias dentro de los procesos de producción que de no ser controladas afectarían al desarrollo de la empresa.
- Dentro del departamento de producción no se han realizado auditorías desde hace seis años atrás, por la falta de interés de la administración general.
- Además de las normas de calidad ISO 9001-2000 se trabaja con las normas IPU que ayudan a la verificación de la calidad del cuero en el área de acabado, quien autoriza si el cuero se encuentra listo para la venta o si es que se encuentra alguna anomalía mediante un informe enviado al jefe de producción para que tome decisiones en beneficio de la empresa.

## ***2.15 Recomendaciones***

Una vez terminado el análisis de las encuestas y entrevistas de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A las investigadoras han llegado a las siguientes recomendaciones:

- Supervisar el cumplimiento de las políticas de calidad establecidas por la empresa, en el departamento de producción y sus áreas para que la empresa predomine en la calidad del cuero ofertado.
- Verificar la materia prima que llega a las instalaciones de la empresa por parte del encargado de bodega, aplicando las políticas de calidad establecidas por la administración para detectar daños en las pieles.
- Informar al personal administrativo, de todas las falencias que impide el logro de los objetivos y metas organizacionales de esta forma se pueda mejorar el cumplimiento de las normas de calidad en los procesos ejecutados en el departamento de producción y sus áreas.
- Realizar una auditoría de calidad dentro del departamento de producción y sus áreas para verificar el cumplimiento y aplicación adecuada de las normas de calidad.
- Revisar el manejo de las normas de calidad ISO 9001-2000, los literales que se refieren al control de documentos para que la empresa tenga un sustento físico, digital de la calidad de la materia prima y ventas realizadas de manera constante aplicando el mejoramiento continuo.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A., UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2015”**

**Aplicación o validación de la propuesta**

**Datos informativos:**

**Institución:** Empresa Ecuatoriana de curtidos Salazar S.A.

**Dirección:** Cotopaxi-salcedo-Barrio Chipualo

**Teléfono:** 032727962

**Beneficiarios:** Departamento de producción

**Tipo de auditoría:** Auditoría de Calidad

**Periodo auditado:** Período 2015



### ***3.1 Introducción***

Siendo la Auditoría de Calidad aquella que se realiza para evaluar el grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000, identificar las políticas que se encuentran en vigencia y su respectivo cumplimiento.

La respectiva evaluación que se realiza determina el nivel de cumplimiento de las respectivas normas de calidad ISO 9001-2000 con que se ha cumplido las distintas metodologías en cada uno de los proyectos planteados y sus procesos de producción, con el propósito de lograr los objetivos dentro del desarrollo empresarial tanto nacional como internacionalmente.

Es primordial mencionar que las empresa industriales en general deben realizar periódicamente una auditoría de calidad ya que para estar dentro de la competitividad en los mercados depende de la calidad del producto ofertante así también satisfacer los gustos del cliente y esto puede ser evaluado mediante una auditoría de calidad.

Obteniendo cada uno de estos aspectos, resulta viable la aplicación de una Auditoría de Calidad al Departamento de Producción de la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. Ubicada en el Cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi, en el periodo 2015.

### ***3.2 Justificación***

La presente investigación tiene una utilidad práctica para el gerente y la administración de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. ya que proporciona información valiosa sobre el grado de cumpliendo de las normas de calidad ISO 9001-2000, las mismas que serán identificadas y definidas para que sirva como un instrumento de información para el análisis para una buena toma de decisiones. También la presente investigación proporcionará información útil en

el ámbito académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi porque contará con una herramienta de estudio relacionada a la auditoría de calidad y servirá de referencias para futuras investigaciones.

La utilidad metodológica de esta investigación tiene como propósito aplicar una Auditoría de Calidad en la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. en el departamento de producción, para lo cual se utilizará instrumentos de investigación tales como: La observación directa, encuestas y entrevistas.

Contando con el apoyo del gerente, clientes, jefes de áreas y todo el personal que labora en la empresa.

Mediante la aplicación de instrumentos y técnicas se pretende identificar y evaluar el grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000 en el departamento de producción de la empresa.

La presente investigación tiene una utilidad científica ya que ayudará a la gerencia y administración a tomar decisiones encaminadas al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en cuanto a la utilización correcta de las normas de calidad, sobre todo se cuenta con la colaboración necesaria y apertura para poder realizar la auditoría de calidad, así como la voluntad de la de las investigadoras para poner en ejecución el tema planteado y apoyar a la mejora de la entidad con la verificación del cumplimiento de la normas de calidad , además se cuenta con recursos económicos, materiales tecnológicos y la bibliografía necesaria para la realización de la Auditoría de Calidad.

La auditoría de calidad tiene relevancia social porque será un instrumento de ayuda para la gerencia y administración en la verificación constante del cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000 dentro del departamento de producción ya que da lineamientos para administrar los diferentes departamentos y controlar el correcto funcionamiento de una empresa.

### ***3.3. Objetivos***

#### ***3.3.1. Objetivo general***

- Aplicar una Auditoría de Calidad al Departamento de Producción de la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. Ubicada en el Cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi, en el periodo 2015, con la finalidad de medir de grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000 y facilitar la toma de decisiones.

#### ***3.3.2. Objetivo específicos***

- Determinar cada uno de los procesos efectuados en la industria con la finalidad de aplicar los procedimientos de auditoría de manera oportuna y apropiada.
- Analizar las políticas y reglamentos de calidad de la empresa con la finalidad de obtener el nivel de cumplimiento de las normativas de calidad.
- Realizar un análisis minucioso de cada uno de los procesos con la finalidad de obtener elementos de juicio valioso en la calidad los mismos que se encuentren enfocados a obtener una opinión objetiva.

### ***3.4 Descripción De La Propuesta***

La aplicación de una auditoría de calidad al departamento de producción de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar en el periodo 2015, se llevará a cabo con las señoritas Johanna Toapanta y Fernanda Tonato investigadoras, realizando los respectivos archivos.

### ***3.5 Desarrollo De La Propuesta***



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

# FASE DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

<b>F.P.P</b> <b>1/1</b>
----------------------------

## GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE LA FASE DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN.

REF.P/T	DESCRIPCIÓN	REF
1.1	Contrato.	C.A
1.2	Carta de presentación	C.P
1.3	Propuesta técnica	D.T
1.4	Carta Compromiso	C.C
1.5	Conflicto de Intereses	C.I
1.6	Distribución del trabajo	D.T
1.7	Siglas a utilizar por los integrantes del equipo.	S
1.8	Cronograma de trabajo.	C.T
1.9	Marcas de auditoría.	M.A
1.10	Personal con quienes se debe coordinamos el trabajo	P.C

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.A**  
**2/3**

## **1.1 CONTRATO DE AUDITORÍA**

Salcedo, 22 de diciembre del 2015

En la ciudad de Salcedo Provincia de Cotopaxi se celebra el contrato de Auditoría entre el Ing. Santiago López Salazar, Gerente General de la Empresa **"ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A."**, a quien en lo posterior se le denomina el "Contratante", y el Representante Legal de la Firma **J&F AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**, en lo posterior se denominará "Las Profesionales", representada en este acto por: Srta. Toapanta Reyes María Johanna portadora de la C.I. No. 050327003-5, Tonato Quispe María Fernanda portadora de la C.I No. 050334103-4 cuyo contrato se especifican los derechos y obligaciones de las partes.

### **CLAUSULAS:**

**PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO "EL CONTRATANTE"** encomienda a **"LAS PROFESIONALES"**, los auditores realizarán la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción correspondiente. En el lapso de tres meses a partir de la firma del contrato.

Al completar la Auditoría emitirán un informe que contendrá su opinión técnica sobre el área examinada y sobre la calidad del mismo adicionalmente los auditores informarán a los Administradores sobre las debilidades significativas

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.A**  
**2/3**

**SEGUNDA. - MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO:** En vista de que la aplicación de la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción, es un requisito para la obtención del Título Profesional, no incluye Honorarios; su ejecución se realizará según lo estipulado durante el cronograma de trabajo.

**TERCERA. - SERVICIOS LÍCITOS Y PERSONALES: J&F AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.,** Se comprometen a prestar sus servicios lícitos y personales en la realización de la presente Auditoría.

**CUARTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN "LAS PROFESIONALES":** Se obliga a iniciar sus servicios objeto de este contrato el 22 de diciembre del 2015, la misma que se desarrollará de manera eficiente en el lapso de dos meses.

**QUINTA. - GARANTÍAS: "LAS PROFESIONALES",** se obliga a tener una garantía que responda el cumplimiento de este contrato.

**SEXTA. - RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS: "LAS PROFESIONALES",** podrá efectuar entregas parciales de los resultados que se vayan obteniendo durante desarrollo de la Auditoría y "EL CONTRATANTE" se obliga a recibirlas, previo aviso por escrito que se lo haga y que sus partes sean susceptibles de utilizarse por

"EL CONTRATANTE"

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.A**  
**3/3**

**SÉPTIMA. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS:** "LAS PROFESIONALES", no podrá divulgar por medio de publicaciones, conferencias o cualquier otra forma de datos y resultados obtenidos de los trabajos que contiene en este contrato, sin la autorización expresa y por escrito de "EL REPRESENTANTE", pues los datos y resultados son propiedad de este último.

**OCTAVA. -** Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente consignado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la Provincia de Cotopaxi, renunciando al dominio que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

F.-----  
Ing. Santiago López  
**GERENTE DE LA EMPRESA**  
**"ECUATORIANA DE CURTIDOS**  
**SALAZAR S. A"**

F .-----  
Srta. Johanna Toapanta  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**J&F AUDITORES**  
**INDEPENDIENTES S.A.**

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.S.**  
**1/1**

## **PROPUESTA DE SERVICIOS**

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Latacunga, 03 de diciembre del 2015

Ing.

Santiago López Salazar

**GERENTE DE LA EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS  
SALAZAR S.A"**

Presente.

De nuestras consideraciones:

El objetivo de la presente es dar a conocer los servicios profesionales que nuestra Firma de Auditoría ofrece a la sociedad para satisfacer sus necesidades.

A continuación, se detallan nuestros los servicios profesionales:

- Auditoría de Calidad.

Por la favorable acogida que dé ala presente, nos suscribimos.

F.-----  
Srta. Johanna Toapanta  
**REPRESENTANTE LEGAL**

**J&F AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**P.T.**  
**1/5**

### **1.3 PROPUESTA TÉCNICA**

#### **ANTECEDENTES**

Ante los requerimientos para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas en la Universidad Técnica de Cotopaxi, las estudiante Egresadas Toapanta Reyes María Johanna y Tonato Quispe María Fernanda que en el ámbito laboral se identifican como "J&F" AUDITORES INDEPENDIENTES S.A, quienes van a realizar una Auditoría de Calidad al Departamento de Producción de la Empresa "**Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A.**", previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Bajo estas circunstancias y luego de varias indagaciones y entrevistas con el representante legal de la empresa "Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A.", Ing. Santiago López Salazar, se obtuvo la apertura necesaria, para realizar una Auditoría de calidad al departamento de producción de dicha empresa, a cambio de que las postulantes, entreguen al final un informe y dictamen como resultado de la Auditoría, lo cual contribuirá de manera positiva a corregir las deficiencias.

**NATURALEZA DEL ESTUDIO.** - Auditoría de Calidad al Departamento de Producción.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**P.T.**  
**2/5**

**ALCANCE.** - Empresa "Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A." del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015.

### **OBJETIVOS:**

#### **GENERAL:**

- Realizar la Auditoría de calidad al departamento de producción de la empresa ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A, cantón Salcedo, que comprende el período al 31 de diciembre 2015, cuyo producto final será el informe que contendrá hallazgos, conclusiones y recomendaciones que serán de beneficio en la toma de decisiones de la empresa, así como también se emitirá el respectivo dictamen.

#### **ESPECIFICOS**

- Identificar las falencias existentes en el Departamento de Producción de la Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.
- Determinar un informe indicando las debidas recomendaciones que debe acoger la Auditoría para cumplir con los objetivos institucionales.
- Conseguir que la aplicación de la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción, permita al Gerente de la Empresa corregir las falencias y dificultades existentes en la institución.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**P.T.**  
**3/5**

### **ESTRATEGIAS:**

- La estrategia es emplear todos los elementos profesionales y posibles líneas de acción para lograr los objetivos propuestos.
- Obtener información general de la empresa.
- Visitas periódicas para conocer el funcionamiento del Departamento de Producción.
- Aplicar los instrumentos de Investigación como son la Entrevista y Encuesta al personal de la Institución.

### **ACCIONES:**

Aplicación de cuestionarios, y observación directa al Departamento de Producción.

### **PROPUESTA ECONÓMICA**

Para la realización de la Auditoría, los recursos a emplearse son los siguientes:

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**P.T.**  
**4/5**

**RECURSOS:**

**Recursos humanos:**

<b>EQUIPO DE AUDITORÍA</b>	
Directora de tesis	Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina
Investigadoras:	Toapanta Reyes María Johanna Tonato Quispe María Fernanda

*Recursos económicos*

**TABLA: N° 5.1 PRESUPUESTO**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SUMINISTROS Y MATERIALES</b>			
Hojas de Papel Bond	4 resmas	4,50	18,00
Copias	500 unid	0,05	25,00
Carpetas	4 Unid.	0,75	3,00
Archivadores	1 unid	5,00	5,00
Esferos	12 Unid.	0,50	6,00
Lápiz	5 Unid.	0,80	4,00
Memory Flash	1 Unid.	15,00	15,00
Impresiones	1150 Unid.	0,15	172,50
Anillados	5 Unid.	10,00	50,00

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**P.T.**  
**5/5**

Empastados	2 unid	35.00	70.00
Borradores	5 unid	0.25	1.25
Grapadora	1 unid	2.50	2.50
Perforadora	1 unid	4.50	4.50
Internet	200 horas	0.70	140.00
<b>MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE</b>			
Trasporte			230,00
Alimentación			150,00
Llamadas telefónicas			30.00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>1050.50</b>
(+)10% Imprevistos			105.05
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>\$ 1155.55</b>
<b>DEL PROYECTO</b>			

**RESULTADOS ESPERADOS:**

Emitir un informe que contenga, conclusiones, recomendaciones y observaciones del Departamento de Producción.

**Atentamente:**

F.-----  
 Srta. Johanna Toapanta  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**J&F AUDITORES**

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.V.  
1/4**

**CURRICULUM VITAE**

**NOMBRES COMPLETOS:** María Johanna Toapanta Reyes

**LUGAR DE NACIMIENTO:** Baños

**FECHA DE NACIMIENTO:** 13 De mayo De 1992

**EDAD:** 23 años

**CEDULA DE IDENTIDAD:** 050327003-5

**ESTADO CIVIL:** soltera

**TELÉFONO:** 0987094819 -032705-482

**CORREO ELECTRÓNICO:** johannachuritos@outlook.com

**ESTUDIOS PRIMARIOS:**

- Escuela "Doctor Camilo Gallegos Domínguez "

**ESTUDIOS SECUNDARIOS:**

- Academia Fisco misional "Santa Ana"
- Colegio Técnico Mixto "Pastora Iturralde"

**SUPERIOR:**

- Universidad Técnica De Cotopaxi En La Carrera De Ingeniería En Contabilidad Y Auditoría (decimo semestre).



Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.V.**  
**2/4**

### **TÍTULOS Y CERTIFICADOS OBTENIDOS:**

- Maestra De Corte Y Confección
- Bachiller En Contabilidad Y Administración De Empresas
- Seminario De Contabilidad Hotelera
- I congreso internacional de contabilidad y auditoría.
- Pasaporte tributario
- Seminarios De Tributación.

### **EXPERIENCIA LABORAL**

- Multiasesoramiento
- Pañalera NIKOS
- Junta De Agua Potable "Santa Ana"

En caso de requerirse información adicional, como documentos que respalden mi currículum, se proporcionará con todo agrado.

Atentamente:

-----  
**Srta. Toapanta Johanna**

**C.I. 050327003-5**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.V.  
3/4**

**CURRICULUM VITAE**

**NOMBRES COMPLETOS:** María Fernanda Tonato Quispe  
**LUGAR DE NACIMIENTO:** Salcedo  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 07 de febrero de 1991  
**EDAD:** 24 años  
**CEDULA DE IDENTIDAD:** 0503341034  
**ESTADO CIVIL:** soltera  
**TELÉFONO:** 0987606845, 032729-984  
**CORREO ELECTRÓNICO:** fer.tonato1991@gmail.com



**ESTUDIOS PRIMARIOS:**

- Escuela "Doctor Camilo Gallegos Domínguez "

**ESTUDIOS SECUNDARIOS:**

- Academia Fisco misional "Santa Ana"
- Colegio Particular "República de Argentina"

**SUPERIOR:**

- Universidad Técnica De Cotopaxi En La Carrera De Ingeniería En Contabilidad Y Auditoría C.P.A. (decimo semestre).

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.V.  
4/4**

**TÍTULOS Y CERTIFICADOS OBTENIDOS:**

- Maestra De Corte Y Confección
- Bachiller técnico en comercio y administración
- Seminario De Contabilidad Hotelera
- I congreso internacional de contabilidad y auditoría.
- Pasaporte tributario
- Seminarios De Tributación.

**EXPERIENCIA LABORAL**

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

-----

**Srta. Tonato Fernanda**

**C.I. 0503341034**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.  
1/2**

## 1.4 CARTA COMPROMISO

Latacunga, 03 de diciembre del 2015

Ing.

Santiago López Salazar

**GERENTE DE LA EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A."**

Presente.

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente como Auditoras Independientes J&F S.A., representadas por María Johanna Toapanta Reyes, portadora de la C.I. 050327003-5 y María Fernanda Tonato Quispe portadora de la C.I.0503341034; manifiestan la aceptación a colaborar con la Empresa **"Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A."** desde el 03 de diciembre del 2015 hasta el 20 de febrero del 2016.

La Auditoría será realizada con el único propósito de entregar un Informe sobre la Calidad del departamento de Producción de acuerdo a lo designado por la Institución que ayuden a cumplir con las metas y objetivos propuestos por la empresa.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.**  
**2/2**

Se efectuará el examen de acuerdo con las NAGAS Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas que son reguladas por la Contraloría General del Estado, las mismas que requieren que una Auditoría sea diseñada y realizada para obtener información, sobre si el Departamento de Producción no contiene actividades erróneas de carácter significativo.

Una Auditoría incluye el examen sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta la documentación del Proceso de Producción.

Las Auditoras Independientes asumen por medio de la presente entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que contendrá el manejo del Proceso de Producción a ser auditado.

Por lo tanto, el grupo de Auditoras no asume por medio del presente contrato, ninguna obligación de responder frente a terceros, por la consecuencia que ocasione cualquier omisión o error involuntario en el manejo del área a examinarse.

Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera para dar cumplimiento a la respectiva Auditoría.

F.-----  
Ing. Santiago López  
**GERENTE DE LA EMPRESA**  
**"ECUATORIANA DE CURTIDOS**  
**SALAZAR S. A"**

F.-----  
Srta. Johanna Toapanta  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**J&F AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.I.**  
**1/1**

## 1.5 CONFLICTO DE INTERES

Latacunga, 06 de diciembre del 2015

Ing.

Santiago López Salazar

**GERENTE DE LA EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A."**

Presente:

De nuestra consideración:

Por medio de la presente le comunicamos que en su empresa no existe actualmente ningún pariente o allegado a la firma de Auditoría que se encuentra prestando sus servicios en la entidad, por lo tanto, debemos manifestarle que nuestro trabajo será efectuado de una forma independiente, lo cual nos llevara a los resultados que emitiremos tendrán información de la situación actual de la empresa.

Atentamente,

F.-----  
Srta. Johanna Toapanta  
**REPRESENTANTE LEGAL**

**J&F AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**D.T**  
**1/1**

### 1.6 DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Planificación Visitas, entrevistas, revisión de políticas, identificación y elaboración de programas de auditoría.	Equipo de Auditoría
2	Ejecución Revisión del Departamento de Producción, elaboración de P/T, ejecución de los Programas de Auditorías.	Equipo de Auditoría
3	Comunicación de resultados Elaboración del borrador del Informe de Auditoría su revisión y elaboración y presentación del Informe final de Auditoría	Equipo de Auditoría

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

<b>S</b> <b>1/1</b>
------------------------

## 1.7 SIGLAS A UTILIZAR POR LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO

### Siglas del Grupo de Auditoría

SIGLAS	DESCRIPCIÓN	CARGO
<b>R.M.M.C</b>	Rueda Manzano Mónica Catalina	Auditor Supervisor
<b>T.R.M.J</b>	Toapanta Reyes María Johanna	Auditor Jefe
<b>T.Q.M.F</b>	Tonato Quispe María Fernanda	Auditor Sénior

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.T.**  
**1/1**

### 1.8 CRONOGRAMA DE TRABAJO

**Responsables:** Toapanta Reyes María Johanna.  
 Tonato Quispe María Fernanda

**Área:** Departamento de Producción de la Empresa "Ecuatoriana De Curtidos Salazar S.A."

**Tiempo:** El Examen de Auditoría de Calidad se realizará en un tiempo estimado de 85 días laborables.

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DICIEMBRE			ENERO				FEBRERO			
			2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Vista previa – obtener información	Auditores	X										
2	Planeación	Auditores		X									
3	Instrumentación	Auditores			X	X							
4	Ejecución	Auditores					X	X	X	X			
5	Informe	Auditores									X	X	X
6	Seguimiento	Auditores											

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipcoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

<b>M.A.</b> <b>1/1</b>
---------------------------

### 1.9 MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Verificado por Auditoría
Σ	Sumatoria Comprobada
@	Hallazgo de Auditoría
Y	Inspeccionado
PA	Programa de Auditoría
APL	Archivo de Planificación
AP	Archivo Permanente
PPE	Papeles preparados por la empresa

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**P.C.  
1/1**

**1.10 PERSONAL DEL CLIENTE CON QUIENES DEBEMOS  
COORDINAR EL TRABAJO.**

- Gerente: Ing. Santiago Raúl López Salazar
- Contadora: Sra. Victoria Ernestina Miniguano López
- Administradora: Sra. Bertha Elizabeth Chilingua Collantes

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

# EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**F.E.  
1/2**

## GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE LA FASE DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

### AP 1 INFORMACIÓN GENERAL

REF.P/T	DESCRIPCIÓN	REF.
<b>11</b>	Reseña Histórica	<b>R.H</b>
<b>12</b>	Organismos y normas	<b>O.N</b>
<b>13</b>	Dirección de la empresa	<b>D.E</b>

### AP 2 ACTIVIDADES COMERCIALES O INDUSTRIALES

REF.P/T	DESCRIPCIÓN	REF.
<b>2.1</b>	Actividad económica	<b>A.E</b>
<b>2.2</b>	Productos que fabrica la empresa	<b>P.F.E</b>
<b>2.3</b>	Capacidad Instalada	<b>C.I</b>
<b>2.4</b>	Clientes de la empresa	<b>C.E</b>
<b>2.5</b>	Proveedores	<b>P</b>

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**F.E**  
**2/2**

### AP 3. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOGRAMAS Y REGLAMENTOS

REF.P/T	DESCRIPCIÓN	REF
3.1	Personal directivo	P.D
3.2	Organigrama estructural	O.E
3.3	Personal de trabajo	P.T
3.4	Horarios de trabajo	H.T
3.5	Flujograma de procesos	F.T

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 11**  
**1/3**

**AP 11 INFORMACIÓN GENERAL**

**RESEÑA HISTÓRICA**

La empresa "Ecuatoriana de Curtidos Salazar "ECSSA" S.A.", se funda el 28 de abril de 1977 por Gabriel Salazar y su esposa Mariana Gallo, como una empresa dedicada a la fabricación de cuero con proyección nacional e internacional, se encuentran ubicada en la Ciudad de Salcedo, provincia de Cotopaxi. Ecuatoriana de Curtidos Salazar "ECSSA" S.A.", cuenta con 35 años de vida empresarial y de servicio a la comunidad, siendo su principal objetivo entregar productos ecuatorianos con garantía de calidad, respetando las normativas de seguridad ambiental, siendo generadores de empleo para las familias ecuatorianas.

La compañía ha contribuido con la generación de ingresos por empleo de más de 60 trabajadores y sus familias e indirectamente ha generado fuentes de empleo para empresas químicas, artesanos y otros de la ciudad de Salcedo, Ambato, Quito Guayaquil, Cuenca. Además, se preocupa permanentemente por el cuidado del medio ambiente; tiene plantas de tratamiento afluentes y aguas residuales.

En 1989 la calidad de sus productos es reconocida a nivel internacional y en la actualidad es reconocida por los artesanos, fabricantes de calzado y marroquinería que constituyen sus principales clientes, haciéndola acreedora a la certificación de calidad ISO 9001:200, en 03 julio del 2007. La presente investigación se realiza con el fin de desarrollar una herramienta contable que facilite el buen manejo, registro y control de los recursos de la empresa y sus obligaciones.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 11**  
**3/3**

## INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

**Representante legal:** Santiago López Salazar

**RUC:** 1890053056001

### MISIÓN:

Entregar un producto orgullosamente ecuatoriano con garantía de calidad, en un tiempo justo para nuestros clientes respetando las normativas de seguridad ambiental, y siendo generadores de empleo para las familias ecuatorianas.

### VISIÓN. -

Afianzarnos en el mercado Nacional e incursionar en el Mercado Internacional, con productos de alta calidad, utilizando maquinaria y equipo moderno, personalizando la atención a nuestros clientes con el uso de tecnologías de comunicación y con la colaboración de un personal responsable y comprometido.

Ecuadoriana de Curtidos Salazar se proyecta como una empresa de renombre internacional por la calidad de productos, personal de gran calidad humana e igual cualidad profesional, quienes al igual que sus directivos se comprometen para minimizar los impactos ambientales que la industria de la curtiembre genera, con una rentabilidad en crecimiento que garantice su permanencia.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipcoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**1/33**

## **OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

Producir el mejor cuero del mercado mediante la aplicación de la experiencia laboral de los fundadores de la empresa para satisfacer las necesidades del cliente nacional e internacionalmente.

## **VALORES CORPORATIVOS**

- Integridad
- Transparencia
- Respeto a los demás
- Mejora continua
- Innovadores
- Liderazgo.
- Respeto al medio ambiente

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**1/33**

## **12. ORGANISMOS Y NORMAS**

### **ORGANISMOS DE CONTROL**

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Industrial.
- Servicio de Rentas Internas.
- Ministerio de Relaciones laborales.

### **NORMAS VIGENTES**

#### **Normas de Calidad ISO 9001-2000.**

Esta norma ha sido traducida por el Grupo de Trabajo "Spanish Translation Task Group" del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, en el que han participado representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de Norte América, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, han participado en la realización de la misma representante de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la calidad).

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

A.P 12  
2/33

La innegable importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización internacional, con la que se consigue unificar la terminología en este sector en la lengua española.

## 1 Objeto y campo de aplicación

### 1.1 Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización.

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

**NOTA:** En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.

### 1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**3/33**

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

## **2.- Referencias Normativas**

El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto como constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores, o las revisiones de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta norma.

## **3.- Términos Y Definiciones**

Para el propósito de esta Norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma ISO 9000. Los términos siguientes, utilizados en

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

A.P 12  
4/33

esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.

El término "organización" reemplaza al término "proveedor" que se utilizó en la Norma ISO 9001: 1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta Norma Internacional. Igualmente, el término "proveedor" reemplaza ahora al término "subcontratista". A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

#### 4.- Sistema De Gestión De La Calidad

**4.1 Requisitos generales:** La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

C.C  
1/3

Elaborado por: M.J.T.R.M.F.T.Q	Fecha: 04/12/2015
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/02/2016



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**5/33**

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

## **4.2.- Requisitos de la documentación**

### **4.2.1 Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Los registros requeridos por esta norma internacional.

**NOTA 1** Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido,

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12  
6/33**

documentado, implementado y mantenido.

**NOTA 2** La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- El tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- La complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- La competencia del personal.

#### **4.2.2 Manual de la calidad**

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos. Y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

#### **4.2.3 Control de los documentos.**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos. **H.A 1/8**

**C.C  
1/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**7/33**

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación, antes de emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, **H.A 1/8**
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan cualquier razón.

**C.C**  
**1/3**

#### 4.2.4 Control de los registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. **H.A 2/8**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**8/33**

## 5. - RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1. Compromiso de la dirección.

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

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de la calidad.
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

### 5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

### 5.3 Política de la calidad **H.A 3/8**

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

**C.C**  
**1/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**9/33**

- Es adecuada al propósito de la organización,
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- Es revisada para su continua adecuación.

## **5.4- Planificación**

### **5.4.1 Objetivos de la calidad.**

La alta dirección debe asegurarse de dar a conocer a los trabajadores para cumplir los requisitos del producto. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad. **H.A 3/8**

### **5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse que:

- La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad.
- Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>

**C.C**  
**1/3**



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipcoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**10/33**

## 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

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

### 5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección, quién, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### 5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se **H.A 4/8**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>

**C.C**  
**1/3**



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**11/33**

efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## 5.6 Revisión por la dirección

### 5.6.1 Generalidades

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

### 5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- Resultados de auditorías,
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad,

**C.C**  
**1/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**12/33**

### 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- La mejora del producto e relación con los requisitos del cliente, y
- Las necesidades de recursos.

## 6.- Gestión De Los Recursos

### 6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

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

### 6.2 Recursos humanos

**6.2.1 Generalidades.** - El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. **H.A 5/8**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**13/33**

### 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

**C.C**  
**2/3**

### 6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- Equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**14/33**

## 6.4 Ambiente de trabajo

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

## 7. Realización Del Producto

### 7.1 Planificación de la realización del producto

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

Durante la planificación de la realización del producto, la organización deberá determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo o prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.

**C.C**  
**2/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**15/33**

- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

## **7.2 Procesos relacionados con el cliente**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

La organización debe determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

La organización debe revisar materia prima relacionada con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a dar un **H.A 6/8**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12  
16/33**

producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos), y debe asegurar de que:

- Están definidos los requisitos del producto, están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

**C.C  
2/3**

### **7.2.3 Comunicación con el cliente**

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- La información sobre el producto,
- Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**17/33**

### 7.3 Diseño y desarrollo.

#### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar

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

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir:

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>

**C.C**  
**2/3**



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12  
18/33**

- Los requisitos funcionales y de desempeño.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

### **7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo**

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

**C.C  
2/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**19/33**

#### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.

- Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

#### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

**C.C**  
**2/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12  
20/33**

### **7.3.6 Validación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto.

### **7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

## **7.4 Compras**

### **7.4.1 Proceso de compras**

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al

**C.C  
2/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**21/33**

proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

- Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.
- Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

#### **7.4.2 Información de las compras**

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado

- Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- Requisitos para la calificación del personal.
- Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>

**C.C**  
**2/3**



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**22/33**

especificados antes de comunicárselos al proveedor.

### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

**C.C**  
**2/3**

### **7.5 Producción y prestación del servicio.**

#### **7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio**

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**23/33**

- El uso del equipo apropiado.
- La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- La implementación del seguimiento y de la medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio. Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,

- La aprobación de equipos y calificación del personal
- El uso de métodos y procedimientos específicos
- Los requisitos de los registros y
- La revalidación.

**C.C**  
**2/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**24/33**

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios apropiados a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.

### 7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

### 7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la buena

**C.C**  
**2/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12  
25/33**

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

### **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados

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

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacional o internacional; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.

- Ajustarse o reajustarse según sea necesario,
- Identificarse para poder determinar el estado de calibración,
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición,

**C.C  
2/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12  
26/33**

- Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

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

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

## **8.- Medición, Análisis Y Mejora**

### **8.1 Generalidades**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: **H.A 7/8**

- demostrar la conformidad del producto,
- mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**27/33**

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

## **8.2 Seguimiento y medición**

### **8.2.1 Satisfacción del cliente**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización

Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

### **8.2.2 Auditoría interna**

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.

**C.C**  
**3/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**28/33**

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditorías, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo. **H.A 7/8**

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

**C.C**  
**3/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



## EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**29/33**

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autorizan la liberación del producto.

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

### 8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

**H.A 7/8**

**C.C**  
**3/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12  
30/33**

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no- conformidad.

**C.C  
3/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**31/33**

#### 8.4 Análisis de datos

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

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

#### 8.5.- Mejora

##### 8.5.1 Mejora continua

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

##### 8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. **H.A 8/8**

**C.C**  
**3/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**32/33**

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

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

### **8.5.3 Acción preventiva**

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

**C.C**  
**3/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 12**  
**33/33**

**Normas Físicas de Unión Internacional IUP.**

	<b>MÈTODO</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	<b>FÓRMULA</b>
<b>RESISTENCIA ALTA TRACCIÓN</b>	IUP 6	MÍNIMO 150N/ CM2 ÓPTIMO 200 N/CM2	<u>LECTURA MÁQUINA X 100</u> ESPESOR DE CUERO ((MM)
<b>PORCENTAJE DE EROGACIÓN A LA RUPTURA</b>	IUP 6	MÍNIMO 40%	<u>DATOS DE LA REGLA (CM)</u> 4,95
<b>PORCENTAJE AL RASGAMINETO PROGRESIVO</b>	IUP 6	Zapatos Forrados Mini 35n Zapatos Forrados Mini 50n Zapatos De Seguridad Mini 100 N	CARGA(LECTURA MÁQUINA) ESPESOR (MM)

**C.C**  
**3/3**

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



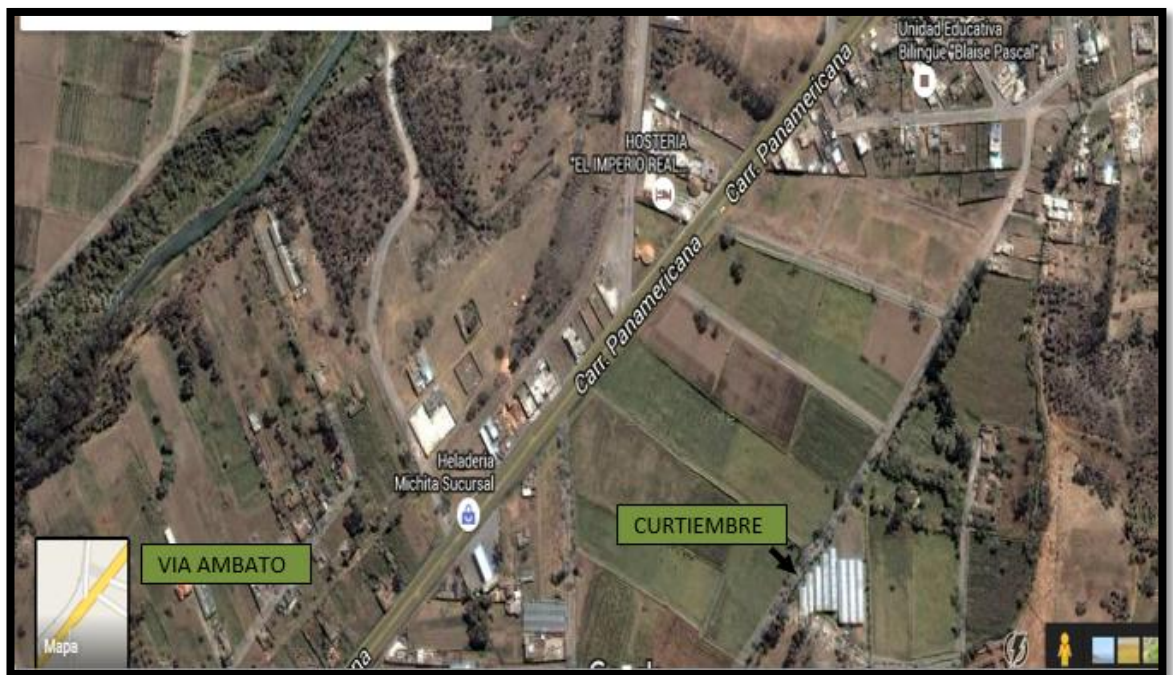
**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**  
Dirección: Barrio Chipualó – Salcedo  
Teléfono: +(593) (3) 2726325  
Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORIA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 13**  
**1/1**

### 13. DIRECCIÓN:

En la actualidad la empresa "Ecuatoriana de Curtidos Salazar S, A." está ubicada en la Ciudad de Salcedo, Parroquia San Miguel, Barrio Chipualó donde se encuentra la planta de producción y oficinas administrativas.

### CROQUIS



Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 2**  
**1/2**

## **AP 2 ACTIVIDADES COMERCIALES**

### **2.1. ACTIVIDAD ECONÓMICA**

Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. es una empresa industrial que se dedica exclusivamente a la fabricación o transformación de una gran variedad de cueros de la más alta calidad, provenientes del ganado vacuno.

### **2.2. PRODUCTOS QUE FABRICAN.**

- Cueros plena flor
- Cueros corregidos
- Cueros ecuatorianos
- Cueros gamuzanes
- Cueros tapicería
- Cueros tapicería automotriz
- Cuero tapicería muebles.
- Cuero moda
- Cuero charol
- Cuero tafilete.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 2**  
**2/2**

### **2.3. CAPACIDAD INSTALADA.**

La empresa dispone de cuatro bombos de pelambre, una descarnadora para cuero entero, una divididora para cuero entero, que les permite tener una producción estimada de 11.500 pieles mensuales.

### **2.4. CLIENTES POTENCIALES DE LA EMPRESA.**

- Inducalsa
- Fabrilfame ( Militares )
- Calzado Ponny
- Calzado Buestan
- Plasticaucho
- Calzacuero.

### **2.5. PRINCIPALES PROVEEDORES DE LA EMPRESA.**

- Indiquimica S.A.
- Hernán Darquea e Hijos Representaciones.
- Ecuasal
- Expocolor S.A.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 3**  
**1/5**

## AP 30 MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y REGLAMENTO

### 3.1. PERSONAL DE DIRECCIÓN:

NOMBRE	CARGO
López Salazar Santiago Paul	Gerente General
Miniguano López Victoria Ernestina	Jefe de producción
Checa Tello Carlos María	Supervisor de Rivera.
Herrería Carlozama Guido Roberto	Supervisor de Teñido
María Belèn Ruíz Ruíz	Supervisor de Acadabo

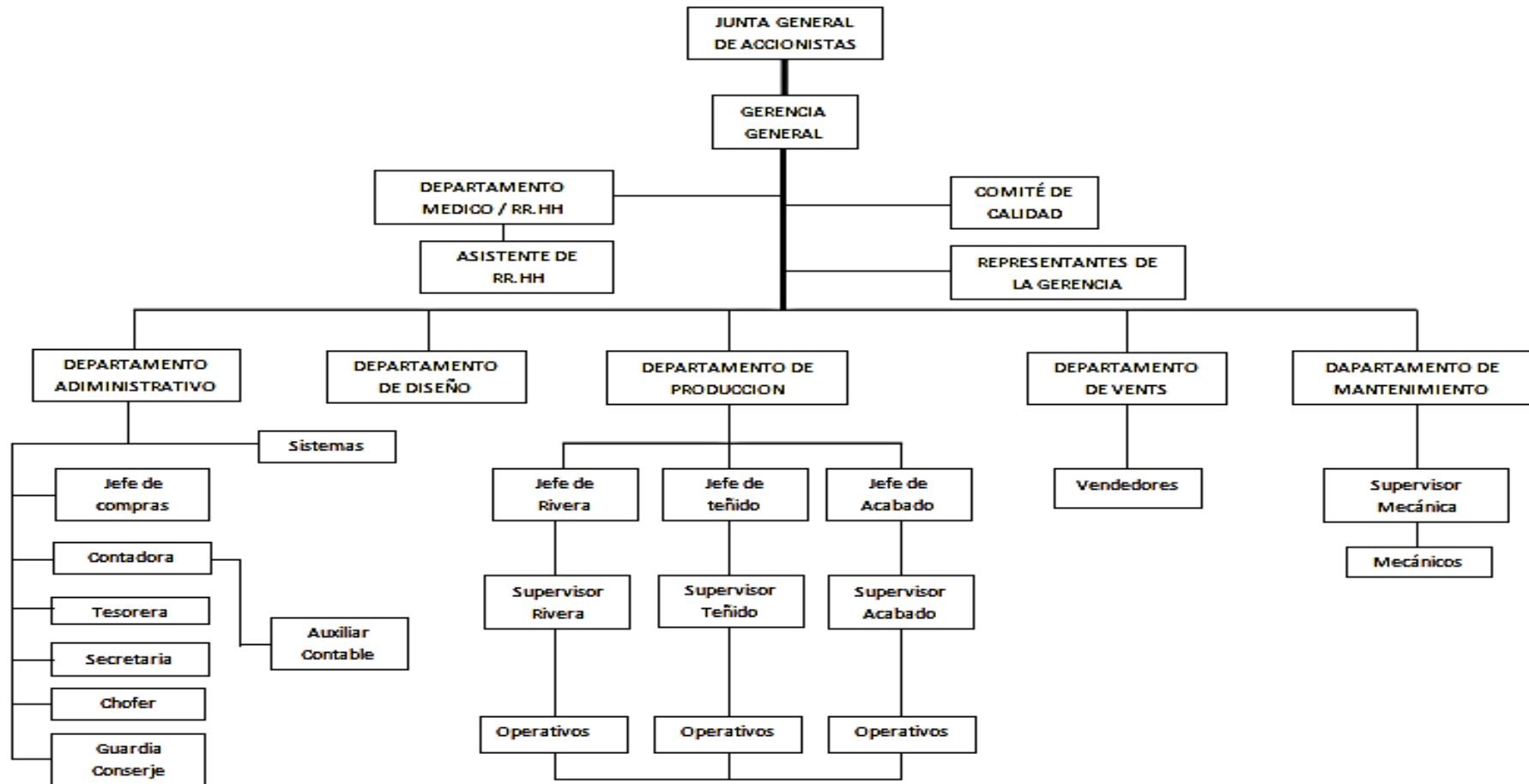
Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORIA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 3**  
**2/5**

### 3.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: Empresa "E.E.C.S"  
 Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 3**  
**3/5**

**3.3. PERSONAL DE TRABAJO**

<b>NOMBRE</b>	<b>ÁREA</b>	<b>CARGO</b>
Acuña checa Maritza del pilas	Acabado	Asistente de produccion
Acuña Ramírez ángel Efraín	Teñido	Obrero
Acuña Tello Luis Alfredo	Teñido	Obrero
Aisalla cruz Jorge Eduardo	O.G.I	Bodeguero
Angulo gualpa Luis Hernán	Acabado	Obrero
Caiza Mora Carlos Antonio	Teñido	Obrero
Caisaguano Barreros Pedro David	Ventas	Obrero
Carrera Vargas Juan Carlos	Pelambre	Obrero
Checa Villalva Mario Salvador	Acabado	Obrero
Chicaiza Toapanta Romulo Wilmer	Teñido	Obrero
Chiliquinga Collantes Verta Elizabeth	Administración	Auxiliar Contable
Cruz Toscano Ramiro	Acabado	Obrero
Endara Guaman Guido Armando	Teñido	Obrero
Gevera Camilo Marco Rosalino	Ventas	Obrero

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.P 3**  
**4/5**

Herrería Cifuentes Héctor Tarquino	O.G.I	Conserje
Jijón Mora Néstor Tarquino	Pelambre	Obrero
Jiménez Pedro Pablo	Pelambre	Obrero
Lascano Jijón Alicia Teresa	Ventas	Asistente
Moya Jijón Guido Sebastián	O.G.I	Obrero
Naranjo Vega Luis Alfonso	O.G.I	Mecánico
Palan Sánchez Jorge Rubén	Acabado	Asistente Técnica
Pérez Jerez Silvia Adelina	Administración	Auxiliar Contadora
Quinteros Angulo Héctor Rafael	Ventas	Obrero
Quispe Héctor Trajano	Teñido	Obrero
Ramírez Albán Jami Gabriela	O.G.I	Asistente Técnico
Ruiz Cruz María Belén	O.G.I	Asistente Técnico
Santiana Moscoso Wilson Moises	Pelambre	Obrero
Sisa Moyolema Willian Alberto	Acabado	Obrero
Telenchana Nata Jaime Hipólito	Acabado	Obrero
Telenchana Ruiz Jaime Isaías	Acabado	Obrero
Tello Jijón Segundo Juan	Curtido	Obrero
Tiglla Cunalata Cesar Humberto	Teñido	Obrero

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

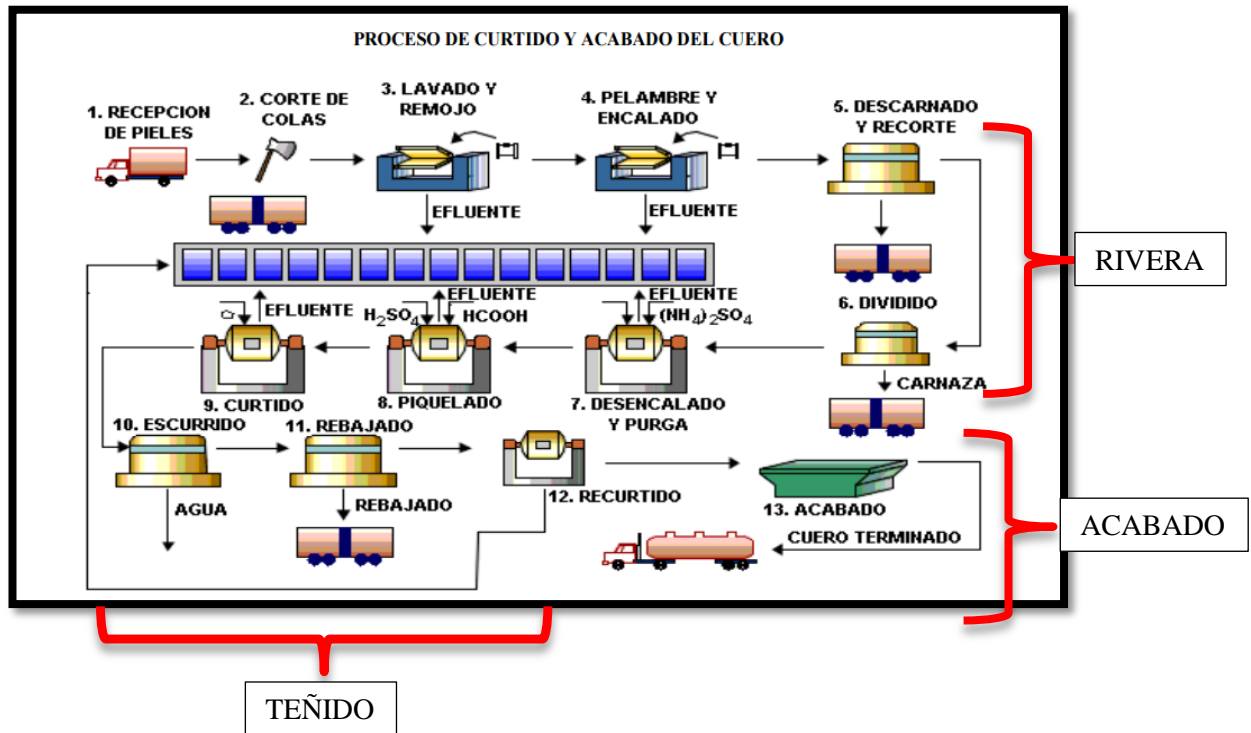
**A.P 3**  
**5/5**

**3.4. HORARIOS DE TRABAJO.**

El personal administrativo y de producción cumple un horario de 8 horas en el rango de 8H00 – 12h00 y 13h00- 17h00, con una hora de almuerzo y de lunes a viernes, en el caso de que el personal tenga que laborar horas extras se les cancela lo que la ley estipula.

**3.5. FLUJOGRAMA DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

Para la elaboración del cuero la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A establece un manual de procesos que conforman cada una de las areas resumindose en el presente gráfico.



Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**F.E**  
**1/1**

**GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DEL ARCHIVO CORRIENTE**

<b>REF./T</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REF</b>
<b>1.1</b>	Cuestionarios de control interno	<b>C.C.I</b>
<b>1.2</b>	Matriz de ponderación	<b>M.P</b>
<b>1.3</b>	Determinación de riesgo y confianza	<b>D.R.C</b>
<b>1.4</b>	Programa de auditoría	<b>P.A</b>
<b>1.5</b>	Cédula de cumplimiento	<b>C.C</b>
<b>1.6</b>	Aplicación de indicadores de calidad	<b>A.I.C</b>
<b>1.7</b>	Escala de indicadores de calidad	<b>E.I.C</b>
<b>1.8</b>	Hojas de hallazgos	<b>H.A</b>
<b>1.9</b>	Informe de auditoría	<b>I.A</b>

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**1/32**

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN MEDIANTE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2000.

**RESPONSABLE:** Ing. Miniguano López Ernestina (**Producción**)

**FECHA:** 12/02/2016

**Objetivo:** Medir el grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000 dentro del departamento de producción de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, mediante la aplicación de un cuestionario de control interno.

REQUISITOS NORMAS ISO 9001-2000.	RESPUESTAS		CALIF.	POND.	OBSERVACIONES
	SI	NO			
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
<b>4.1 Requisitos Generales</b>					
¿Se encuentran identificados los procesos aplicados en las áreas?	X		10	10	
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>					
<b>4.2.1 Generalidades</b>					
Existe un manual de calidad?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**2/32**

<b>4.2.2 Manual de la Calidad</b>					
¿El manual incluye o cita todos los procedimientos Documentados?	X		10	10	
<b>4.2.3. Control de los Documentos</b>					
¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos en su área?	X		10	10	
<b>4.2.4. Control de los Registros</b>					
¿Se realizan copias de seguridad de los registros Informáticos?		X	0	10	Se mantienen respaldos de seguridad de algunos de los registros informáticos
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>5.1 Compromiso de la Dirección</b>					
¿La alta dirección establece la política de la calidad?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**3/32**

<b>5.2 Enfoque al Cliente</b>					
¿Se analiza el mercado para conocer las necesidades de los clientes?	X		10	10	
<b>5.3 Política de la Calidad</b>					
¿La comunicación de la política es adecuada y se evidencia que es entendida por el personal de la organización?		X	0	10	Los trabajadores no tienen un conocimiento claro de la política de calidad de la empresa.
<b>5.4 Planificación</b>					
<b>5.4.1 Objetivos de la Calidad</b>					
¿Conoce los objetivos de la calidad en cuanto al área en la que trabaja?		X	0	10	Los obreros de las áreas que conforman el departamento de producción manifiestan que no conocen los objetivos de la calidad.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**4/32**

<b>5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</b>					
¿Se encuentran planificados los procesos del Sistema de la Calidad?	X		10	10	
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>					
¿Asegura la alta dirección que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia de la Calidad?		X	0	10	No existe una comunicación adecuada en el departamento de producción y sus áreas.
<b>5.6. Revisión por la Dirección</b>					
¿La empresa tiene maquinaria para la revisión de la calidad y durabilidad el cuero ?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**5/32**

<b>6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>					
<b>6.1 Recursos Humanos</b>					
¿Se realizan capacitaciones continuas a los trabajadores en cuanto al manejo de la maquinaria?		X	0	10	La empresa no capacita a sus trabajadores para el manejo de la maquinaria en ninguna de sus áreas.
<b>6.2 Infraestructura</b>					
¿La Curtiembre cuenta con el espacio físico adecuado para ejecutar las actividades de producción?	X		10	10	
<b>6.3. Ambiente de trabajo</b>					
¿La Curtiembre le proporciona los materiales necesarios para ejecutar el trabajo?	X		10	10	
<b>7.- REALIZACIÓN DE PRODUCTO</b>					
<b>7.1. Planificación de la realización</b>					

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**6/32**

¿Existe una planificación enviada por la alta gerencia para ejecutar el trabajo?		X	10	10	
<b>7.2. verificación del producto comprado</b>					
¿Se verifica la calidad de los materiales químicos y materia prima adquiridos para la producción?		X	0	10	No existe una persona encargada de verificar la calidad de los materiales utilizado en la producción
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
<b>8.1 Generalidades</b>					
¿Se toma acciones para eliminar las causas de no conformidades para prevenir su ocurrencia?	X		10	10	
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>					
<b>8.2.1 Satisfacción del Cliente</b>					
¿Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización ?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**7/32**

<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>					
¿La empresa ha realizado auditorías internas?		X	0	10	No por la falta d interés de los administrativos
<b>8.3 Control del Producto No Conforme</b>					
¿La empresa da seguimiento a los productos no conformes?	X		10	10	
<b>8.4 Análisis de Datos</b>					
¿Se determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de la calidad?	X		10	10	
<b>8.5 Mejora</b>					
<b>8.5.1 Mejora Continua</b>					
¿Mejora continuamente la organización, la eficacia de	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**8/32**

la calidad mediante el uso de las políticas, los objetivos, resultados de las auditorías, el análisis de datos?					
<b>8.5.2 Acción Correctiva</b>					
¿Toma acciones la organización para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?		X	0	10	La empresa no tiene una acción correctiva frente a las no conformidades de los clientes.
<b>8.5.3 Acción Preventiva</b>					
¿Son apropiadas las acciones preventivas tomadas por la organización a los efectos de los problemas potenciales?	X		10	10	
<b>TOTAL</b> <span style="float: right;"><math>\Sigma</math></span>			<b>170</b>	<b>250</b>	

MARCA

$\Sigma$  Sumatoria

Elaborado por: M.J.T.R M.F.T.Q	Fecha: 04/12/2015
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/02/2016



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**9/32**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE RIVERA MEDIANTE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2000.**

**RESPONSABLE:** Ing. Checa Tello Carlos María (Rivera)

**FECHA:** 12/02/2016

**Objetivo:** Medir el grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000 dentro área de rivera del departamento de producción de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, mediante la aplicación de un cuestionario de control interno.

REQUISITOS NORMAS ISO 9001-2000.	RESPUESTAS		CALIF.	POND.	OBSERVACIONES
	SI	NO			
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
<b>4.1 Requisitos Generales</b>					
¿Se encuentran identificados los procesos aplicados en las áreas?	X		10	10	
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>					
<b>4.2.1 Generalidades</b>					
¿Existe un manual de calidad?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**10/32**

<b>4.2.2 Manual de la Calidad</b>					
¿El manual incluye o cita todos los procedimientos Documentados?	X		10	10	
<b>4.2.3. Control de los Documentos</b>					
¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos en su área?		X	0	10	La empresa no dispone de un Procedimiento para el control de documentos en el área de rivera.
<b>4.2.4. Control de los Registros</b>					
¿Se realizan copias de seguridad de los registros Informáticos?		X	0	10	Se mantienen respaldos de seguridad de algunos de los registros informáticos
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>5.1 Compromiso de la Dirección</b>					
¿La alta dirección establece la política de la calidad?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**11/32**

<b>5.2 Enfoque al Cliente</b>					
¿Se analiza el mercado para conocer las necesidades de los clientes?	X		10	10	
<b>5.3 Política de la Calidad</b>					
¿La comunicación de la política es adecuada y se evidencia que es entendida por el personal de la organización?		X	0	10	Los trabajadores no tienen un conocimiento claro de la política de calidad de la empresa.
<b>5.4 Planificación</b>					
<b>5.4.1 Objetivos de la Calidad</b>					
¿Conoce los objetivos de la calidad en cuanto al área en la que trabaja?		X	0	10	Los obreros de las áreas que conforman el departamento de producción manifiestan que no conocen los objetivos de la calidad.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**12/32**

<b>5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</b>					
¿Se encuentran planificados los procesos del Sistema de la Calidad?	X		10	10	
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>					
¿Asegura la alta dirección que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia de la Calidad?		X	0	10	No existe una comunicación adecuada en el departamento de producción y sus áreas.
<b>5.6. Revisión por la Dirección</b>					
¿La empresa tiene maquinaria para la revisión de la calidad y durabilidad el cuero ?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**13/32**

<b>6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>					
<b>6.1 Recursos Humanos</b>					
¿Se realizan capacitaciones continuas a los trabajadores en cuanto al manejo de la maquinaria?	X		10	10	
<b>6.2 Infraestructura</b>					
¿La Curtiembre cuenta con el espacio físico adecuado para ejecutar las actividades de producción?	X		10	10	
<b>6.3. Ambiente de trabajo</b>					
¿La Curtiembre le proporciona los materiales necesarios para ejecutar el trabajo?	X		10	10	
<b>7.- REALIZACIÓN DE PRODUCTO</b>					
<b>7.1. Planificación de la realización</b>					

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**14/32**

¿Existe una planificación enviada por la alta gerencia para ejecutar el trabajo?	X		10	10	
<b>7.2. Verificación del producto comprado</b>					
¿Se verifica la calidad de los materiales químicos y materia prima adquiridos para la producción?	X		10	10	
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
<b>8.1 Generalidades</b>					
¿Se toma acciones para eliminar las causas de no conformidades para prevenir su ocurrencia?	X		10	10	
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>					
<b>8.2.1 Satisfacción del Cliente</b>					
¿Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**15/32**

<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>					
¿Se ha considerado las observaciones de auditorías pasadas?	X		10	10	
<b>8.3 Control del Producto No Conforme</b>					
¿La empresa da seguimiento a los productos no conformes?	X		10	10	
<b>8.4 Análisis de Datos</b>					
¿Se determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de la calidad?	X		10	10	
<b>8.5 Mejora</b>					
<b>8.5.1 Mejora Continua</b>					
¿Mejora continuamente la organización, la eficacia de	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**16/32**

la calidad mediante el uso de las políticas, los objetivos, resultados de las auditorías, el análisis de datos?					
<b>8.5.2 Acción Correctiva</b>					
¿Toma acciones la organización para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?		X	0	10	La empresa no tiene una acción correctiva frente a las no conformidades de los clientes.
<b>8.5.3 Acción Preventiva</b>					
¿Son apropiadas las acciones preventivas tomadas por la organización a los efectos de los problemas potenciales?	X		10	10	
<b>TOTAL</b> <span style="float: right;"><math>\Sigma</math></span>			<b>190</b>	<b>250</b>	

MARCA

$\Sigma$  Sumatoria

Elaborado por: M.J.T.R M.F.T.Q	Fecha: 04/12/2015
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/02/2016



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**17/32**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE TEÑIDO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN  
 MEDIANTE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2000.**

**RESPONSABLE:** Ing. Herrería Guido (Teñido)

**FECHA:** 12/02/2016

**Objetivo:** Medir el grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000 dentro del área de teñido en el departamento de producción de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, mediante la aplicación de un cuestionario de control interno.

REQUISITOS NORMAS ISO 9001-2000.	RESPUESTAS		CALIF.	POND.	OBSERVACIONES
	SI	NO			
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
<b>4.1 Requisitos Generales</b>					
¿Se encuentran identificados los procesos aplicados en las áreas?	X		10	10	
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>					
<b>4.2.1 Generalidades</b>					
¿Existe un manual de calidad?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**18/32**

<b>4.2.2 Manual de la Calidad</b>					
¿El manual incluye o cita todos los procedimientos Documentados?	X		10	10	
<b>4.2.3. Control de los Documentos</b>					
¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos en su área?	X		10	10	
<b>4.2.4. Control de los Registros</b>					
¿Se realizan copias de seguridad de los registros Informáticos?		X	0	10	Se mantienen respaldos de seguridad de algunos de los registros informáticos
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>5.1 Compromiso de la Dirección</b>					

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**19/32**

¿La alta dirección establece la política de la calidad?	X		10	10	
<b>5.2 Enfoque al Cliente</b>					
¿Se analiza el mercado para conocer las necesidades de los clientes?	X		10	10	
<b>5.3 Política de la Calidad</b>					
¿La comunicación de la política es adecuada y se evidencia que es entendida por el personal de la organización?		X	0	10	Los trabajadores no tienen un conocimiento claro de la política de calidad de la empresa.
<b>5.4 Planificación</b>					
<b>5.4.1 Objetivos de la Calidad</b>					
¿Conoce los objetivos de la calidad en cuanto al área en la que trabaja?		X	0	10	Los obreros de las áreas que conforman el departamento de producción manifiestan que no conocen los objetivos de la calidad.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**20/32**

<b>5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</b>					
¿Se encuentran planificados los procesos del Sistema de la Calidad?	X		10	10	
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>					
¿Asegura la alta dirección que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia de la Calidad?		X	0	10	No existe una comunicación adecuada en el departamento de producción y sus áreas.
<b>5.6. Revisión por la Dirección</b>					
¿la empresa tiene maquinaria para la revisión de la calidad y durabilidad el cuero ?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

<b>C.C.I</b> <b>21/32</b>
------------------------------

<b>6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>					
<b>6.1 Recursos Humanos</b>					
¿Se realizan capacitaciones continuas a los trabajadores en cuanto al manejo de la maquinaria?		X	0	10	La empresa no capacita a sus trabajadores para el manejo de la maquinaria en ninguna de sus áreas.
<b>6.2 Infraestructura</b>					
¿La Curtiembre cuenta con el espacio físico adecuado para ejecutar las actividades de producción?	X		10	10	
<b>6.3. Ambiente de trabajo</b>					
¿La Curtiembre le proporciona los materiales necesarios para ejecutar el trabajo?	X		10	10	
<b>7.- REALIZACIÓN DE PRODUCTO</b>					
<b>7.1. Planificación de la realización</b>					

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**22/32**

¿Existe una planificación enviada por la alta gerencia para ejecutar el trabajo?	X		10	10	
<b>7.2. verificación del producto comprado</b>					
¿Se verifica la calidad de los materiales químicos y materia prima adquiridos para la producción?	X		10	10	
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
<b>8.1 Generalidades</b>					
¿Se toma acciones para eliminar las causas de no conformidades para prevenir su ocurrencia?	X		10	10	
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>					
<b>8.2.1 Satisfacción del Cliente</b>					
¿Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**23/32**

<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>					
¿Se ha considerado las observaciones de auditorías pasadas?	X		10	10	
<b>8.3 Control del Producto No Conforme</b>					
¿La empresa da seguimiento a los productos no conformes?	X		10	10	
<b>8.4 Análisis de Datos</b>					
¿Se determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de la calidad?	X		10	10	
<b>8.5 Mejora</b>					
<b>8.5.1 Mejora Continua</b>					
¿Mejora continuamente la organización, la eficacia de	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**24/32**

la calidad mediante el uso de las políticas, los objetivos, resultados de las auditorías, el análisis de datos?					
<b>8.5.2 Acción Correctiva</b>					
¿Toma acciones la organización para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?		X	0	10	La empresa no tiene una acción correctiva frente a las no conformidades de los clientes.
<b>8.5.3 Acción Preventiva</b>					
¿Son apropiadas las acciones preventivas tomadas por la organización a los efectos de los problemas potenciales?	X		10	10	
<b>TOTAL</b> <span style="float: right;"><math>\Sigma</math></span>			<b>190</b>	<b>250</b>	

MARCA

$\Sigma$  Sumatoria

Elaborado por: M.J.T.R M.F.T.Q	Fecha: 04/12/2015
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/02/2016



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**25/32**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE ACABADO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN  
 MEDIANTE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2000.**

**RESPONSABLE:** Ing. María Belén Ruiz Ruiz (Acabado).

**FECHA:** 12/02/2016

**Objetivo:** Medir el grado de cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000 dentro del área de acabado en el departamento de producción de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A, mediante la aplicación de un cuestionario de control interno.

REQUISITOS NORMAS ISO 9001-2000.	RESPUESTAS		CALIF.	POND.	OBSERVACIONES
	SI	NO			
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
<b>4.1 Requisitos Generales</b>					
¿Se encuentran identificados los procesos aplicados en las áreas?	X		10	10	
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>					
<b>4.2.1 Generalidades</b>					
¿Existe un manual de calidad?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**26/32**

<b>4.2.2 Manual de la Calidad</b>					
¿El manual incluye o cita todos los procedimientos Documentados?	X		10	10	
<b>4.2.3. Control de los Documentos</b>					
¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos en su área?		X	0	10	La empresa no dispone de un Procedimiento para el control de documentos en el área de rivera.
<b>4.2.4. Control de los Registros</b>					
¿Se realizan copias de seguridad de los registros Informáticos?		X	0	10	Se mantienen respaldos de seguridad de algunos de los registros informáticos
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>5.1 Compromiso de la Dirección</b>					
¿La alta dirección establece la política de la calidad?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**27/32**

<b>5.2 Enfoque al Cliente</b>					
¿Se analiza el mercado para conocer las necesidades de los clientes?	X		10	10	
<b>5.3 Política de la Calidad</b>					
¿La comunicación de la política es adecuada y se evidencia que es entendida por el personal de la organización?		X	0	10	Los trabajadores no tienen un conocimiento claro de la política de calidad de la empresa.
<b>5.4 Planificación</b>					
<b>5.4.1 Objetivos de la Calidad</b>					
¿Conoce los objetivos de la calidad en cuanto al área en la que trabaja?		X	0	10	Los obreros de las áreas que conforman el departamento de producción manifiestan que no conocen los objetivos de la calidad.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**28/32**

<b>5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</b>					
¿Se encuentran planificados los procesos del Sistema de la Calidad?	X		10	10	
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>					
¿Asegura la alta dirección que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia de la Calidad?		X	0	10	No existe una comunicación adecuada en el departamento de producción y sus áreas.
<b>5.6. Revisión por la Dirección</b>					
¿La empresa tiene maquinaria para la revisión de la calidad y durabilidad el cuero?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**29/32**

<b>6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>					
<b>6.1 Recursos Humanos</b>					
¿Se realizan capacitaciones continuas a los trabajadores en cuanto al manejo de la maquinaria?		X	0	10	La empresa no capacita a sus trabajadores para el manejo de la maquinaria en ninguna de sus áreas.
<b>6.2 Infraestructura</b>					
¿La Curtiembre cuenta con el espacio físico adecuado para ejecutar las actividades de producción?	X		10	10	
<b>6.3. Ambiente de trabajo</b>					
¿La Curtiembre le proporciona los materiales necesarios para ejecutar el trabajo?	X		10	10	
<b>7.- REALIZACIÓN DE PRODUCTO</b>					
<b>7.1. Planificación de la realización</b>					

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**30/32**

¿Existe una planificación enviada por la alta gerencia para ejecutar el trabajo?	X		10	10	
<b>7.2. verificación del producto comprado</b>					
¿Se verifica la calidad de los materiales químicos y materia prima adquiridos para la producción?	X		10	10	
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
<b>8.1 Generalidades</b>					
¿Se toma acciones para eliminar las causas de no conformidades para prevenir su ocurrencia?		X	0	10	La empresa no cuenta con un sistema para medir las causas de no conformidades
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>					
<b>8.2.1 Satisfacción del Cliente</b>					
¿Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**31/32**

<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>					
¿Se ha considerado las observaciones de auditorías pasadas?	X		10	10	
<b>8.3 Control del Producto No Conforme</b>					
¿La empresa da seguimiento a los productos no conformes?		X	0	10	No se da seguimiento a las inconformidades en la área de acabado debido al no registro de las mismas.
<b>8.4 Análisis de Datos</b>					
¿Se determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de la calidad?	X		10	10	
<b>8.5 Mejora</b>					
<b>8.5.1 Mejora Continua</b>					
¿Mejora continuamente la organización, la eficacia de	X		10	10	

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C.I**  
**32/32**

la calidad mediante el uso de las políticas, los objetivos, resultados de las auditorías, el análisis de datos?					
<b>8.5.2 Acción Correctiva</b>					
¿Toma acciones la organización para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?		X	0	10	La empresa no tiene una acción correctiva frente a las no conformidades de los clientes.
<b>8.5.3 Acción Preventiva</b>					
¿Son apropiadas las acciones preventivas tomadas por la organización a los efectos de los problemas potenciales?	X		10	10	
<b>TOTAL</b> <span style="float: right;"><math>\Sigma</math></span>			<b>160</b>	<b>250</b>	

MARCA

$\Sigma$  Sumatoria

Elaborado por: M.J.T.R M.F.T.Q	Fecha: 04/12/2015
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/02/2016



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORIA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**D.R.C**  
**1/4**

### 1.3 DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

**COMPONENTE:** Jefe de Producción

**RESPONSABLE:** Sra. Miniguano López Victoria Ernestina

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% -75%	76% -95%
BAJA	MODERADA	ALTA
RIESGO		

$$\text{FÓRMULA: } CP = \frac{CT}{PT} * 100$$

**APLICACIÓN:**

**NIVEL DE CONFIANZA**

$$CP = \frac{CT}{PT} * 100 \quad CP = \frac{170}{250} * 100 = 68\%$$

**NIVEL DE RIESGO**

$$NR = 100\% - NC \quad NR = 100\% - 68\% = 32\%$$

**CONCLUSIÓN:**

En el área de producción se obtuvo una calificación ponderada del 68%; que equivale a un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo bajo del 32% generando puntos de control interno.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORIA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**D.R.C**  
**2/4**

## DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

**COMPONENTE:** Jefe de área de Rivera

**RESPONSABLE:** Ing. Checa Carlos María

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% -75%	76% -95%
BAJA	MODERADA	ALTA
RIESGO		

$$\text{FÓRMULA: } CP = \frac{CT}{PT} * 100$$

**APLICACIÓN:**

**NIVEL DE CONFIANZA**

$$CP = \frac{CT}{PT} * 100 \quad CP = \frac{190}{250} * 100 = 76\%$$

**NIVEL DE RIESGO**

$$NR = 100\% - NC \quad NR = 100\% - 76\% = 24\%$$

**CONCLUSIÓN:**

En el área de rivera se obtuvo una calificación ponderada del 76%; que equivale a un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo bajo del 24% generando puntos de control interno.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**D.R.C**  
**3/4**

## DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

**COMPONENTE:** Jefe de área de Teñido

**RESPONSABLE:** Ing. Herrería Guido Roberto

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% -75%	76% -95%
BAJA	MODERADA	ALTA
RIESGO		

$$\text{FÓRMULA: } CP = \frac{CT}{PT} * 100$$

**APLICACIÓN:**

**NIVEL DE CONFIANZA**

$$CP = \frac{CT}{PT} * 100 \quad CP = \frac{190}{250} * 100 = 76\%$$

**NIVEL DE RIESGO**

$$NR = 100\% - NC \quad NR = 100\% - 76\% = 24\%$$

**CONCLUSIÓN:**

En el área de Teñido se obtuvo una calificación ponderada del 76%; que equivale a un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo bajo del 24% generando puntos de control interno.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**D.R.C**  
**4/4**

## DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

**COMPONENTE:** Jefe del área de Acabado

**RESPONSABLE:** Ing. María Belén Ruiz Ruiz

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% -75%	76% -95%
BAJA	MODERADA	ALTA
RIESGO		

**FÓRMULA:**  $CP = \frac{CT}{PT} * 100$

**APLICACIÓN:**

**NIVEL DE CONFIANZA**

$$CP = \frac{CT}{PT} * 100 \quad CP = \frac{160}{250} * 100 = 64\%$$

**NIVEL DE RIESGO**

$$NR = 100\% - NC \quad NR = 100\% - 64\% = 36\%$$

**CONCLUSIÓN:**

En el área de acabado se obtuvo una calificación ponderada del 64%; que equivale a un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo bajo del 36% generando puntos de control interno.

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**P.A**  
**1/1**

## 1.2 PROGRAMA DE AUDITORÍA

- Evaluar cada uno de los elementos que forman parte de los procesos de la empresa para de esta manera definir cuáles son los aspectos que requieren mayor atención.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Elaboración de cédulas de cumplimiento	C.C	T.R.M.J/ T.QM.F	05-02-2016
2	Aplicar indicadores de calidad	A.I.C.	T.R.M.J/ T.QM.F	05-02-2016
3	Medición de los indicadores de calidad	M.I.C.	T.R.M.J/T.QM.F.	23-02-2016
4	Hojas de hallazgos de acuerdo a lo evaluado en el control interno	H.A.	T.R.M.J/ T.QM.F	23-02-2016
5	Informe de auditoría	I.A.	T.R.M.J/ T.QM.F	23-02-2016

Elaborado por: M.J.T.R M.F.T.Q	Fecha: 04/12/2015
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/02/2016



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORIA DE CALIDAD**  
 AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C**  
**1/3**

### 1.5 CÉDULA DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2000

**RESPONSABLES:** Ing. Miniguano López Ernestina (**Producción**), Ing. Checa Tello Carlos María (**Rivera**), Ing. Herrería Guido (**Teñido**), Ing. María Belén Ruiz Ruiz (**Acabado**).  
**FECHA:** 23/02/2016

NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2000																		
ÁREAS	4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD										5.-RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN							
	Requisitos generales		Generalidades		Manual de calidad		Control documentos		Control registros		Compromiso de la dirección		Enfoque al cliente		Políticas de la calidad		Objetivos de la calidad	
RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIFICACIÓN	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
PRODUCCIÓN	1		1		1		1			0@ A.P12 7/33	1		1			0@ A.P.12 8/33		0@ A.P 12 9/33
RIVERA	1		1		1			0@ A.P12 6/33		0@ A.P12 7/33	1		1			0@ A.P.12 8/33		0@ A.P 12 9/33
TEÑIDO	1		1		1		1			0@ A.P12 7/33	1		1			0@ A.P.12 8/33		0@ A.P 12 9/33
ACABADO	1		1		1			0@ A.P12 6/33		0@ A.P12 7/33	1		1			0@ A.P.12 8/33		0@ A.P 12 9/33
CALIFICACIÓN TOTAL	<b>Σ4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Y

**MARCAS**

- Y** Inspeccionado por el auditor
- @** Hallazgo
- Σ** Sumatoria

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C**  
**2/3**

NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2000																
ÁREAS	5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						6.-GESTIÓN DE LOS RECURSOS						7.-REALIZACIÓN DEL PRODUCTO			
	Planificación de la Calidad		Responsabilidad, auditoría y comunicación		Revisión por la dirección		Recursos humanos		Infraestructura		Ambiente de trabajo		Planificación en la realización		Verificación del producto comprados	
RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIFICACIÓN	1	0	1	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0
PRODUCCIÓN	1			0@ <small>A.P 12 10/33</small>	1			0@ <small>A.P 12 12/33</small>	1		1		1			0@ <small>A.P 12 ; 22/33</small>
RIVERA	1			0@ <small>A.P 12 10/33</small>	1		1		1		1		1		1	
TEÑIDO	1			0@ <small>A.P 12 10/33</small>	1			0@ <small>A.P 12 12/33</small>	1		1		1		1	
ACABADO	1			0@ <small>A.P 12 10/33</small>	1			0@ <small>A.P 12 12/33</small>	1		1		1		1	
CALIFICACIÓN TOTAL	$\Sigma$ 4	0	0	4	4	0	1	3	4	0	4	0	4	0	3	1

}

**MARCAS**

- Y** Inspeccionado por el auditor
- @** Hallazgo
- $\Sigma$**  Sumatoria

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
 AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**C.C**  
**3/3**

ÁREAS	NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2000															
	8.-MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA															
	Generalidades		Satisfacción del cliente		Auditoría Interna		Control de producto no conforme		Análisis de datos		Mejora continua		Acción correctiva		Acción preventiva	
RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIFICACIÓN	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
PRODUCCIÓN	1		1			0@ A.P 12 27/33	1		1		1			0@ A.P 12 31/33	1	
RIVERA	1		1		1		1		1		1			0@ A.P 12 31/33	1	
TEÑIDO	1		1		1		1		1		1			0@ A.P 12 31/33	1	
ACABADO		0@ A.P 12 26/33	1		1			0@ A.P 12 29/33	1		1			0@ A.P 12 31/33	1	
<b>CALIFICACIÓN TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

**Y**  
A.P 12  
33/33

**MARCAS**

- Y** Inspeccionado por el auditor
- @** Hallazgo
- $\Sigma$**  Sumatoria

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORIA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.I.C**  
**1/4**

### 1.6 APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y SUS ÁREAS      INDICADOR CUALITATIVO

ELEMENTOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	RESPUESTA	%	CONCLUSIÓN	
<b>4.-SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Requisitos Generales	<u>Requisitos generales cumplidos</u> Requisitos generales establecidos	$\frac{4}{4}$	100%	
	Generalidades	<u>Procedimiento documentado</u> Procedimientos planeado	$\frac{4}{4}$	100%	
	Manual De Calidad	<u>Procedimientos aplicados</u> Procedimientos establecidos	$\frac{4}{4}$	100%	
	Control De Documentos	<u>procedimientos de control cumplido</u> Procedimientos definidos	$\frac{2}{4}$	50% @	No dispone de procedimientos para el control de documentos en el área de rivera y acabado
	Control De Registros	<u>Proceso de control cumplidos</u> Procesos planeados	$\frac{0}{4}$	0% @	Se mantienen respaldos de seguridad de algunos de los registros informáticos

C.C.  
1/3

C.C.  
1/3

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORIA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

A.I.C  
2/4

5.-RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Compromiso De La Dirección	<u>actividades realizadas</u> actividades planeadas	$\frac{4}{4}$	100%		
	Enfoque Al Cliente	<u>Sistemas enfocados al cliente</u> Total, sistemas de calidad	$\frac{4}{4}$	100%		
	Políticas De Calidad	<u>Políticas de calidad alcanzadas</u> Políticas de calidad planeadas	$\frac{0}{4}$	0% @	No cumplen por falta de conocimiento interno.	C.C. 1/3
	Objetivos De Calidad	<u>Objetivos de calidad cumplidos</u> Objetivos establecidos	$\frac{0}{4}$	0% @	No cumplen por falta de conocimiento en todas las áreas.	C.C. 1/3
	Planificación Del Sistema De Gestión De La Calidad	<u>Planificación cumplida</u> Planificación establecida	$\frac{4}{4}$	100%		
	Responsabilidad, Autoría Y Comunicación	<u>Procedimientos aplicados</u> Procedimientos definidos	$\frac{0}{4}$	0% @	No cuentan con comunicación adecuada	C.C. 2/3
	Revisión Por La Dirección	<u>Procesos de control aplicados</u> Procesos planeados	$\frac{4}{4}$	100%		

Elaborado por: M.J.T.R.M.F.T.Q	Fecha: 04/12/2015
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/02/2016



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORIA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.I.C**  
**3/4**

<b>6.-GESTIÓN RECURSOS</b>	Recursos Humanos	<u>Labores cumplidas</u> Labores planeadas	$\frac{1}{4}$	<b>25% @</b>	No existen capacitaciones periódicamente en producción, teñido, acabado	} C.C. 2/3
	Infraestructura	<u>Infraestructura adecuada</u> Infraestructura planteada	$\frac{4}{4}$	<b>100%</b>		
	Ambiente De Trabajo	<u>Capacitaciones cumplidas</u> Capacitaciones establecidas	$\frac{4}{4}$	<b>100%</b>		
<b>7.- PRODUCTO</b>	Planificación En La Realización	<u>Trabajo cumplido</u> Trabajo planificado	$\frac{4}{4}$	<b>100%</b>		} C.C. 2/3
	Verificación de los Productos Comprados	<u>verificación cumplida</u> verificación establecida	$\frac{3}{4}$	<b>75% @</b>	No cuenta con una persona específica.	
<b>8.- MEJORA</b>	Generalidades	<u>Procesos cumplidos</u> Procesos Planificados	$\frac{3}{4}$	<b>75% @</b>	Los procesos de seguimiento no son cumplidos	} C.C. 3/3
	Satisfacción El Cliente	<u>Mejora en satisfacción del cliente</u> Procedimientos planeados	$\frac{4}{4}$	<b>100%</b>		
	Auditoría Interna	<u>Actividades cumplidas</u> Actividades planeadas	$\frac{3}{4}$	<b>75% @</b>	La última auditoría fue realizada hace 6 años atrás.	} C.C. 3/3

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORIA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**A.I.C**  
**4/4**

<b>8.-MEDICIÓN Y MEJORA</b>	Control De Producto No Conforme	<u>Productos defectuosos</u> Total productos	$\frac{3}{4}$	<b>75% @</b>	No existe una persona de analizar las insatisfacciones de los clientes.	} <b>C.C.</b> <b>3/3</b>
	Análisis De Datos	<u>Análisis de datos aplicados</u> Análisis propuesto	$\frac{4}{4}$	<b>100%</b>		
	Mejora Continua	<u>Procesos aplicados</u> Procesos planeados	$\frac{4}{4}$	<b>100%</b>		} <b>C.C.</b> <b>3/3</b>
	Acción Correctiva	<u>Acciones correctivas realizadas</u> Acciones planeadas	$\frac{0}{4}$	<b>0% @</b>	No cuenta con un plan de acción correctiva.	
	Acción Preventiva	<u>Acciones preventivas aplicadas</u> Acciones planeadas	$\frac{4}{4}$	<b>100%</b>		

**MARCAS**

- @ Hallazgo
- C.C Cédula de cumplimiento

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>

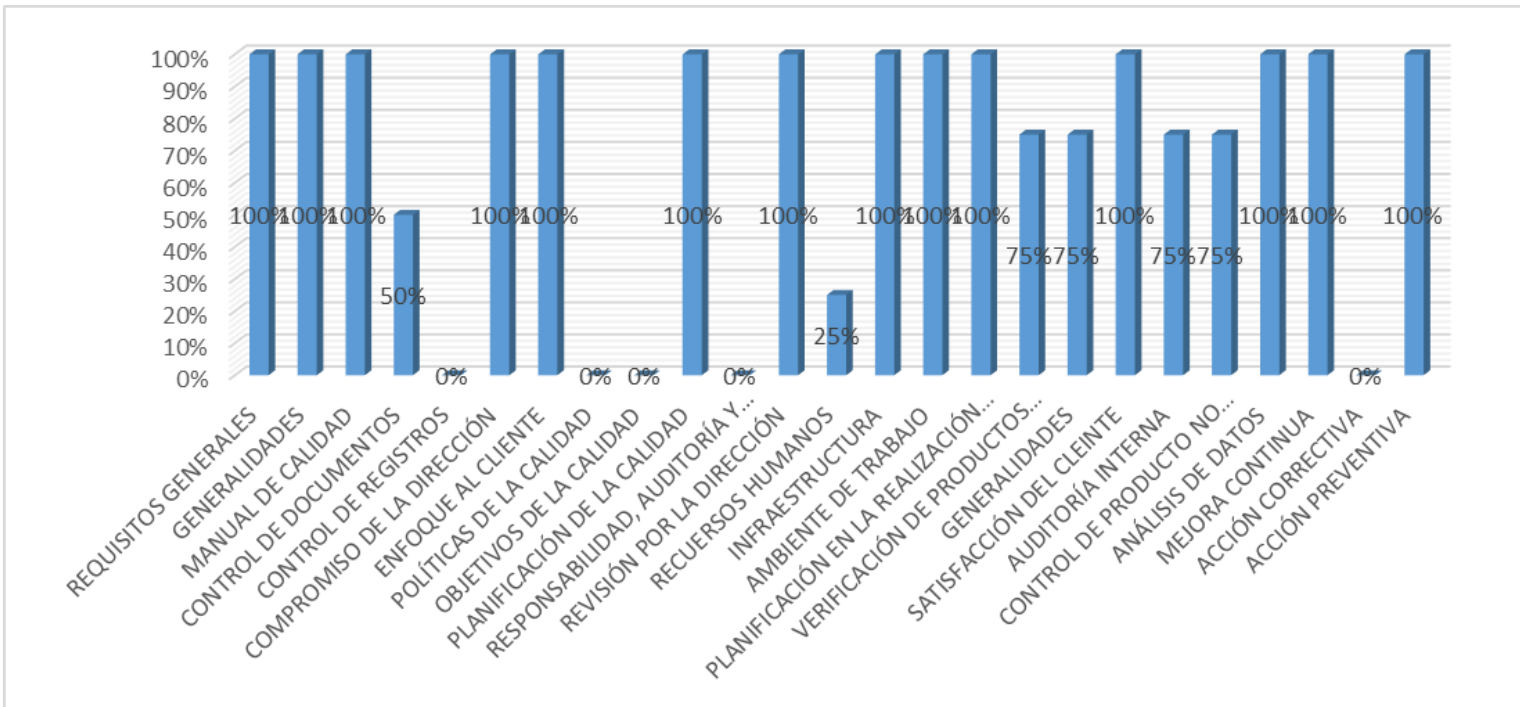


EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORIA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**E.M.I**  
**1/1**

### 1.7 ESCALA DE MEDICIÓN DE INDICADORES

### ESCALA DE CALIFICACIÓN



50-75	Bueno
25-50	Regular
25-0	Deficiente

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORIA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

<b>H.A</b> <b>1/8</b>
--------------------------

**1.8 HOJA DE HALLAZGOS**  
**DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

REF. P/T	CONDICIÓN	NORMA	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>A.I.C</b> <b>1/4</b>	<b>INEXISTENCIA DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Deben establecer un procedimiento que defina los controles para asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables <p style="text-align: center; color: red;"><b>A.P 12</b> <b>7/33</b></p>	La área de rivera y de acabado no cumple a cabalidad con el procedimiento de control de documentos en el área de rivera y acabado por falta de orden en los mismos.	Debido a que las áreas no cumplen con el literal de la normativa de calidad, no existe una documentación disponible en el momento requerido provocando pérdidas de tiempo.	No existe una persona encargada de controlar adecuadamente la documentación de acuerdo con lo estipulado en el reglamento de calidad con la que se maneja la empresa.	Capacitar a una persona del área de rivera y acabado en cuanto a llevar los documentos para evitar contratiempos y malos entendidos al momento de cruzar información dentro del departamento de producción.

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORIA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**H.A  
2/8**

<p><b>A.I.C 1/4</b></p>	<p><b>NO MANTIENE UN CONTROL DE REGISTROS</b></p>	<p>Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad de las operaciones realizadas eficazmente dentro de las áreas, los mismos que deben ser legibles, identificables y recuperables</p> <p><b>A.P. 12 7/33</b></p>	<p>Incumplimiento de la normativa de calidad por parte de los trabajadores.</p>	<p>Los registros que tiene la empresa no son identificables ya que carecen de orden y actualizaciones.</p>	<p>La empresa no se ha actualizado en cuanto a plantillas que aseguren el registro de datos en cada una de las áreas</p>	<p>Se recomienda que la empresa contrate un profesional para que determine y establezca un formato actualizado de cómo se debe registrar los datos encada una de las áreas.</p>
-----------------------------	---	---	---	--	--	---

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORIA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**H.A**  
**3/8**

<p><b>A.I.C.</b>  <b>2/4</b></p>	<p><b>INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD</b></p>	<p>Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de mejora continuamente con la eficacia para mejorar la calidad del producto ofertante</p> <p><b>A.P.12</b>  <b>9/33</b></p>	<p>Falta del conocimiento de las políticas establecidas por la ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A</p>	<p>El incumplimiento de las políticas de calidad por el personal afecto la estabilidad de la empresa.</p>	<p>Los trabajadores no tienen conocimiento de las políticas de calidad con la que se rigen la Curtiembre para cada una de las áreas.</p>	<p>Impartir y planificar integraciones con los trabajadores del área de producción para concientizarles y darles a conocer las políticas de calidad con las que deben laborar.</p>
<p><b>A.I.C.</b>  <b>2/4</b></p>	<p><b>DESCONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD</b></p>	<p>Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política y darse a conocer a los trabajadores para la fabricación.</p> <p><b>A.P.12</b>  <b>9/33</b></p>	<p>Falta de interés de los trabajadores</p>	<p>los trabajadores de las diferentes áreas dentro del departamento de producción no se encuentran relacionados con los objetivos</p>	<p>Los trabajadores del departamento de producción no muestran interés en conocer los objetivos de la empresa</p>	<p>La alta dirección debe dar a conocer a los trabajadores mediante charlas la importancia de conocer los objetivos de la empresa y su alcance.</p>

<p>Elaborado por:  <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b></p>	<p>Fecha:  <b>04/12/2015</b></p>
<p>Revisado por:  <b>R.M.M.C</b></p>	<p>Fecha:  <b>18/02/2016</b></p>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORIA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**H.A**  
**4/8**

<p><b>A.I.C</b> <b>2/4</b></p>	<p><b>NO EXISTE UNA BUENA COMUNICACIÓN DENTRO DE LAS ÁREAS DE PRODUCCIÓN</b></p>	<p>La alta dirección debe asegurarse de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, y que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p> <p><b>A.P. 12</b> <b>10/33</b></p>	<p>Los trabajadores no cumplen con el proceso de comunicación que tiene la Curtiembre ya sea por asuntos primarios o secundarios.</p>	<p>Errores dentro de los procesos de producción</p>	<p>Dentro del departamento de producción no existe una comunicación adecuada por lo que provoca errores al momento de ejecutar una obra y por ende desperdicio de materiales</p>	<p>Dar nombramiento a un responsable de cada área que pertenece al departamento de producción que implemente y mantenga los procesos de comunicación necesarios.</p>
------------------------------------	--	---	---	---	--	--

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipcoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORIA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

<p><b>H.A</b> <b>5/8</b></p>
----------------------------------

<p><b>A.I.C</b> <b>3/4</b></p>	<p><b>FALTA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL</b></p>	<p>El personal que realicen trabajos que afecten a la calidad del producto deben ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas</p> <p style="text-align: right;"><b>A.P. 12</b> <b>12/33</b></p>	<p>La falta de planificación no les ha permitido contemplar que la inexistencia de planes de capacitación limitara a que sus trabajadores entreguen su mejor aporte ya que estos desconocen los procedimientos de manejo de las maquinas al momento de la ejecución</p>	<p>Cuando una maquina paraliza por errores cometidos por los trabajadores la empresa pierde tiempo y producción ya que no cuentan con maquinaria soporte.</p>	<p>No se realizan capacitaciones periódicamente a los trabajadores de cada una de las áreas de acuerdo a las funciones asignadas</p>	<p>El departamento de producción, teñido y acabado debe otorgar manuales con los procedimientos de funcionamiento de las diferentes maquinas así como brindar capacitaciones técnicas y de seguridad al personal para que les permita actuar con responsabilidad.</p>
------------------------------------	---	---	---	---	--	---

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**H.A  
6/8**

<p><b>A.I.C 3/4</b></p>	<p><b>IRRESPONSABILIDAD DE VERIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN.</b></p>	<p>La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto, así como materia prima, químicos y demás insumos que se utiliza en la fabricación del producto.</p> <p><b>A.P.12 15/33</b></p>	<p>Falta de asignación de responsabilidades a una persona del área de producción.</p>	<p>Materia prima que ingresan en mal estado provocando pérdidas para la empresa.</p>	<p>No existe una persona específica encargada de verificar el estado de la materia prima al momento de ingresar a bodega.</p>	<p>Asignar un responsable que controle la materia prima y demás insumos a ser utilizados en la producción y con esto evitar desperdicios.</p>
<p><b>A.I.C 3/4</b></p>	<p><b>NO CUMPLE CON LOS PROCESOS DE SEGUIMIENTO A NO CONFORMIDADES</b></p>	<p>La organización planifica procesos de seguimiento para demostrar la conformidad del producto.</p> <p><b>A.P.12 26/33</b></p>	<p>No existe una segregación de funciones en la áreas de acabado</p>	<p>Existen clientes insatisfechos</p>	<p>El área de acabado no cumple con el seguimiento de no conformidades por falta de segregación de funciones.</p>	<p>Definir responsabilidades en el departamento de acabado para corregir errores y evitar tener clientes insatisfechos.</p>

<p>Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b></p>	<p>Fecha: <b>04/12/2015</b></p>
<p>Revisado por: <b>R.M.M.C</b></p>	<p>Fecha: <b>18/02/2016</b></p>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**H.A**  
**7/8**

<p><b>A.I.C</b> <b>3/4</b></p>	<p><b>FALTA DE AUDITORÍA INTERNAS</b></p>	<p>Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar</p> <p><b>A.P. 12</b> <b>28/33</b></p>	<p>Falta de interés de la alta gerencia asía el departamento de producción.</p>	<p>Si no se realizan auditorías internas no se encontraría mejoras ya que la detección de la deficiencia nos permite corregir y adecuar el sistema de la calidad.</p>	<p>No sé a ejecutado una auditoria interna desde seis años por lo que no se establece correctamente las normas en su aplicación.</p>	<p>Realizar auditorías de calidad periódicamente para medir el grado de cumplimiento de las normas vigentes dentro del departamento de producción.</p>
<p><b>A.I.C</b> <b>4/4</b></p>	<p><b>FALTA DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b></p>	<p>La organización debe asegurarse que el producto que no sea conforme se identifique y controlen antes de su entrega.</p> <p><b>A.P. 12</b> <b>29/33</b></p>	<p>No se toma acciones para eliminar la no conformidad de los productos defectuosos en el área de acabado</p>	<p>La empresa pierde credibilidad y confianza en el mercado competitivo</p>	<p>El áreas de acabado no toma acciones para corregir un producto no conforme</p>	<p>Dentro del área de acabado debe implementar acciones para corregir errores en la producción y con esto erradicar clientes insatisfechos.</p>

Elaborado por: <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"  
 Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo  
 Teléfono: +(593) (3) 2726325  
 Salcedo- Cotopaxi  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**  
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**H.A**  
**8/8**

<p><b>A.I.C</b>  <b>4/4</b></p>	<p>FALTA DE          ACCIÓN          CORRECTIVA</p>	<p>La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir</p> <p><b>A.P. 12</b>  <b>31/33</b></p>	<p>No cuentan con un buzón de quejas</p>	<p>No realizan planificaciones para mejorar los procedimientos.</p>	<p>La empresa no conoce las inconformidades que presentan los clientes en cuanto a las deficiencias encontradas en los productos.</p>	<p>Implementar en la empresa un buzón de quejas para que los clientes puedan dar a conocer las inconformidades o causas existentes del producto.</p>
-------------------------------------	---	---	--	---	---	--

<p>Elaborado por:  <b>M.J.T.R.M.F.T.Q</b></p>	<p>Fecha:  <b>04/12/2015</b></p>
<p>Revisado por:  <b>R.M.M.C</b></p>	<p>Fecha:  <b>18/02/2016</b></p>



EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

I.P.A

# INFORME Y PLAN DE ACCIÓN

Elaborado por: M.J.T.R M.F.T.Q	Fecha: 04/12/2015
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/02/2016





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

## **1.9 INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD**

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA**

**"ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A."**

**PERÍODO 2015**

Elaborado por: <b>M.J.T.R M.F.T.Q</b>	Fecha: <b>04/12/2015</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>18/02/2016</b>



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

## **ÍNDICE**

### **CONTENIDO**

<b>I</b>	<b>ANTECEDENTES</b>
<b>II</b>	<b>OBJETIVO DEL EXAMEN</b>
<b>III</b>	<b>ALCANCE DEL EXAMEN</b>
<b>IV</b>	<b>RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS</b>
<b>V</b>	<b>RESULTADOS DEL EXAMEN</b>
<b>VI</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
<b>VII</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>



**EMPRESA “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A”**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

## **INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD**

### **EMPRESA “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR”**

**PERÍODO: 2015**

#### **I.- ANTECEDENTES**

La auditoría de calidad se realiza con el propósito de revisar el cumplimiento de aspectos importantes dentro del departamento de producción tomando en consideración las normas de calidad ISO 9001-2000, para determinar si el producto es elaborado tomando en cuenta la calidad.

#### **II OBJETIVOS DEL EXAMEN**

Verificar el departamento de producción para determinar si cumple o no con aspectos necesarios de la calidad analizando las normas ISO 9001-2000, en el período 2015<sup>a</sup> fin de poder emitir una opinión tomando en consideración evidencias encontradas que permitirán emitir un informe dando a conocer conclusiones y recomendaciones de los hallazgos obtenidos para que de esta manera la gerencia pueda tomar decisiones correctas.

#### **Objetivos específicos:**

- Determinar los componentes que van a ser analizados para desarrollar un control interno adecuado.



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

- Escribir los hallazgos que afecten a la calidad del producto en base a la normativa de calidad ISO 9001-2000
- Dar a conocer las conclusiones y recomendaciones al gerente general de la empresa "Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.", de cada uno de los componentes analizados.

### **III ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

- Evaluación de localidad que ofrece la empresa "Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A."
- Evaluación del cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000.
- Realizar el informe final, el mismo que ayudara a difundir las conclusiones y recomendaciones que permita a la gerencia la correcta toma de decisiones.

### **IV RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS**

Dentro de los procedimientos aplicados se puede mencionar que se realizó una evaluación para medir el cumplimiento de las normas de calidad y los productos que oferta la empresa "Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A." en donde realizamos referencia a los siguientes componentes.

#### **DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

- Producción (Jefe)
- Área de rivera (Jefe)
- Área de teñido(jefe)



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

- Área de acabado (Jefe)

Se realizó un análisis mediante la utilización de cuestionarios de control interno, donde se determinó el nivel de confianza y de riesgo en cada uno de los componentes.

## **V.- RESULTADOS DEL EXAMEN**

Luego de la identificación de cada uno de los componentes se determinó los siguientes hallazgos:

### **DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

#### **PRODUCCIÓN**

- No mantiene un control de registros
- Incumplimiento de las políticas de calidad
- Desconocimiento de los objetivos de calidad
- No existe una buena comunicación dentro de las áreas de producción
- Irresponsabilidad en cuanto a la verificación de materia prima en el departamento de producción.
- Falta de auditoría internas
- No existe un buzón de quejas e inconformidades para los clientes.



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**ÁREA DE RIVERA**

- No cuenta con un control de documentos
- No mantiene un control de registros
- Incumplimiento de las políticas de calidad
- Desconocimiento de los objetivos de calidad
- No existe una buena comunicación.
- No existe un buzón de quejas e inconformidades para los clientes.

**ÁREA DE TEÑIDO**

- No mantiene un control de registros
- No cumple con las políticas de calidad
- Desconocimiento de los objetivos de calidad
- No existe una buena comunicación entre áreas.
- Falta de capacitaciones al personal
- No existe un buzón de quejas e inconformidades para los clientes.

**ÁREA DE ACABADO**

- Inexistencia de control de documentos
- No mantiene un control de registros
- Incumplimiento de las políticas de calidad
- Desconocimiento de los objetivos de calidad
- No existe una buena comunicación entre áreas.



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

- Falta de capacitaciones al personal.
- No cumple con los procesos de seguimiento a no conformidades.
- No cuenta con un seguimiento a los productos no conformes.
- No existe un buzón de quejas e inconformidades para los clientes.

## **VI CONCLUSIONES**

### **PRODUCCIÓN**

- La empresa no se ha actualizado en cuanto a plantillas que aseguren el registro de datos en cada una de las áreas
- Los trabajadores no tienen conocimiento de las políticas de calidad con la que se rigen la Curtiembre para cada una de las áreas
- Los trabajadores del departamento de producción no muestran interés en conocer los objetivos de la empresa
- Dentro del departamento de producción no existe una comunicación adecuada por lo que provoca errores al momento de ejecutar una obra y por ende desperdicio de materiales
- No se realizan capacitaciones periódicamente a los trabajadores de cada una de las áreas de acuerdo a las funciones asignadas
- No existe una persona específica encargada de verificar el estado de la materia prima al momento de ingresar a bodega.
- No se realizan auditorías internas desde hace seis años atrás por lo que no se establece correctamente las normas en su aplicación.
- La empresa no conoce las inconformidades que presentan los clientes en cuanto a las deficiencias encontradas en los productos.



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

**ÁREA DE RIVERA**

- No existe una persona encargada de controlar adecuadamente la documentación de acuerdo con lo estipulado en el reglamento de calidad con la que se maneja la empresa.
- La empresa no se ha actualizado en cuanto a plantillas que aseguren el registro de datos en el área de rivera.
- Los trabajadores no tienen conocimiento de las políticas de calidad con la que se rigen la Curtiembre para el área de rivera.
- Los trabajadores del área de rivera no muestran interés en conocer los objetivos de la empresa
- Entre áreas del departamento de producción no existe una comunicación adecuada por lo que provoca errores al momento de ejecutar una obra y por ende desperdicio de materiales
- La empresa no conoce las inconformidades que presentan los clientes en cuanto a las deficiencias encontradas en los productos por falta de comunicación.

**ÁREA DE TEÑIDO**

- La empresa no se ha actualizado en cuanto a plantillas que aseguren el registro de datos.
- Los trabajadores no tienen conocimiento de las políticas de calidad con las que se trabaja en el área de teñido.
- Los trabajadores del área de teñido no cumplen con los objetivos de la empresa por falta de conocimiento.





**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

- Dentro de las áreas no existe una comunicación adecuada por lo que provoca errores al momento de ejecutar una obra y por ende desperdicio de materiales
- No se realizan capacitaciones periódicamente a los trabajadores de cada una de las áreas de acuerdo a las funciones asignadas
- La empresa no conoce las inconformidades que presentan los clientes en cuanto a las deficiencias encontradas en los productos.

### **ÁREA DE ACABADO**

- No existe una persona encargada de controlar adecuadamente la documentación de acuerdo con lo estipulado en el reglamento de calidad con la que se maneja la empresa.
- La empresa no se ha actualizado en cuanto a plantillas que aseguren el registro de datos en cada una de las áreas
- Los trabajadores no cumplen con las políticas de calidad establecidas.
- Los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa por lo que no aplican en sus labores diarias.
- Carecen de comunicación interna dentro de los procesos de producción.
- Los trabajadores no tienen capacitaciones continuas del uso de la maquinaria.
- El área de acabado no cumple con el seguimiento de no conformidades por falta de segregación de funciones.
- El área de acabado no toma acciones para corregir un producto no conforme



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

## **VIII RECOMENDACIONES**

La firma auditora J y F auditores independientes recomienda en base a los hallazgos obtenidos lo siguiente:

### **PRODUCCIÓN**

- Se recomienda que la empresa contrate un profesional para que determine y establezca un formato actualizado de cómo se debe registrar los datos en cada una de las áreas.
- Impartir y planificar integraciones con los trabajadores del área de producción para concientizarles y darles a conocer las políticas de calidad con las que deben laborar.
- Dar nombramiento a un responsable de cada área que pertenece al departamento de producción que implemente y mantenga los procesos de comunicación necesarios.
- La alta dirección mediante charlas debe impartir la importancia de conocer los objetivos de la empresa y su alcance.
- El departamento de producción debe otorgar manuales de los procedimientos y funcionamiento de las diferentes máquinas así como brindar capacitaciones técnicas y de seguridad al personal para que les permita actuar con responsabilidad a cada uno de los trabajadores.
- Asignar un responsable que controle la materia prima y demás insumos a ser utilizados en la producción y con esto evitar desperdicios.
- Realizar auditorías de calidad periódicamente para medir el grado de cumplimiento de las normas vigentes dentro del departamento de producción.



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

- Implementar en la empresa un buzón de quejas para que los clientes puedan dar a conocer las inconformidades o causas negativas existentes en el producto.

### **ÁREA DE RIVERA**

- Capacitar a una persona del área de rivera en cuanto a llevar los documentos para evitar contratiempos y malos entendidos al momento de cruzar información dentro de las áreas.
- Se recomienda que la empresa contrate un profesional para que determine y establezca un formato actualizado de cómo se debe registrar los datos en los procesos ejecutados.
- Impartir y planificar integraciones con los trabajadores de las áreas para concientizarles y darles a conocer las políticas de calidad con las que deben laborar.
- La alta dirección debe dar a conocer a los trabajadores mediante charlas la importancia de conocer los objetivos de la empresa y su alcance.
- Dar nombramiento a un responsable del área de rivera para una correcta comunicación evitando información distorsionada.
- Implementar dentro del área de rivera un buzón de quejas para que los clientes puedan dar a conocer las inconformidades.

### **ÁREA DE TEÑIDO**

- Se recomienda que en el área de teñido se designe una persona para que determine y establezca un formato actualizado de cómo se debe registrar los datos encada una de las áreas.



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

- Impartir y planificar integraciones con los trabajadores del área de teñido para concientizarles y darles a conocer las políticas de calidad con las que deben laborar.
- Mantener un plan de capacitación para dar a conocer los objetivos de la empresa y su importancia ya que ayudara a obtener un mejor conocimiento y mayor habilidad en las funciones encomendadas.
- Dar nombramiento a un responsable del área de teñido implemente y mantenga los procesos de comunicación necesarios entre áreas.
- El área de teñido debe otorgar manuales con los procedimientos a los trabajadores para evitar averías en las máquinas y desperdicios de materiales.
- Realizar reuniones semanales para que los trabajadores del área de teñido puedan dar a conocer las inquietudes existentes en cuanto a errores cometidos en la ejecución de la obra.

## **ÁREA DE ACABADO**

- Mantener un plan de capacitaciones en el área de acabado para tener un mayor conocimiento en cuanto al manejo de la documentación.
- Contratar un personal especializado para tener una matriz actualizada donde se registrarán los documentos que ingresen al área de acabado y que sirvan como sustento.
- Impartir y planificar integraciones con los trabajadores del área de acabado para concientizarles y darles a conocer las políticas de calidad con las que deben laborar.
- La alta dirección debe dar a conocer a los trabajadores mediante charlas la importancia de conocer los objetivos de la empresa y su alcance.



**EMPRESA "ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S. A"**

Dirección: Barrio Chipoaló – Salcedo

Teléfono: +(593) (3) 2726325

Salcedo- Cotopaxi

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2015

- Dar nombramiento a un responsable del área de acabado que implemente y mantenga los procesos de comunicación necesarios entre las áreas que conforman el departamento de producción.
- El departamento de acabado debe otorgar manuales con cada uno de los procedimientos que se debe llevar a cabo en el proceso de acabado ya que es la fase final, dependiendo de esta el visto bueno del cliente.
- Definir responsabilidades en el departamento de acabado para corregir errores y evitar tener clientes insatisfechos.
- Dentro del área de acabado debe implementar acciones para corregir errores en la producción y con esto erradicar clientes insatisfechos
- Implementar un buzón de quejas en el departamento para que los clientes puedan dar a conocer las inconformidades o necesidades existentes.

### 3.6 CONCLUSIONES

- Dentro del departamento de producción el personal que labora no tiene un plan de capacitaciones en el manejo de la maquinaria y las normas de calidad provocando el incumplimiento de los parámetros establecidos dentro del proceso de producción.
- Los trabajadores no tienen conocimientos de los objetivos y políticas que quiere alcanzar la empresa, por la falta de capacitaciones, provocando que el rendimiento de trabajo sea bajo.
- Dentro del departamento no existe un buzón de quejas e inconformidades para los clientes lo que con lleva a no conocer las inconformidades que se presentan en cuanto a las deficiencias encontradas en los productos.
- No se han realizado auditorias de calidad dentro del departamento de producción por tal razón se diseñó la metodología para crear estrategias que fortalezcan la dirección y al proceso productivo en general, ayudado a la empresa a obtener un crecimiento general para una adecuada toma de decisiones

### **3.7 RECOMENDACIONES**

- Crear un plan de capacitaciones para todo el personal de la empresa ecuatoriana de curtidos Salazar que conforman el departamento de producción sobre los fundamentos teóricos y prácticos del cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001-2000.
- Fomentar dentro de la empresa los objetivos, políticas establecidas, siguiendo y tomando en cuenta las normas de calidad ISO 9001-2000, con las que se trabaja en cada una de las áreas dentro de la producción.
- Implementar en la empresa un buzón de quejas para que los clientes puedan dar a conocer las inconformidades o causas negativas existentes en el producto para que de esta manera se pueda verificar a tiempo y no vuelva a ocurrir el mismo problema y mantenerse prevenidos.
- Aplicar periódicamente auditorias de calidad ya que es un ayuda fundamental para la empresa porque permite determinar las deficiencias y a su vez emitir recomendaciones, que ayuden a mejorar el desarrollo económico e institucional.

### 3.8 BIBLIOGRAFÍA

#### CITADA:

- **REYES**, Agustín (2011), “Gestión Administrativa “Tercera edición, Ediciones días de santo” p. 2.
- **HURTADO**, Darío (2010) “La Gestión Administrativa” primera edición. Medellín Colombia, p. 47.
- **FAINSTEIN**, Héctor, **ABADI** Mauricio, (2012), “Gestión Financiera”, TERCERA EDICIÓN, Ediciones Díaz de Santos, p. 45
- **OSORIO**, José (2006) “Gestión Financiera” cuarta edición, Cengage Learning Editores, Pág. 6
- **CASANUEVA**, Cristóbal (2010) “Organización y administración de empresas”, Segunda edición, editorial Mc Graw-Hill, España, p.3
- Según **CHIAVENATO**, Idalberto (2013) “La Empresa” tercera edición, editorial CECSA, p. 156.
- **MANTILLA**, Samuel, Alberto, (2005) “Control Interno Informe Coso”, Cuarta Edición, Ecoe Editorial, Colombia, Pág. 14
- **ESTUPIÑAN**, Gaitán Rodrigo, (2006), “Control Interno y fraudes”, segunda edición, Ecoe ediciones, Bogotá. Pág. 25.



- **MANTILLA, B**, Samuel, Alberto (2005) “La Auditoría” Cuarta Edición, Ecoe Editorial, Colombia, p. 89

## **BIBLIOGRAFÍAS CONSULTADAS**

- ALBORNOZ, H, Cesar, (2006), “Gestión Administrativa y financiera”, segunda edición, Ecoe Editorial, México, Pág. 20.
- FERNANDEZ, Hatre, Alfonso, (2002) “Auditoria de calidad” Segunda Edición, Ediciones ASQ Quality Press, Pág. 10-12.
- MANTILLA, Samuel, Alberto, (2005) “Control Interno Informe Coso”, Cuarta Edición, Ecoe Editorial, Colombia, Pág. 6-95-135-136-138.
- Miguel Ángel Vila Espeso, Roberto Escuder Vallés, Rosalía Romero Rodríguez, (1999), “Auditorías internas de la calidad”, Ediciones Díaz de Santos, México. Pág. 23.
- PENAGOS, Álvaro, (2007), “Fundamentos de Control Interno”, quinta edición, Cengage Learning Editores, Pág. 20
- PERDOMO, Moreno, Abraham, (2004), “Fundamentos de control interno”, novena edición, Cengage Learning Editores, Pág. 6-20

## LINCOGRAFÍA

- AMORES Norma, enero 211 [mayo 30 del 2012] Disponible en la página web: 20110 <http://www.auditoresycontadores.com/contabilidad/que-es-el-control-internos-y-que-ventajas-tiene/>
- ARIAS, Marco Enero 2013 [julio 03 del 2015] disponible en la página web: <http://www.unl.edu.ec/juridica/wpcontent/uploads/2010/03/M%C3%B3dulo-42010.pdf>
- SALAZAR, Jimena mayo 2010 [julio 22 del 2015] Disponible en la página web: <http://www.aec.es/web/guest/centroconocimiento/auditoria-de-calidad>
- TORRES, Carlos Noviembre del 2008 [ Mayo 06 del 2015 ] Disponible en la página web: <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestionadministrativa.html/>
- VELASCO, Juan agosto 2011 [julio 30 del 2015] Disponible en la página web: <http://www.analizacalidad.com/docftp/fi198auditorias.pdf>

# ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ANEXÓ N.- 1**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA  
ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.**

**Objetivo:**

Esta entrevista se realiza al gerente general de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar, esta permitirá visualizar el cumplimiento de las normas de calidad dentro de la empresa. La presente tiene el carácter de confidencial cuyo uso será exclusivo para el análisis e investigación de necesidades de la entidad.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Responda de manera responsable las siguientes preguntas.

**1. ¿Cuál es la calidad de los productos que ofrece la Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A.?**

**2.- ¿La meta que se ha propuesto alcanzar es?**

**3.- ¿La empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. utiliza indicadores de calidad dentro de la producción del cuero?**

**4.- ¿Bajo qué norma de calidad trabaja la producción del cuero?**

- 5.- ¿Cuáles son las normas que se encuentran sujetos los trabajadores del área de producción?**
- 6. ¿Cómo se puede realizar un control de seguridad dentro de los procedimientos de producción?**
- 7.- ¿Qué mecanismos utiliza para promocionar los productos?**
- 8.- ¿El personal que labora en el área de producción utiliza adecuadamente sus instrumentos de trabajo?**
- 9.- ¿La empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. posee suficiente materia prima para la producción del cuero?**
- 10.- ¿Se realiza algún tipo de capacitación al personal que labora en la producción del cuero?**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ANEXO N.- 2**

**ENTREVISTA AL JEFE DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA  
ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.**

**Objetivo:**

Esta entrevista se realiza al jefe de producción de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. Esta permitirá visualizar el cumplimiento de las normas de calidad dentro de la empresa. La presente tiene el carácter de confidencial cuyo uso será exclusivo para el análisis e investigación de necesidades de la entidad.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Responde de manera responsable las siguientes preguntas.

**1.- ¿Cuál es la calidad del producto que se oferta?**

**2.- ¿Dentro de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. se desarrollan periódicamente capacitaciones a los trabajadores con el tema de utilización de utensilios de trabajo?**

**3.- ¿Cuáles son los procesos que se maneja en la elaboración del cuero?**

**4.- ¿Para el proceso de producción dispone la empresa con maquinaria adecuada?**

**5.- ¿Se ha llevado acabo auditorías de calidad dentro del departamento?**

**6.- ¿El personal que labora en el área de producción es capacitado para el trabajo que lleva a cabo?**

**7.- ¿Cree usted que sea necesario implementar una auditoria de calidad?**

**8.- ¿De acuerdo a su criterio cree usted que la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A. cumple las normas de calidad ISO 9001,2000?**

**9.- ¿El personal utiliza adecuadamente sus instrumentos de trabajo en el momento de realizar sus actividades?**

**10.- ¿El personal cumple a cabalidad las normas de calidad?**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ANEXO N.- 3**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES**

**OBJETIVO GENERAL:**

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios brindados por la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A con la presente encuesta.

**INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Responda de manera responsable las preguntas planteadas.

**1.- ¿Ha tenido algún inconveniente con el personal de la empresa?**

SI  NO

**2.- ¿Usted considera importante que los productos elaborados en la empresa “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.” Cumplan con las normas de calidad ISO 9001-2000?**

SI  NO

**3.- ¿Cómo califica la atención de la empresa al momento de realizar una compra?**

Satisfactorio

Bueno

Regular



4.- ¿Cuándo usted asiste a la realizar su compra en la empresa “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.” existe una persona encargada de atenderle y ofertar los productos que elabora?

SI  NO

5.- ¿Recibe el comprobante de venta o factura cuando usted adquiere un producto de la entidad?

SI  NO

6.- ¿La empresa “ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.” otorga garantía por la adquisición de sus productos?

SI  NO

7.- ¿Los productos que usted recibe cumplen con las características estipuladas en el contrato?

SI  NO

8.- ¿La empresa despacha sus productos en el tiempo especificado al momento de la adquisición?

SI  NO

9.- ¿Existe un buzón de sugerencias y quejas dentro de la empresa?

SI  NO

10.- ¿Cuándo usted ha solicitado información vía telefónica se le ha proporcionado de manera oportuna y completa?

SI  NO

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANEXO N.- 4

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES

**OBJETIVO GENERAL:**

Conocer el nivel de satisfacción de los proveedores cuando realizan negociaciones con la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A mediante la aplicación de la presente encuesta.

**INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Responda de manera responsable las preguntas planteadas.

1.- ¿Se le entregan notas de pedido al momento de solicitar sus productos?

SI  NO

2.- ¿La empresa le solicita antes de efectuar el pedido proformas de los materiales a adquirir conjuntamente con sus precios?

SINO

3.- ¿Usted entrega a la empresa un acta de recepción al momento de despachar la mercadería?

SI  NO

4.- ¿Los productos que usted oferta cumplen con las normas de calidad ISO 9001, 2000?

SI  NO

5.- ¿Entrega un comprobante de venta o factura al momento de realizar la transacción?

SI  NO

6.- ¿Cómo calificar la puntualidad de los pagos por parte de la empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S.A?

BUENO  REGULAR  SATISFACTORIO

7.- ¿Cómo son realizados los cobros a la empresa?

- Efectivo
- Depósitos
- transferencia
- otros

8.- ¿La empresa le informa con anticipación sobre modificaciones la documentación necesaria previa adquisición de materiales e insumos para la fabricación de los productos?

SI  NO

9.- ¿Existe una persona encargada de revisar la documentación antes de que usted despache la materia prima en bodega?

SI  NO

10.- ¿Está de acuerdo con las políticas que impone la empresa en cuanto al despacho de la mercadería?

SI  NO

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## ANEXO N.- 5

### RESEÑA HISTÓRICA

La empresa “Ecuatoriana de Curtidos Salazar “ECSSA” S.A.”, se funda el 28 de abril de 1977 por Gabriel Salazar y su esposa Mariana Gallo, como una empresa dedicada a la fabricación de cuero con proyección nacional e internacional, se encuentran ubicada en la Ciudad de Salcedo, provincia de Cotopaxi. Ecuatoriana de Curtidos Salazar “ECSSA” S.A.”, cuenta con 35 años de vida empresarial y de servicio a la comunidad, siendo su principal objetivo entregar productos ecuatorianos con garantía de calidad, respetando las normativas de seguridad ambiental, siendo generadores de empleo para las familias ecuatorianas.

La compañía ha contribuido con la generación de ingresos por empleo de más de 60 trabajadores y sus familias e indirectamente ha generado fuentes de empleo para empresas químicas, artesanos y otros de la ciudad de Salcedo, Ambato, Quito Guayaquil, Cuenca. Además, se preocupa permanentemente por el cuidado del medio ambiente; tiene plantas de tratamiento afluentes y aguas residuales.

En 1989 la calidad de sus productos es reconocida a nivel internacional y en la actualidad es reconocida por los artesanos, fabricantes de calzado y marroquinería que constituyen sus principales clientes, haciéndola acreedora a la certificación de calidad ISO 9001:200, en 03 julio del 2007. La presente investigación se realiza con el fin de desarrollar una herramienta contable que facilite el buen manejo, registro y control de los recursos de la empresa y sus obligaciones



## ANEXO N.- 6

“ECUATORIANA DE CURTIDOS SALAZAR S.A.”

**SALCEDO-ECUADOR**

### INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

**Representante legal:** Santiago López Salazar

**RUC:** 1890053056001

### MISIÓN:

Entregar un producto orgullosamente ecuatoriano con garantía de calidad, en un tiempo justo para nuestros clientes respetando las normativas de seguridad ambiental, y siendo generadores de empleo para las familias ecuatorianas.

### VISIÓN. -

Afianzarnos en el mercado Nacional e incursionar en el Mercado Internacional, con productos de alta calidad, utilizando maquinaria y equipo moderno, personalizando la atención a nuestros clientes con el uso de tecnologías de comunicación y con la colaboración de un personal responsable y comprometido.

Ecuatoriana de Curtidos Salazar se proyecta como una empresa de renombre internacional por la calidad de productos, personal de gran calidad humana e igual cualidad profesional, quienes al igual que sus directivos se comprometen para minimizar los impactos ambientales que la industria de la curtiembre genera, con una rentabilidad en crecimiento que garantice su permanencia.



## **ANEXO N.- 7**

### **OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

Producir el mejor cuero del mercado mediante la aplicación de la experiencia laboral de los fundadores de la empresa para satisfacer las necesidades del cliente nacional e internacionalmente.

### **VALORES CORPORATIVOS**

- Integridad
- Transparencia
- Respeto a los demás
- Mejora continua
- Innovadores
- Liderazgo.
- Respeto al medio ambiente

## **12. ORGANISMOS Y NORMAS**

### **ORGANISMOS DE CONTROL**

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Industrial.
- Servicio de Rentas Internas.
- Ministerio de Relaciones laborales.

### **NORMAS VIGENTES**

**Normas de Calidad ISO 9001-2000.**



## ANEXO N.- 8

### NORMAS FÍSICAS DE UNIÓN INTERNACIONAL IUP.

	MÈTODO	ESPECIFICACIOES	FÓRMULA
<b>RESISTENCIA ALTA TRACCIÓN</b>	IUP 6	MINIMO 150N/ CM2 OPTIMO 200 N/CM2	<u>LECTURA MAQUINA X 100</u> ESPESOR DE CUERO ((MM)
<b>PORCENTAJE DE EROGACIÓN A LA RUPTURA</b>	IUP 6	MINIMO 40%	<u>DATOS DE LA REGLA (CM)</u> 4,95
<b>PORCENTAJE AL RASGAMINETO PROGRESIVO</b>	IUP 6	Zapatos Forrados Mini 35n Zapatos Forrados Mini 50n Zapatos De Seguridad Mini 100 N	CARGA(LECTURA MAQUINA) ESPESOR (MM)



## ANEXO N.- 9

### PRODUCTOS QUE FABRICAN.

- Cueros plena flor
- Cueros corregidos
- Cueros ecuatorianos
- Cueros gamuzanes
- Cueros tapicería automotriz
- Cuero tapicería muebles.
- Cuero moda
- Cuero charol

### 2.4. CLIENTES POTENCIALES DE LA EMPRESA.

- Inducalza
- Fabrilfame ( Militares )
- Calzado Ponny
- Calzado Buestan
- Plasticaucho
- Calzacuero.

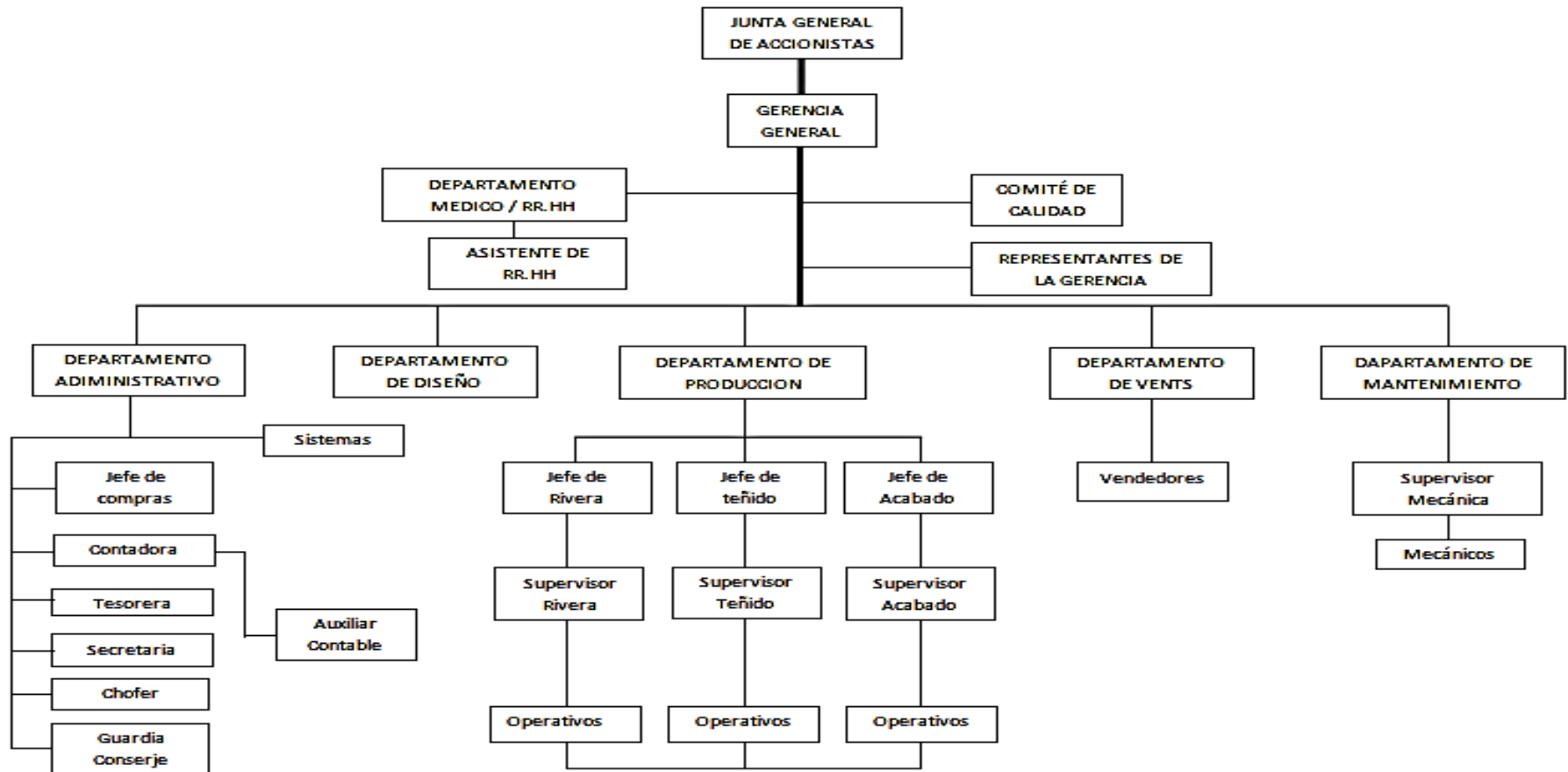
### 2.5. PRINCIPALES PROVEEDORES DE LA EMPRESA.

- Indiquimica S.A.
- Hernán Darquea e Hijos Representaciones.
- Ecuasal
- Expocolor S.A.





ANEXO N.- 10  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





**ANEXO N.- 11**  
**PERSONAL DE TRABAJO**

NOMBRE	ÁREA	CARGO
Acuña checa Maritza del pilas	Acabado	Asistente de produccion
Acuña Ramírez ángel Efraín	Teñido	Obrero
Acuña Tello Luis Alfredo	Teñido	Obrero
Aisalla cruz Jorge Eduardo	O.G.I	Bodeguero
Angulo gualpa Luis Hernán	Acabado	Obrero
Caiza Mora Carlos Antonio	Teñido	Obrero
Caisaguano Barreros Pedro David	Ventas	Obrero
Carrera Vargas Juan Carlos	Pelambre	Obrero
Checa Villalva Mario Salvador	Acabado	Obrero
Chicaiza Toapanta Romulo Wilmer	Teñido	Obrero
Chiliquinga Collantes Verta Elizabeth	Administración	Auxiliar Contable
Cruz Toscano Ramiro	Acabado	Obrero
Endara Guaman Guido Armando	Tenido	Obrero
Gevera Camilo Marco Rosalino	Ventas	Obrero
Herrería Cifuentes Héctor Tarquino	O.G.I	Conserje
Jijón Mora Néstor Tarquino	Pelambre	Obrero
Jiménez Pedro Pablo	Pelambre	Obrero
Lascano Jijón Alicia Teresa	Ventas	Asistente

Moya Jijón Guido Sebastián	O.G.I	Obrero
Naranjo Vega Luis Alfonso	O.G.I	Mecánico
Palan Sánchez Jorge Rubén	Acabado	Asistente Técnica
Pérez Jerez Silvia Adelina	Administración	Auxiliar Contadora
Quinteros Angulo Héctor Rafael	Ventas	Obrero
Quispe Héctor Trajano	Teñido	Obrero
Ramírez Albán Jami Gabriela	O.G.I	Asistente Técnico
Ruiz Cruz María Belén	O.G.I	Asistente Técnico
Santiana Moscoso Wilson Moises	Pelambre	Obrero
Sisa Moyolema Willian Alberto	Acabado	Obrero
Telenchana Nata Jaime Hipólito	Acabado	Obrero
Telenchana Ruiz Jaime Isaías	Acabado	Obrero
Tello Jijón Segundo Juan	Curtido	Obrero
Tiglla Cunalata Cesar Humberto	Teñido	Obrero





# PLAN DE CALIDAD TENIDO

Fecha de Elaboración: 15. nov-05

Fecha de Aprobación: 16-abr-11

Revisión: 05

Elaborado por: Guido Herrera

Aprobado por: Santiago López

PROCESO	ACTIVIDAD O METODO	VARIABLE O ATRIBUTO	ESPEC. O RANGO	TOLERANCIA	ACCION INMEDIATA	FRECUENCIA	EQUIPO	DOCUMENTO	REGISTRO	
ORDEN DE PRODUCCION	1. Escribe el pedido del cliente y se lo archiva					Cada Pedido			REG 2.1.2 -1 Pedido de Client	
	2. Lee el pedido detenidamente, y determina cuantos lotes y que artículos van a ser producidos					Por cada lote	calculadora	PROTE-DREF-001 Diámetro de Decímetros por bandas/psf		
	3. De acuerdo al # de decímetros del pedido calcula el número de bandas de cada lote	Cantidad DCM	Segun pedido Ver VEH-REG-004 Pedido del Cliente				Por cada lote			
	4. Verifica el stock de WB en el sistema según el artículo	Stock en bodega	Si hay WB en stock continua con actividad? Si no hay queda pendiente				cada dos días	resaltador Computadora	PROTE-DREF-002 Clasificación de W.B. según artículos.	
	5. Crea el Registro PROTE-REG-008 ORDEN DE PRODUCCION						Por cada lote	COLET	PROTE-REG-008 ORDEN DE PRODUCCION	
ESCURRIDO WB	1. Coloca el WB cerca a la escudadora					Por cada lote	Montacarga Palet Escudadora	PROTE-ITR-001 Escudado de WET BLUE	PROTE-REG-008 ORDEN DE PRODUCCION	
	2. Coloca y pasa el WB por la máquina Escudadora (Acción Mecánica) y marca en el contador manual	Presion	25 PSI	±1 PSI			Por cada lote	Escondido		
	3. Retira y coloca el WB en un pallet para reposo	Tiempo						contador manual Palet Esfero		
	4. Retira y coloca el WB en un pallet para reposo									
REBAJADO	1. Recibe el Registro PROTE-REG-008 ORDEN DE PRODUCCION					Por cada lote	palet	PROTE-INT-002 Rebajado de WET BLUE. PROTE-ITR-003 Control de pH del cuero	PROTE-REG-008 ORDEN DE PRODUCCION	
	2. Coloca el WB en la máquina rebajadora					YER REG 2.1.3 -2	Rebajadora Calibrador VBC			
	3. Rebaja el WB (Acción Mecánica), marca en el contador manual, controla el calibre.	Espesor de WB 7n	De acuerdo al PROTE-REG-001 ORDEN DE PRODUCCION PROTE-DREF-003 pH del cuero		±1		cada banda cada lote	Mesa esfero		
	4. Coloca el WB en la mesa del recortador									
RECOTE/ PESADO	1. Recibe el Registro PROTE-REG-008 ORDEN DE PRODUCCION					YER REG 2.1.3 -2	Calibrador esfero Palet Balanza Montacarga Esfero Tiza Esfero	PROTE-ITR-003 Control del calibre. PROTE-ITR-004 Pesado del WB.	PROTE-REG-008 ORDEN DE PRODUCCION	
	2. Recorta las partes malas del wb	Forma doblado	Lado fier hacia dentro			Por cada lote				
	3. Dobra y coloca el WB en un pallet	Peso				Por cada lote				
	4. Anota el peso en la ultima banda del wet blue									
FORMACION DE LOTES	1. Recibe el Registro PROTE-REG-008 ORDEN DE PRODUCCION					cada lote				
	2. Elige el bomo en el cual va ser procesado el wet blue de acuerdo a la capacidad del bomo	Capacidad del bomo	50 kg Bm 1 200 kg Bm 2 - 300 kg Bm 3 600 a 900kg Bm 4 y 5						PROTE-REG-003 Control de Lotes	
	3. Llena el PROTE-REG-003 Control de lotes						esfero			
ELABORACION DE FORMULA	1. Ingresar los datos al sistema de acuerdo al PROTE-REG-003 Control de lotes					Por cada lote	Computadora	PROTE-DREF-004 Codigos Formulas de Tefido	PROTE-REG-004 Formula Tefido	
	2. Elabora e imprime la hoja de formulacion PROTE-REG-004 según el PROTE-DREF-004 Codigos Formulas de Tefido	N/A	N/A	N/A			Impresora			
	3. Entrega el PROTE-REG-004 Formula de Tefido al bompere									
LAVADO	1. Coloca el WB en el bomo					Por cada lote	Montacarga Balanza		PROTE-REG-003 Control de Lotes	
	2. Pesa los quimicos de acuerdo al registro Hoja de formulacion									
	3. Verificacion del pesado									
	4. Coloca el PROTE-REG-004 en un tablero correspondiente al # de bomo de produccion									
NEUTRALIZADO	5. Añade agua y los productos quimicos de acuerdo a la hoja de formulacion	Temperatura	De acuerdo al PROTE-REG-004	N/A		Por cada lote	Tanques	PROTE-ITR-005 Operacion de bombos ITR 2.1.3.4 Uso del Potenciometro DREF 2.1.3.4 PH de los Procesos	PROTE-REG-004 Formula Tefido	
	6. Enciende el motor de los bombos y controla las variables	Tiempo					Temometro Reloj			
	7. Detiene el bomo y escure el liquido por las valvulas	pH	De acuerdo al PROTE-REG-004 Ver PROTE-DREF-008	+ 0.2			Potenciometro			
	8. Añade agua y los productos quimicos	Temperatura	De acuerdo al PROTE-REG-004	N/A		Por cada lote	Recipientes Temometro Reloj	PROTE-ITR-008 Uso del Potenciometro	PROTE-REG-004 Formula Tefido	
RECURTIDO	1. Añade agua y los productos quimicos	Temperatura	De acuerdo al PROTE-REG-004	N/A		Por cada lote	Recipientes Temometro Reloj		PROTE-REG-004 Formula Tefido	
	2. Enciende el motor de los bombos y controla las variables	Tiempo								
	3. Detiene el bomo y escure el liquido por las valvulas									
TENIDO	1. Añade agua y los productos quimicos	Temperatura	De acuerdo al PROTE-REG-004	N/A		Por cada lote	Recipientes Temometro Reloj		PROTE-REG-004 Formula Tefido	
	2. Enciende el motor de los bombos y controla las variables	Tiempo								
	3. Controla el atravesamiento de la anilina en el cuero	Atravesado de la anilina	Parcial-total				Cuchilla	PROTE-ITR-007 Control de atravesamiento		
ENHARSE	1. Añade los productos quimicos					Por cada lote	Recipientes			
	2. Enciende el motor de los bombos y controla las variables	Temperatura	De acuerdo al PROTE-REG-004	N/A			Temometro Reloj		PROTE-REG-004 Formula Tefido	



# PLAN DE CALIDAD RIVERA

Código: PRORI-PC-001

Fecha de Elaboración: 16-mar-05

Fecha de Aprobación: 16-abr-11

Revisión: 05

Elaborado por: Guido Herrera

Aprobado por: Santiago López

PROCESO/OPERACION	ACTIVIDAD O METODO	VARIABLE O ATRIBUTO	ESPECIFICACION O RANGO	TOLERANCIA	FRECUENCIA	EQUIPO	DOCUMENTO	REGISTRO
<b>PELAMBRE</b>								
Responsable compras de MP <b>RECEPCION DE PIELS</b> Agente de Compras y/o Responsable compras de MP Supervisor	1. Recibe y anota las pieles por Serrano o Costello. 2. Verifica e Inspecciona la Materia Prima (piel por piel) 3. Ingresar datos al sistema e imprime el registro PRORI-REG-001 4. Entrega al jefe de compras el PRORI-REG-001	Tamaño Calidad Proveedor	De acuerdo al PRORI-DREF-001 De acuerdo al PRORI-DREF-002	Ver PRORI-DREF-001 Ver PRORI-DREF-002	Cada compra de pieles Cada compra de pieles Cada compra de pieles	Tabla de Medida, esfero, Tablero Computadora	PRORI-DREF-001 Clasif Piel " tamaño PRORI-DREF-002 Clasif Piel " calidad	PRORI-REG-001 Ingreso Materia Prima PRORI-REG-002 Codigo de Proveedores
Operarios <b>MARCADO DE</b> Supervisor	1. Recortar las biceras (Rabos, Ubres, Escrotos) 2. Coloca rabos y las ubres y escrotos en tanques de desecho 3. Marca las Pielas 4. Control del marcado	Ubicacion del Mercado Número de dígitos del marcado	Ver PRORI-ITR-002 Marcado de Pielas 4	0	Cada piel	Cuchillo Tanque # 1 (Rabos) Marcador de aire, codigos de metal	PRORI-ITR-001 Recorte de Biceras PRORI-ITR-002 Marcado de Pielas	PRORI-REG-002 Codigo de Proveedores PRORI-REG-001 Ingreso Materia Prima
Supervisor / Jefe de Rivera <b>SALADO DE PIELS</b> Supervisor Operarios	1. Consulta Stock de Pielas en el Sistema 2. Verificar numero de pieles que se pueden procesar 3. Si cumple con el PRORI- DREF-003, Imprime y entrega al bombero el REG 2.5.2.3. 4. Si no cumple con el PRORI- DREF-003, Trasladar las pieles al area de salado 5. Salar las pieles	Ver PRORI- DREF-003 Peso (BAL RIV_02)	7 Kg de Sal por Piel	+ / - 2 Kg por piel	Cada recepción de pieles Cada lote de producción	computadora Computadora, Impresora pallets, cajones, montacargas Palas, EPP	Ver PRORI-DREF-003 Piezas Establecidas Para Procesar Pielas PRORI-REG-003 Salado de Pielas PRORI-REG-003 Salado de Pielas	PRORI-REG-003 Orden de Producción Pelambre
Bombero / Supervisor Supervisor / Bombero <b>ORDEN DE TRABAJO</b>	1. Cuenta y pesa las pieles 2. Verifica y anota el peso de las pieles 3. Anota el numero de Bombo para el proceso 4. Generar la Orden de Producción	Cantidad pesada	PRORI-REG-003 Orden de Producción Pelambre	+ / - 4 kg	Cada orde de producción	Balanza, esfero, Montacarga, Cajon, Pallets, EPP Esfero, tablero, contador	PRORI-ITR-004 Pesado de Pielas	Ver PRORI-REG-003 Orden de Producción Pelambre PRORI-REG-003 Orden de Producción Pelambre
Supervisor / Jefe de Rivera <b>FORMULACION</b>	1. Imprime la formula y la Orden de producción Pelambre PRORI-REG-003 2. Entrega la formula y la ordenes de producción al bombero de pelambre				Cada orden de producción	Computadora, impresora		PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre
Bombero de pelambre <b>REMOJO</b> Bombero de pelambre Jefe de Rivera/Supervisor bombero de pelambre	1. Colocar las pieles dentro del bombo 2. Pesa los químicos según PRORI-REG-004 Formula Pelambre 3. Añade agua y los químicos al bombo según PRORI-REG-004 4. Enciende el motor del bombo 5. Controla y anota tiempo de Remojo según PRORI-REG-004 Formula Pelambre 6. Detiene el bombo y hace los controles de calidad 7. Anota y pasa al Jefe de rivera los resultados 8. Verifica, los resultado 9. Si cumple el control de Baume (paso 6) escure remojo y pasa al proceso de Daplado, de lo contrario pasa al punto 10 y 11. 10. Escure el baño por las válvulas 11. Anadir y escure Agua según PRORI-REG-004 Formula Pelambre hasta cumplir con el parametro de control del baume del paso 6.	Cantidad Pesada Temperatura Volumen Tiempo Be	PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre 28 °C PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre 4 a 6 horas Be= 3 a 5	+ / - 4% +/- 2 °C + / - 2% +/- 1 hora	Cada orde de producción	Bombos/montacargas /pallets/cajones Balanza, EPP Termometro, Bombo, Tanque reservorio Bombo Reloj Baometro / potencimetro Esfero Baometro	PRORI-ITR-005 Pesado de Químicos PRORI-ITR-006 Operación de los Bombos PRORI-ITR-006 Operación de Bombos PRORI-ITR-007 Uso del Baometro PRORI-ITR-008 Uso del Potencimetro PRORI-ITR-006 Operación de Bombos PRORI-ITR-007 Uso del Baometro	PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre
Bombero de pelambre <b>DEPLACION Y CALERO</b> Jefe de Rivera Bombero de pelambre	1. Pesa los químicos según PRORI-REG-004. Formula Pelambre 2. Añade primera carga agua y los químicos al bombo según PRORI-REG-004 Formula Pelambre 3. Enciende el motor de los bombos y controla tiempo hasta relizar la siguiente carga según PRORI-REG-004 Formula Pelambre 4. Realiza la operacion 3 hasta culminar con las cargas especificadas según REG 2.5.2.4 Formula Pelambre 5. Activa sistema automático al bombo de acuerdo al PRORI-REG-004 6. Anota y pasa al Jefe de rivera los resultados 7. Verifica los resultado 8. Escure el baño por las válvulas	Cantidad Pesada Temperatura Volumen Tiempo Tiempo	PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre 28 °C PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre 10 a 13 horas	+ / - 4% +/- 1 °C + / - 2% + 4 horas	Cada orde de producción	Balanza, EPP Bombos, Termometro Tanque reservorio Reloj, bombo Bombo Reloj, bombos Esfero Esfero	PRORI-ITR-005 Pesado de Químicos PRORI-ITR-006 Operación de Bombos PRORI-ITR-006 Operación de Bombos	PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre
Bombero de pelambre <b>LAVADO</b> Supervisor	1. Añade agua para lavar las pieles. 2. Enciende el motor de los bombos y controla tiempo 3. Detiene el motor de los bombos y escure el baño por las válvulas 4. Añade agua para el ultimo lavado. 5. Enciende el motor de los bombos, escure el baño por las válvulas y controla el tiempo. D 7. Entrega el PRORI-REG-004 al supervisor 8. Llena el PRORI-REG-003 y coloca en la pared junto a la mesa de recorte	Temperatura Tiempo Temperatura Tiempo	28 °C 15 minutos 28 °C 15 minutos	+/- 1 o C + 10 minutos +/- 1 o C + 10 minutos	Cada lote	Tanque reservorio, termometro Reloj, bombo Bombo Tanque reservorio, termometro Bombo, reloj Bombo	PRORI-ITR-006 Operación de Bombos	PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre PRORI-REG-005 Flujograma Pelambre PRORI-REG-004 Formulacion Pelambre PRORI-REG-005 Control de lotes Pelambre- Curtido

CURTIDO									
Supervisor	Bombero	1. Imprime y Entrega el PRORI-REG-006 al Bombero de Curtido 2. Pesa la flor y gamuzon y anota en el PRORI-REG-006 y lo entrega al supervisor o jefe 3. Imprime y entrega el PRORI-REG-007 Formulacion Curtido según datos PRORI-REG-006 4. Imprime el PRORI-REG-007 5. Entrega el PRORI-REG-006 y PRORI-REG-007 al bombero de curtido.	Lote producidos pelambre	1 o 2 (lotes)		Cada lote	Computadora, impresora Montacarga, Balanza, EPP.  Computadora Impresora		PRORI-REG-006 Flujograma Curtido  PRORI-REG-007 Formulacion Curtido  PRORI-REG-006 PRORI-REG-007
Supervisor	Bombero Curtido	1. Coloca las pieles y gamuzones en el bombo 2. Pesa los químicos de acuerdo PRORI-REG-007 3. Realiza lavados según el PRORI-REG-007 4. Enciende el motor de los bombos y controla tiempo 5. Detiene y escurre el líquido por las válvulas	Cantidad Pesada  Temperatura Agua  Volumen  Tiempo	Segun PRORI-REG-007 Formulacion Curtido  28 °C  PRORI-REG-007 Formulacion Curtido  30 minutos	+ / - 4%  + / - 2  + / - 2%  + 5 minutos	Cada orden	Montacargas, Cajon, EPP  EPP  Termometro  Tanque reservorio  Reloj, bombo  Bombo	PRORI-ITR-005 Pesado de químicos      PRORI-ITR-006 Operación de Bombos	PRORI-REG-007 Formulacion Curtido
	Bombero Curtido	1. Añade agua y los productos químicos al bombo  2. Enciende el motor de los bombos y controla tiempo 3. Detiene el motor de los bombos y hace los controles de calidad 4. Anota en el PRORI-REG-006 y avisa al jefe o supervisor de rivera los resultados 5. Verifica los resultados.	Temperatura Agua  Volumen  Tiempo  ph  color del corte	28 °C  PRORI-REG-007 Formulacion Curtido  60 minutos  7.5 - 8.5  Incoloro	+ / - 2  + / - 2%  + 5 minutos    Tonalidad minima rosa	Cada orden	EPP  Reloj  Potencimetro  Cuchillo  Esfero	PRORI-ITR-006 Operación de Bombos   PRORI-ITR-008 Uso del Potencimetro	PRORI-REG-006 Flujograma Curtido
	Bombero Curtido	1. Añade los productos químicos al bombo 2. Enciende el motor de los bombos, controla tiempo 3. Detiene el motor de los bombos y escurre bien el líquido por las válvula.	Tiempo ph	60 minutos 7,5-8,5	+ 5 minutos		Reloj  Bombos	PRORI-ITR-006 Operación de Bombos	PRORI-REG-007 Formulacion Curtido
	Bombero Curtido	1. Añade agua al bombo  2. Enciende el motor de los bombos, controla tiempo 3. Detiene y escurre el líquido por las válvulas 4. Se repite una vez mas las tres actividades anteriores del lavado.	Temperatura Agua  Volumen  Tiempo	28 °C  PRORI-REG-007 Formulacion Curtido  15 minutos	+ / - 1  + / - 2%  + 5 minutos	Cada orden	Tanque reservorio  Reloj, bombo	PRORI-ITR-006 Operación de Bombos	PRORI-REG-007 Formulacion Curtido
	Bombero Curtido	1. Añade agua y los productos químicos a los bombos  2. Enciende el motor de los bombos, controla tiempo 3. Control del Baume según PRORI-REG-007 4. Detiene el motor de los bombos y añade productos químicos según PRORI-REG-007 5. Control del ph 6. Control del corte 7. Llena resultados en el PRORI-REG-006	Temperatura Agua  Volumen  Tiempo  Be  ph  Atravesamiento del pH	28 °C  PRORI-REG-007 Formulacion Curtido  15 minutos  Be= 3 a 4  3,8  Amarillo	+ 2  + / - 2%  + 5 minutos    +/-0,2	Cada orden	EPP  Tanque reservorio  Reloj, bombo  Potencimetro  cuchillo, VBC (verde bromo crisol)	PRORI-ITR-006 Operación de Bombos   PRORI-ITR-008 Uso del Potencimetro  PRORI-ITR-005 Control de PH de cuero en CRUST Y WB	PRORI-REG-006 Flujograma Curtido
	Bombero Curtido	1. Pesa y añade los productos químicos al bombo según PRORI-REG-007 2. Enciende el motor de los bombos y controla tiempo según PRORI-REG-007 3. Detiene el motor de los bombos	Tiempo	3 a 4 horas	+ 5 minutos	Cada orden	EPP  Reloj, bombo	PRORI-ITR-005 Pesado de Químicos  PRORI-ITR-005 Operación de Bombos	PRORI-REG-007 Formulacion Curtido

**ANEXO N.- 13**  
**ÁREA DE RIVERA**

Materia prima clasificada costa y sierra



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

Tratamiento a la materia prima



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras



## ANEXO N.- 14

### ÁREA DE RIVERA

Procesos del cuero y clasificación por pieles



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

Procesos de pelaje de las pieles



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

## ANEXO N.- 15

### ÁREA DE TEÑIDO

Proceso de dar color a los cueros según lo requerido



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

Proceso de secado del cuero luego del tinturado.



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

## ANEXO N.- 16

### ÁREA DE ACABADO

Proceso de ensamblar el cuero según el tamaño requerido.



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

Clasificación del cuero por tamaños.



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

## ANEXO N.- 17

### ACABADO

Proceso de clasificar por tamaños y tipos.



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

Proceso de clasificación del cuero de acuerdo a las características requeridas



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

## ANEXO N.- 18

### MAQUINARIA DE TRABAJO

#### Maquinaria para el proceso del pelaje de pieles



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

#### Maquinaria de medición del cuero



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**ANEXO N.-19**  
**LABORATORIO DE CALIDAD**  
Maquinaria de pesar el cuero



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

Maquinaria de medición de calidad



**Fuente:** Empresa "E.D.C.S.S.A"  
**Elaborado por:** Las investigadoras

