



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE CALIDAD EN LA EMPRESA
AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS UBICADA EN LA
PARROQUIA PASTOCALLE, CANTON LATAACUNGA PROVINCIA
COTOPAXI, PERIODO 2011-2012”**

Tesis presentada previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

Autoras:

Guamaní Vargas Gabriela Elizabeth

Chiluisa Chango Wilma Maricela

Directora:

Dra. Altamirano Bautista Silvia Hortencia

Lataacunga – Ecuador

Agosto 2015

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE CALIDAD EN LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS UBICADA EN EL BARRIO PASTOCALLE, CANTON LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI, PERIODO 2011-2012**”, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Guamaní Vargas Gabriela Elizabeth
C.I. 050308982-3

Chiluisa Chango Wilma Maricela
C.I.050361725-0

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Directora del Trabajo Investigativo sobre el tema:

“APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE CALIDAD EN LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS UBICADA EN EL BARRIO PASTOCALLE, CANTON LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI”, de las señoritas: Guamaní Vargas Gabriela Elizabeth, Chiluisa Chango Wilma Maricela egresadas de la Especialidad de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos- técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Agosto de 2015

La Directora

Dra. Silvia Altamirano

DOCENTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA D ECOTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga- Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TESIS

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 Guamaní Vargas Gabriela Elizabeth, Chiluisa Chango Wilma Maricela, con el título de tesis **“APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE CALIDAD EN LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS UBICADA EN EL BARRIO PASTOCALLE, CANTON LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI”**, 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 norma institucional.

Latacunga, Agosto de 2015

Para constancia firman:

M.B.A. Angelita Falconí
PRESIDENTE MIEMBRO

Ing. Julio Salazar

Ing. Isabel Armas
OPOSITOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA D ECOTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga- Ecuador

CERTIFICACIÓN

Yo Verónica Rosales certifico haber realizado la traducción del resumen de la Tesis titulada “**APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE CALIDAD EN LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS UBICADA EN EL BARRIO PASTOCALLE, CANTON LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI**”, de las señoritas Guamaní Vargas Gabriela Elizabeth, Chiluisa Chango Wilma Maricela, es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, particular que pongo a disposición de las señoritas para que hagan uso del presente en lo que creyeren conveniente.

Atentamente

Lic. Verónica Rosales

DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS UTC

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas a las que me gustaría agradecer, algunas están conmigo y otras solo en mis recuerdos y sin importar si algún día leen estas palabras quiero darles las gracias y por ultimo mi eterna gratitud a quienes me abrieron las puertas en su momento, convirtiéndose en una herramienta primordial para conseguir mis propósitos, a la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes me brindaron todo eso.

Gabriela

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por el camino recorrido y por el que me falta recorrer, llenado de infinita bondad nuestra vida permitiéndome alcanzar esta meta tan añorada.

A nuestros padres y familiares por habernos brindado su apoyo incondicional en todo momento a lo largo de este proceso, cabe mencionar también:

A nuestra universidad por haberme dado la oportunidad de ingresar al sistema de Educación Superior y cumplir mi objetivo deseado.

Maricela

DEDICATORIA

Hoy un escalón más en mi vida he alcanzado, por ello mi trabajo va dedicado a esas personas que estuvieron al final, esperándome, Dios quien supo ponerme en el momento y lugar perfecto y por supuesto mis papis quienes jamás dejaron de creer en mí y me mostraron como conseguir con esfuerzo y amor mis objetivos.

Gabriela

DEDICATORIA

Mi gratitud, principalmente está dirigida a mi Dios Todopoderoso por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de mi carrera.

Igualmente agradezco muy profundamente a mis padres Ramón Chiluisa y Georgina Chango por el apoyo moral y económico que me proporcionaron a lo largo de este proceso, y a todas las personas que hicieron posible la realización de este gran sueño de ser una Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Maricela



UNIVERSIDAD TÉCNICA D ECOTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga- Ecuador

TEMA: “APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE CALIDAD EN LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS UBICADA EN EL BARRIO PASTOCALLE, CANTON LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI, PERIODO 2011-2012”

Autoras:

Guamaní Vargas Gabriela Elizabeth

Chiluisa Chango Wilma Maricela

RESUMEN

Esta investigación se centra en la aplicación de una auditoría de calidad, el objetivo de esta es verificar el cumplimiento de las normas, todo esto va enfocado en el proceso de producción de flores, y a su vez ir determinando cómo se utilizan los recursos otorgados por la institución a sus empleados. Las empresas se ven obligadas a mejorar su productividad día con día para cumplir con las exigencias y actualizaciones que se generan constantemente.

Por ello la adopción de sistemas de gestión de calidad proporciona la base para la gestión global óptima de recursos, para comprobar el cumplimiento de normas, se ha optado por los métodos tales como: técnicas deductivo y analítico que se utilizaron como Observación, Entrevista y Encuesta; que se aplicaron al gerente y todo el personal de la florícola con el fin de comprobar si el proceso de producción y otros procesos se están gestionando con las normas de calidad correctas, sobre la base de esta investigación se concluyó que es importante la revisión de la aplicación y acatamiento de muchas normas ya establecidas, que favorecerán los procesos, obteniendo excelentes resultados que permitirán a la empresa tomar decisiones acertadas cumpliendo así con los objetivos ya encaminados .



TECHNICAL UNIVERSITY COTOPAXI
ADMINISTRATIVE SCIENCES ACADEMIC UNIT AND HUMANITIES
Latacunga – Ecuador

TOPIC: "Audit quality application in the company (AGRICOVIC) Agricola Victoria Colors Located In Pastocalle, Latacunga Cotopaxi province, period 2011-2012"

Authors:

Gabriela Vargas Elizabeth Guamaní

Wilma Chango Chiluisa Maricela

SUMMARY

This research focuses on the application of a quality audit, the objective of this to verify compliance with the norms, all this is process focused on the production of flowers, and in turn be granted by determining how resources are used by the institution employees. Companies are forced to improve productivity every day to meet the demands and updates that are constantly generated.

Therefore, the adoption of quality management systems provides the basis for optimal overall management of resources, to check compliance has been chosen methods such as deductive and analytical techniques that were used as Observation, Interview and Survey ; that the director and the entire staff of the agency were applied in order to check whether the production process and other processes are being managed with the standards of right quality, based on this investigation concluded that despite the percentage of disagreement that exists it was essential this review of the implementation and compliance of many established standards, which favor processes with excellent results that allow the company make good decisions and meeting the objectives underway.

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág.
Portada	i
Autoría	ii
Aval del Director de Tesis	iii
Aprobación del Tribunal de Tesis	iv
Certificado del Abstract	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Índice	xii
 Introducción	 1
 CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	
1.1 Antecedentes Investigativos	3
1.2 Categorías Fundamentales	5
1.3 Marco Teórico	5
1.3.1 Gestión Administrativa	5
1.3.2 Gestión Financiera	7
1.3.3.1 Origen y Evaluación de la Gestión Administrativa	7
1.3.2.1 Importancia de la Gestión Administrativa	8
1.3.2.2 Objetivos de la Gestión administrativa	9
1.3.3 Empresa	10
1.3.3.1 Objetivos de la Empresa	11
1.3.3.2 Clasificación de las Empresas	12
1.3.4 Gestión de la Calidad	15
1.3.4.1 Importancia de la Gestión de la Calidad	15
1.3.4.2 Objetivos de la Gestión de la Calidad	18
1.3.4.3 Los Principios Básicos que definen la gestión de la Calidad	18
1.3.4.4 Desarrollo Histórico de la Gestión de la Calidad	19
1.3.5 Control Interno	21
1.3.5.1 Importancia del Control Interno	22
1.3.5.2 Objetivos del Control Interno	22
1.3.5.3 Clasificación del Control Interno	22
1.3.6 Auditoría	23
1.3.6.1 Objetivos de Auditoría	24

CONTENIDO

	Pág.
1.3.6.2	Marcas de Auditoría 25
1.3.6.3	La Evidencia de Auditoría 27
1.3.6.4	Hallazgos de Auditoría 29
1.3.7	Auditoría de calidad 32
1.3.7.1	La Importancia de la Calidad 33
1.3.7.2	Importancia de la Auditoría de Calidad 33
1.3.7.3	Objetivos de la Auditoría de Calidad 34
1.3.7.4	Tipos de Auditoría de Calidad 35
1.3.7.5	Análisis sistemático y objetivo de una Auditoría de Calidad 36
1.3.7.6	Alcance de la Auditoría de Calidad 38
1.3.7.7	Metas de la Auditoría de Calidad 38
1.3.7.8	Fases de la Auditoría de Calidad 38
1.3.7.9	El Proceso de la Auditoría de Calidad 40
1.3.8	Aplicación Modelo de Auditoría de Calidad 45

CAPÍTULO II BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS

2.1	Reseña Histórica de la Empresa 47
2.1.1	Razón Social 48
2.1.2	Misión de la Empresa 48
2.1.3	Visión de la Empresa 48
2.1.4	Objetivos de la Empresa 48
2.1.5	Valores Institucionales 49
2.1.6	Políticas de la Empresa 50
2.1.7	Principios de la Empresa 51
2.2	Diagnóstico Situacional 51
2.2.1	Matriz FODA 51
2.3	Diseño Metodológico 52
2.3.1	Tipos de Investigación 52
2.3.2	Técnicas 52
2.3.3	Unidad de Estudio 53
2.4	Análisis e Interpretación de Resultados 53
2.4.1	Entrevista dirigida al gerente de la Empresa Agrícola Victoria Colors AGRICOVIC Sr. Franklin Toaquiza 53

	CONTENIDO	Pág.
2.4.3	Análisis e Interpretación de las encuestas Aplicadas a los trabajadores de la empresa AGRICOVIC.	65
2.5	Conclusiones	75
2.6	Recomendaciones	76

CAPÍTULO III PROPUESTA

"APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA EMPRESA AGRICOVIC AGRÍCOLA VICTORIA COLORS UBICADA EN EL BARRIO PASTOCALLE, CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA COTOPAXI, PERÍODO 2011-2012"

3.1	Introducción	77
3.2	Justificación	78
3.3	Objetivos	79
3.3.1	Objetivo General	79
3.3.2	Objetivos Específicos	79
3.4	Descripción de la Propuesta	80
3.5	Desarrollo de la Propuesta	81
3.5.1	Archivo de Planificación	82
3.5.2	Archivo Permanente	108
3.5.3	Archivo Corriente	178
3.5.4	Conclusiones	238
3.5.5	Recomendaciones	239
3.5.7	Referencias Bibliográficas	240

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	Pág
Tabla N° 2.1 Desde cuando es Cliente	56
Tabla N° 2.2 Calificación de la Calidad	57
Tabla N° 2.3 Cumple en los Plazos	58
Tabla N° 2.4 Existe un Trato Directo	59
Tabla N° 2.5 Satisfacción de Requerimientos	60
Tabla N° 2.6 Relación de Calidad y Precios	61
Tabla N° 2.7 Precios	62
Tabla N° 2.8 Requerimientos de Productos	63
Tabla N° 2.9 Plataforma del Producto	64
Tabla N° 2.10 Cargo que Desempeña	65
Tabla N° 2.11 Desde cuando forma parte de la Empresa	66
Tabla N° 2.12 Normas ISO	67
Tabla N° 2.13 Conocimiento sobre la Auditoría de Calidad	68
Tabla N° 2.14 Aplicación de las Normas de Calidad	69
Tabla N° 2.15 Auditoría de Calidad	70
Tabla N° 2.16 Personal que Rota	71
Tabla N° 2.17 Exigencias Requeridas	72
Tabla N° 2.18 Políticas que Emplean	73
Tabla N° 2.19 Ambiente de Trabajo	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	Pág
Gráfico N° 1.1 Categorías Fundamentales	5
Gráfico N° 1.2 Ciclo de Deming	19
Gráfico N° 2.1 Desde cuando es Cliente	56
Gráfico N° 2.2 Calificación de la Calidad	57
Gráfico N° 2.3 Cumple en los Plazos	58
Gráfico N° 2.4 Existe un Trato Directo	59
Gráfico N° 2.5 Satisfacción de Requerimientos	60
Gráfico N° 2.6 Relación de Calidad y Precios	61
Gráfico N° 2.7 Precios	62
Gráfico N° 2.8 Requerimientos de Productos	63
Gráfico N° 2.9 Plataforma del Producto	64
Gráfico N° 2.10 Cargo que Desempeña	65
Gráfico N° 2.11 Desde cuando forma parte de la Empresa	66
Gráfico N° 2.12 Normas ISO	67
Gráfico N° 2.13 Conocimiento sobre la Auditoría de Calidad	68
Gráfico N° 2.14 Aplicación de las Normas de Calidad	69
Gráfico N° 2.15 Auditoría de Calidad	70
Gráfico N° 2.16 Personal que Rota	71
Gráfico N° 2.17 Exigencias Requeridas	72
Gráfico N° 2.18 Políticas que Emplean	73
Gráfico N° 2.19 Ambiente de Trabajo	74

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	Pág.
Cuadro N° 1.1 Fases de la Auditoría de Calidad	39
Cuadro N° 2.1 Matriz FODA	51

ÍNDICE DE ANEXOS

CONTENIDO	Pág.
Anexo N° 1	244
Anexo N° 2	245
Anexo N° 3	247

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas se desarrollan en ámbitos donde la competencia es cada vez mayor, para lo cual si se desea mantenerse en el mercado y ser competitivos es necesario adoptar nuevas estrategias. Como una opción para lograr esto es imprescindible trabajar con eficiencia y eficacia, es por ello que actualmente la Auditoría de Calidad se ha convertido en una herramienta de evaluación muy importante en las empresas debido a que se asegura la obtención y uso eficiente, eficaz de los diferentes recursos sean estos materiales, humanos o financieros.

La aplicación de altos estándares de calidad en cuanto a la producción de cualquier tipo de empresa se la cree fundamental, es por ello que la ejecución de una Auditoría de Calidad en la empresa AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors permitirá conocer sus falencias y para lo mismo se buscará soluciones efectivas.

Se lo conseguirá revisando y examinando cada una de las normativas con las que trabaja la empresa en cada uno de sus procesos, de esta manera se obtendrá el cumplimiento de los objetivos que se planteó la empresa al iniciar sus actividades.

Con la ejecución de este examen de Auditoría se detectará las posibles deficiencias en el control interno en base a las evidencias encontradas y finalmente se aportará con recomendaciones para una oportuna y adecuada toma de decisiones permitiendo mejorar el sistema de gestión de calidad.

El Capítulo I, contiene el Marco Teórico en el que se presentan definiciones y conceptos de: Gestión Administrativa y Financiera, Empresa, Gestión de Calidad, Control Interno, Auditoría, Auditoría de Calidad, con sus respectivos objetivos, clasificaciones e importancia, los cuales sirvieron de base para el trabajo de investigación.

El Capítulo II, comprende el Marco Situacional de la empresa en la que se realiza la descripción de la institución, estableciendo la Reseña Histórica de la Empresa Agrícola, Análisis FODA, Características de la metodología, Análisis e Interpretación de Resultados de la Investigación de Campo.

El Capítulo III, contiene el diseño de la propuesta, escogiendo al área administrativa para su examen a través de la aplicación de las etapas de Auditoría, Archivo Planificación, Archivo Permanente, Archivo Corriente. Finalmente se ubicó las conclusiones y recomendaciones de la tesis.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo de la investigación se consideró como referencia a la Auditoría aplicada por Ing. Karla Chiriboga Maldonado, “2009”. Tesis de grado. “Auditoría de Gestión de la Calidad a la Empresa Hot Galvanizing Cía. Ltda.”; de la Escuela Politécnica del Ejército, Sede Sangolquí. En la que manifiesta: que el éxito de una empresa depende en gran parte de la calidad del producto, por ende de los procesos por los que este atraviesa, así también juega un papel importante el control adecuado al cumplimiento de las normas ISO; son factores decisivos en el entorno empresarial, ya que mediante el estudio ha concluido que la Auditoría de Calidad permitirá evaluar el nivel de consecución del Sistema de Gestión de la Calidad además permitirá a la gerencia tomar acciones correctivas dependiendo de los resultados arrojados.

Según AYALA CASTELLANOS Jorge Mario en su tesis “Importancia de la Auditoria de Calidad para las empresas Guatemaltecas” menciona que “Con el transcurso de los años se han vuelto más competitivas, han desarrollado nuevos métodos para la producción de sus bienes y servicios, que les permite tener un mejor control sobre la calidad y costos de los mismos.

Los empresarios se han dado cuenta que lo más importante para el éxito de una empresa es la forma como los clientes perciben el producto o servicio que proporcionan.

El objetivo primordial de este tipo de Auditoría es determinar si la empresa auditada está cumpliendo con sus obligaciones necesarias para el aseguramiento de la calidad, y si los controles establecidos para sus productos o servicios cumplen con los requisitos establecidos por la empresa u otras entidades.

Comparando una situación real con las normas preestablecidas, por ello, la Auditoría de Calidad se limita a constatar un hecho e informar sobre el cumplimiento de las normas y los procedimientos sobre el sistema de gestión de calidad.

Araceli Andrade y Narcibel Torres, en su tesis de grado titulada “Calidad Total y Productividad en las Organizaciones” concluyen que la Auditoría de Calidad Garantiza la evaluación, análisis y diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de manera eficiente, y por ende detectar las fallas que tenga el Sistema para implementar las acciones pertinentes al caso.

Con relación al párrafo anterior se puede decir que las Auditorías de Calidad son necesarias para verificar que las empresas cumplan con los requisitos establecidos por la Ley y las medidas prescritas en las Normas de Calidad ISO.

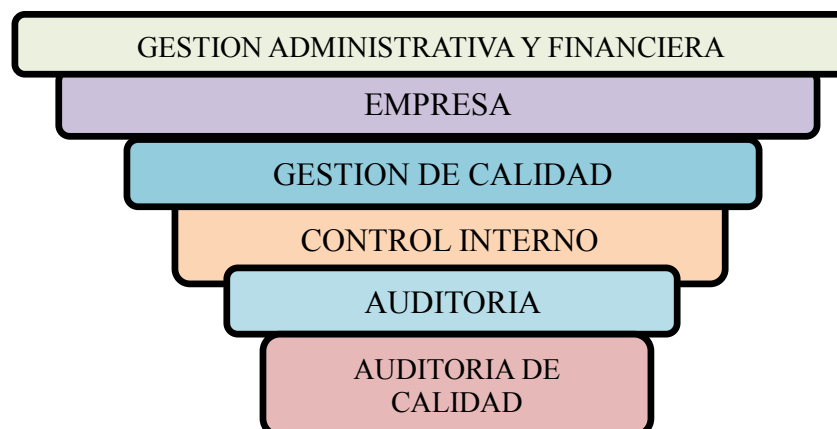
Así también manifiestan que la Auditoría de Calidad ayuda a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costes y desperdicios, su rentabilidad aumenta gracias a las opiniones vertidas por el auditor.

Produciendo así mayores ingresos, ya que por medio de la misma se determinan falencias que han debilitado las fortalezas de la empresa.

1.2. Categorías Fundamentales

Para la presente investigación se considera las siguientes categorías:

GRÁFICO N° 1.1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: Las postulantes

1.3. Marco Teórico

1.3.1 Gestión Administrativa Financiera

1.3.1.1 Gestión Administrativa

Para HURTADO, Darío (2012) la Gestión Administrativa “es una Acción Humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y de liderazgo” (pág. 47)

Para ANDRADE, (2011) La Gestión Administrativa comprende “Todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma” (pág. 207)

Para HURTADO, Darío (2013) menciona que “La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.(pág. 46)

Las tesis concluyen que la Gestión Administrativa es hacer que las cosas sucedan consecuentemente y se forma como un conjunto de reglas, decisiones específicas para incentivar y coordinar las acciones necesarias para cumplir un objetivo coordinando a las personas para alcanzar metas individuales o colectivas.

1.3.1.1.1 Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

1.3.1.1.2 Objetivos de la Gestión Administrativa

- Conocer de una manera práctica las herramientas financieras, que permitirán tomar buenas decisiones económicas y financieras.
- Comparar, con propiedad, diferentes alternativas de inversión en instituciones financieras y el mercado de capitales y las diferentes alternativas de

financiamiento existentes en el mercado, de manera que pueda elegir la más conveniente para su organización.

- Elaborar estados financieros proyectados.
- Analizar económica y financieramente la situación de una empresa, de manera que obtenga una herramienta de decisión ex –ante.
- Tomar decisiones en base a la mejor combinación de rentabilidad y riesgo.
- Calcular la rentabilidad de un proyecto de inversión desde el punto de vista económico, financiero y del accionista.

1.3.1.1.3 Origen y Evolución de la Gestión Administrativa

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia.

1.3.1.2 GESTION FINANCIERA

Para BUSTAMANTE, Ramón (2014) menciona que la Gestión Financiera se “Integra actividades dentro de la planeación financiera, utilizando la ejecución presupuestal y un control de recursos para modelar procesos de la misma, que se presentara en la elaboración y presentación de informes financieros. (pág. 130)

La Organización para La Cooperación y el Desarrollo Económicos (2010) menciona que la Gestión Financiera “es delegar la responsabilidad de la gestión de los responsables de la administración del programa y poner una mayor atención al mejoramiento de los resultados”. (pág. 92)

El criterio de las investigadoras en cuanto a la gestión financiera es un área funcional de la gestión presente en la empresa, es la capacidad análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios para las actividades logro, utilización y control de recursos financieros.

1.3.1.3 Importancia de la Gestión Administrativa - Financiera

Es muy indispensable conocer la Importancia de la Gestión Administrativa-Financiera para poder comprender de mejor manera.

Según el autor REYES, PONCE, Agustín (2014) menciona que la Gestión Administrativa y Financiera “es la facilidad con la que se puede acceder a la información que se requiera, por lo que se propone como lineamiento estratégico el fomento de la investigación, desarrollo, transferencias de tecnologías modernización en la información”. (pág.04)

Las investigadoras concluyen que la Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera se enmarca en que ayudará a mejorar el funcionamiento de una empresa, ya que 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 los objetivos planteados de acuerdo a la necesidad y ambición de la empresa, así pues con la consecución de los objetivos se garantizara el éxito de la empresa y por ende la observancia de la misión y visión de la organización lo que generara beneficios económicos no solo para la institución sino también para el personal que labora en la misma.

1.3.1.4 Función de la Gestión Administrativa - Financiera

Las funciones de la Gestión Administrativa - Financiera se deben conocer cada una de ellas para que sean aplicadas correctamente.

Según el autor REYES, PONCE, Agustín (2014) menciona que, la Función de la Gestión Administrativa - Financiera “es una empresa que se basa primordialmente en planear, adquirir y utilizar los fondos de tal forma que se incremente al máximo la eficiencia de las operaciones de la organización por lo tanto los administradores de la empresa e instituciones financieras juegan un papel muy importante, los

mismos que deben considerar un gran número de fuentes y los usos alternativos para la correcta toma de decisiones”. (pág. 04)

Las investigadoras mencionan que la función de la Gestión Administrativa - Financiera (GAF), es considerable para conocer si una organización aplica de manera adecuada el GAF, 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 sean estos internos o externos. La misma ayuda al personal a una buena toma de decisiones.

1.3.1.5 Objetivos de la Gestión Administrativa – Financiera

Los Objetivos de la Gestión Administrativa – Financiera deben ser cumplidos a cabalidad cada uno de ellos, con el objeto de obtener los resultados deseados.

Según el autor ALBORNOZ, H, Cesar, (2006, Pág. 20) menciona que cada uno de los Objetivos de la Gestión Administrativa y Financiera es, “gestionar, ejecutar, mantener custodiar y velar por el mejor desempeño de los recursos de talento humano, presupuestarios y financieros, según los lineamientos establecidos por la Dirección Administrativa – Financiera, para la dotación de los medios requeridos en la operatividad de la empresa u organización”.

Dentro de ellos tenemos:

- Incrementar al máximo la utilidad de los accionistas.
- Garantizar el uso adecuado de los recursos.
- Lograr el nivel máximo de eficiencia, eficacia según los objetivos y políticas fijadas.

Las investigadoras mencionan que los Objetivos de la Gestión Administrativa – Financiera se deben aplicar de igual manera sean a corto o largo plazo en todas las actividades que se lleven a cabo dentro o fuera de la institución, ya que son indispensables para su desempeño, y por ende se deben manejar de una manera adecuada cada a uno de ellos, tomando en cuenta que es un tema muy primordial para el funcionamiento de la empresa, para así lograr una correcta aplicación de los mismos, satisfaciendo cada una de las necesidades empresariales, así también los objetivos representan lo que la empresa desea alcanzar los mismos deben ser elaborados de forma tal que la gerencia lo analice y deben ser expuestos a todo el personal ya que de esta forma se lograra familiarizarse.

1.3.2 EMPRESA

Para RODRIGUEZ Miguel Ángel, (2013) empresa es “La unidad de organización dedicadas a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”. (pág. 4)

Para RAMIRES, David (2010) argumenta que la empresa es aquella que “Mediante una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados, satisfaciendo las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen”. (pág. 556)

El criterio de las indagadoras una empresa es una organización dedicada a la explotación de una actividad económica con el fin de obtener lucro o ganancia. Una empresa esta visualizada como una entidad conformada por elementos tangibles (elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera y de producción, transformación y/o prestación de servicios) e intangibles (aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica); cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad o beneficio.

1.3.2.1 Objetivos de la Empresa

La empresa al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita un patrón u objetivos deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en que actúa, fijándose así los objetivos empresariales que son:

1. **Económicos:** tendientes a lograr beneficios monetarios:

- Cumplir con los intereses monetarios de los inversionistas al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión realizada.
- Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.
- Mantener el capital a valor presente.
- Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a inversionistas.
- Reinvertir en el crecimiento de la empresa.

2. **Sociales:** Aquellos que contribuyen al bienestar de la comunidad

- Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta.
- Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios; y al crear fuentes de trabajo.
- Cubrir, mediante organismos públicos o privados, seguridad social.
- Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante al pago de cargas tributarias.
- Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental.
- Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.

3. **Técnicos:** dirigidos a la optimización de la tecnología.

- Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.

- Propiciar la investigación y mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.
- Investigar las necesidades del mercado para crear productos y servicios competitivos.

1.3.2.2 Clasificación de las empresas

Por sectores económicos

- **Mineras:** Dedicadas a explotar recursos naturales
- **Servicios:** Entregarle sus servicios o la prestación de estos a la comunidad.
- **Comercial:** Desarrolla la venta de los productos terminados en la fábrica.
Agropecuaria: Explotación del campo y sus recursos.
- **Industrial:** Transforma la materia prima en un producto terminado.
Financieras: Se dedican a la captación de dinero de los ciudadanos para luego negociarlo a valor futuro

Por su tamaño

- **Grande:** Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, un gran número de trabajadores y el volumen de ingresos al año, su número de trabajadores excede a 100 personas.
- **Mediana:** Su capital, el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados y muy regulares, número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100.
- **Pequeñas:** Se dividen a su vez en.
- **Pequeña:** Su capital, número de trabajadores y sus ingresos son muy reducidos, el número de trabajadores no excede de 20 personas.
- **Micro:** Su capital, número de trabajadores y sus ingresos solo se establecen en cuantías muy personales, el número de trabajadores no excede de 10 (trabajadores y empleados).
- **Fami-empresa:** Es un nuevo tipo de explotación en donde la familia es el motor del negocio convirtiéndose en una unidad productiva.

Por el origen del capital

- **Público:** Su capital proviene del Estado o Gobierno.
- **Privado:** Son aquellas en que el capital proviene de particulares. Ejemplo: Sociedades comerciales.
- **Economía Mixta:** El capital proviene una parte del estado y la otra de particulares.

Por la explotación y conformación de su capital.

- **Multinacionales:** En su gran mayoría el capital es extranjero y explotan la actividad en diferentes países del mundo (globalización).
- **Grupos Económicos:** Estas empresas explotan uno o varios sectores pero pertenecen al mismo grupo de personas o dueños.
- **Nacionales:** El radio de atención es dentro del país normalmente tienen su principal en una ciudad y sucursales en otras.
- **Locales:** Son aquellas en que su radio de atención es dentro de la misma localidad.

Por la función social

- **Con Ánimo de Lucro:** Se constituye la empresa con el propósito de explotar y ganar más dinero
- **Trabajo Asociado:** Grupo organizado como empresa para beneficio de los integrantes.
- **Sin fines de Lucro:** Aparentemente son empresas que lo más importante para ellas es el factor social de ayuda y apoyo a la comunidad.
- **Economía Solidaria:** En este grupo pertenecen todas las cooperativas sin importar a que actividad se dedican lo más importante es el bienestar de los asociados y su familia

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

Recursos Materiales: Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- a. **Instalaciones:** edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas , etc. (empresa)
- b. **Materia prima:** materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto)

Recursos Técnicos: Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- a. Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- b. Fórmulas, patentes, marcas, etc.

Recursos Humanos: Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- a. Posibilidad de desarrollo.
- b. Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- c. Sentimientos
- d. Experiencias, conocimientos, etc.

Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, etc.

Recursos Financieros: Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- a. Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.
- b. Recursos financieros ajenos; están representados por: prestamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

1.3.4 GESTIÓN DE CALIDAD

Para MIRA, Lorenzo (2011) la Gestión de Calidad “es un cambio guiado, racional, que contribuye a la línea de fondos de la organización, esta es planificada, conducida por la alta dirección, y alineada con los objetivos estratégicos, es calidad porque trabaja para mejorar cada producto y proceso al cual se aplique”. (pág. 135)

Para GUTIÉRREZ Humberto (2010) argumenta que la gestión de calidad es “un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o un función directiva que busca satisfacer el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumple con sus requerimientos”. (pág. 05)

Para las investigadoras la Gestión de Calidad es la consecución de un objetivo en sí, el buscar la calidad a través del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos ya establecidos logrando a si la calidad absoluta, no solo conocerla sino plantearla y aplicarla.

Es lograr la mejora de los resultados reflejada en la satisfacción de los clientes de su personal y el impacto positivo en la sociedad.

La gestión de la Calidad es una filosofía de la dirección es una estrategia con función directiva, para lograr una opinión del cliente sobre el producto, bien o servicio que le permita obtener una visión clara de la aceptación del mismo.

1.3.4.1 Importancia de la Gestión de Calidad

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye un buena ventaja competitiva.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Es necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

“Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.”

“Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.”

“Despertar nuevas necesidades del cliente.”

“Lograr productos y servicios con cero defectos.”

“Hacer bien las cosas desde la primera vez.”

“Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.”

El Sistema de Gestión de la Calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes

Se toma muy en cuenta, que ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las empresas en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y la reducción de costes tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y los principios de la gestión de la calidad en la empresa.

Al analizar la realidad nacional, tomando muy en cuenta las barreras que se afrontan, así como el comportamiento de las PYMES, especialmente en relación con la Gestión de la Calidad, en donde, deja mucho que decir su ausencia de aplicabilidad, además de la carencia cultural de la calidad, sistemas de gestión, así como el desconocimiento de los fundamentos y herramientas que le favorezcan.

El Programa proporciona todos los fundamentos básicos en que descansa la gestión de la calidad, considera que el éxito de una organización debería ser el resultado de implantar y mantener un sistema de gestión orientado al cliente, a partir de la definición de sistemas y procesos que resulten: claramente comprensibles, gestionables, y mejorables.

Se proporciona también, todos los fundamentos herramientas que permitan evaluar cuáles deben ser los requisitos generales de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa, sus características y necesidades, se hace énfasis en cuáles deben ser los procesos: De la dirección eficiente, Procesos de asignación de recursos, Procesos de realización de producto, Procesos de medición, análisis y mejora.

Se toma en cuenta además, la relevancia de reingeniería de procesos, que es una técnica en virtud de la cual, se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente

Por último, no hay que olvidar, que la implantación de la Gestión de la Calidad Total depende de un pleno compromiso e involucramiento de la alta gerencia de la organización, lo cual se traduce principalmente en:

Darle siempre al consumidor lo que él desea, hacer todo bien desde la primera vez y al menor costo posible, establecimiento de una visión y una misión clara de la organización, desarrollo de estrategias, políticas y tácticas, desarrollo y ejecución de los planes de trabajo, según los retos de la empresa, fomento de un ambiente ameno, de justicia, honestidad, confianza, colaboración, camaradería, para facilitar la absorción del mensaje de la Calidad Total, involucramiento de todo el personal,

creación y fomento del trabajo en equipo, capacitación, entrenamiento y mejoramiento continuo, profesional y personal, de todo el recurso humano, evaluación del desempeño de operaciones y establecimiento de reconocimientos y premios por éxitos obtenidos, creación de una organización para impulsar la cultura de un ambiente de mejoras continuas, de innovación, respondiendo a tiempo a los retos, establecimiento de líneas de información y comunicación a todo nivel.

1.3.4.2 Objetivos de la Gestión de la Calidad

De ahí, que el programa establece sus objetivos a favor del desarrollo de la gestión de la calidad que permita que los participantes:

- Sepan asesorar a empresas y organizaciones de acuerdo con modelos de excelencia empresarial
- Conocer cuáles son las normas y certificación de la calidad nacional e internacional en relación a la calidad
- Diseñar y aplicar programas de calidad tanto para la empresa en su totalidad como para áreas determinadas.
- Utilizar las técnicas estadísticas y de análisis de datos más usuales en el contexto de la gestión de la calidad.
- Valorar las posibilidades de aplicación de las múltiples técnicas y metodologías que se utilizan en el mundo de la calidad.
- Desarrollar una visión de conjunto de lo que significa gestionar una empresa con calidad total
- Saber diagnosticar sobre la situación de la calidad externa e interna.

1.3.4.3 Los Principios Básicos que definen la Gestión de Calidad.

- 1.- Esforzarse en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas, de nuestro cliente.
- 2.- Analizar procesos para obtener una mejora continua.

3.- Establecer equipos de mejora formados por el personal, los cuales conocen el proceso a analizar, y también a sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios y productos.

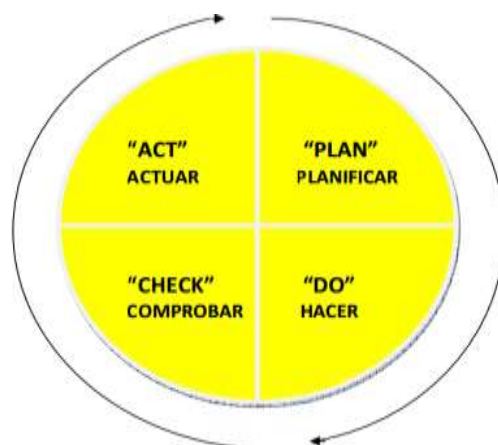
4.- Consolidar organizaciones que ofrecen un ambiente libre de temores y culpas hacia los demás, reconociendo los valores de su personal.

1.3.4. 4 Desarrollo Histórico de la Gestión de la Calidad

El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente.

Esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro estudios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica. El ciclo de Deming (ciclo PDCA). El ciclo de la calidad Durante la segunda mitad del siglo XX, W. Edwards Deming popularizó el ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Comprobar, Actuar), inicialmente desarrollado por Stewart, que es utilizado extensamente en los ámbitos de la gestión de la calidad. Esta herramienta ayuda a establecer en la organización una metodología de trabajo encaminada a la mejora continua.

GRÁFICO N° 1.2 CICLO DE DEMING



FUENTE: www.gestiopolis.com

ELABORADO POR: Las postulantes

El ciclo está formado por un bucle cerrado constituido por cuatro Etapas que incluyen diferentes acciones, cada una de ellas tiene una tipología común.

A continuación, se describen cada una de estas etapas:

Planificar (P). La dirección de la organización define los problemas y realiza el análisis de datos, y marca una política, junto con una serie de directrices, metodologías, procesos de trabajo y objetivos que se desean alcanzar en un periodo determinado, incluyendo la asignación de recursos. Estas actividades que corresponden a la alta dirección se engloban bajo el término “Planificar” (“Plan”, en inglés), que constituye el primero de los grupos anteriormente citados.

Hacer (D). A partir de las directrices que emanan de la planificación, la organización efectúa una serie de actividades encaminadas a la obtención de los productos o los servicios que proporciona a sus clientes (“Do” en inglés). En estos procesos, se deben tener en cuenta todos los requisitos del cliente, de forma que el producto o servicio obtenido se ajuste lo más posible a sus expectativas. De ello dependerá el grado de satisfacción del cliente.

Comprobar (C). Finalizado el proceso productivo, debemos evaluar su eficacia y eficiencia realizando un seguimiento y un control con una serie de parámetros que son indicativos de su funcionamiento. Se trata de comprobar (“Check” en inglés) objetivamente los resultados obtenidos por la organización mediante el análisis de sus procesos, comparándolos con los resultados previamente definidos en los requisitos, en la política y en los objetivos de la organización, para verificar si se han producido las mejoras esperadas, averiguar las causas de las desviaciones o errores y plantear posibles mejoras.

Ajustar (A). En función de los resultados obtenidos, y una vez analizados por la dirección, ésta marcará una serie de nuevas acciones correctoras para mejorar aquellos aspectos de los Procesos en los que se han detectado debilidades o errores. En consecuencia, se tiene que “Actuar” (“Acto” en inglés) para estandarizar las

soluciones, mejorar la actividad global de la organización y la satisfacción del cliente.

Para cerrar el ciclo, la dirección, haciendo un análisis global del ciclo completo, volverá a planificar una serie de objetivos aplicables a la siguiente iteración del bucle.

1.3.5 CONTROL INTERNO

Para MORENO, Alonso (2011) menciona que el control interno se define como “un conjunto de métodos y procedimientos establecidos por la dirección con el fin de potenciar eficiencia operativa, detectado previniendo errores y fraudes, protegiendo tanto los activos como los registros contables garantizando la fiabilidad de los mismo fomentando el cumplimiento de las políticas prescritas por la dirección”. (pág. 20)

Para International Federation of Accountants – IFAC (2012) menciona que el control interno es “un proceso diseñado y efectuado por quienes tienen a cargo el gobierno, la administración la intención de dar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y la eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables”. (pág. 03)

Las investigadoras manifiestan que el Control Interno es una serie de procedimientos que tiene como finalidad proporcionar seguridad administrativa y financiera dentro de la empresa, verificando el cumplimiento eficiente de los objetivos. Es de gran importancia dentro de la estructura administrativa y contable de una empresa, el sistema de Control Interno comprende el plan de la organización los métodos coordinados, las medidas adoptadas por una entidad, con el fin de salvaguardar sus activos y la verificación de todas las actividades empresariales.

1.3.5.1 Importancia del Control Interno

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando, evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades, errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos, sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

1.3.5.2 Objetivos del Control Interno

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

1.3.5.3 Clasificación del Control Interno

- **Generales:** No tienen un impacto sobre la calidad de las aseveraciones en los estados contables, dado que no se relacionan con la información contable.
- **Específicos:** Se relacionan con la información contable y por lo tanto con las aseveraciones de los saldos de los estados contables. Este tipo de controles están desde el origen de la información hasta los saldos finales.
- **Control Interno Contable:** Se refiere fundamentalmente a los procedimientos que se establecen referidos a la actividad de contabilidad, tales como, clasificador de cuentas y contenido de las mismas, estados financieros, registros y submayores, documentos para captar la información, etcétera.

- **Control Administrativo:** se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

1.3.6 AUDITORÍA

Para ARENS Alvin (2010) menciona que Auditoría es “la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos, la auditoria debe ser realizarla por personas independientes y competentes”. (pág. 4)

Para LANDA, Daniel (2013) menciona que la auditoria es “revisar, inspeccionar, controlar y verificar la información cuantificable de una entidad económica en forma eficaz para alcanzar los objetivos planteados”. (pág. 7)

Las tesisas manifiestan que la Auditoría constituye una herramienta de control, supervisión que contribuye a la creación de una disciplina de la organización que permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

Aunque por otro lado esta no busca culpable o sola es aplicada cuando existen problemas ya que a una Auditoria se la aplica para la verificación del cumplimiento de ciertas normas.

La Auditoría es el examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y/o administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas, cuyo producto final es un informe conteniendo una opinión sobre la información financiera o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia, eficacia de la gestión empresarial o gerencial.

1.3.6.1. Objetivos de Auditoría

Los principales objetivos de la Auditoría son:

Generales:

- Velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos
- Revisión de las cuentas desde el punto de vista contable, financiero, administrativo y operativo.
- Ser un asesor de la organización.

Específicos:

- Revisar y evaluar la efectividad, propiedad y aplicación de los controles internos.
- Cerciorarse del grado de cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos vigentes.
- Comprobar el grado de confiabilidad de la información que produzca la organización.
- Evaluar la calidad del desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.
- Promover la eficiencia operacional.

1.3.6.2 Técnicas de Auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional.

Las técnicas de auditoría son las siguientes:

1.-Estudio general.- Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros de los rubros y partidas 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 e información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial.

2.- Análisis. Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas.

El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

- a) Análisis de saldos
- b) Análisis de movimientos

3.-Inspección. Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. En diversas ocasiones, especialmente por lo que hace a los saldos del activo, los datos de la contabilidad están representados por bienes materiales, títulos de crédito u otra clase de documentos que constituyen la materialización del dato registrado en la contabilidad.

Esta técnica se aplica solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona a quien se dé la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de diferentes formas:

- **Positiva.-** Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.
- **Negativa.-** Se envían datos y se pide contestación, sólo si están inconformes. Generalmente se utiliza para confirmar pasivo o a instituciones de crédito.

5.-Investigación. Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa. Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa.

6.-Declaración. Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa.

7.-Certificación. Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

8.-Observación. Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza. Por ejemplo, el auditor puede obtener la convicción de que los inventarios físicos fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos.

9.-Cálculo. Verificación matemática de alguna partida. Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

1.3.6.3 MARCAS DE AUDITORÍA

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en los papales de trabajo, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de Auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el Auditor con una significación especial.

- ^ Sumas verificadas
- Ø No reúne requisitos
- S Totalizado
- Ã Conciliado
- Æ Circularizado
- Y Inspeccionado
- ¢ Comparado en auxiliar

1.3.6.4 LA EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Según HERRERA, Enrique (2013) “La evidencia de auditoría es necesaria para corroborar o contradecir las afirmaciones que contiene los estados financieros y proporcionar así al auditor una base para expresar su opinión, se obtiene diseñando y aplicando pruebas de auditoría”.(pág. 79)

Para BONILLA, Marco (2014) “La evidencia de auditoría es la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales }sustenta su opinión” (pág. 78).

Las investigadoras manifiestan que la Evidencia de Auditoría es un elemento clave dentro del examen, razón por la cual el auditor lo debe prestar especial atención en su consecución y tratamiento.

Cuando se emite un informe de auditoría, se reseñan los aspectos positivos y negativos identificados en la auditoría, y cualquiera sea el caso, los hechos y situaciones planteados en el informe deben estar soportados.

Las evidencias recobran especial importancia, cuando lo reportado en el informe de Auditoría trata sobre hechos irregulares encontrados en el proceso, por lo que con mayor razón deben estar suficientemente respaldados por pruebas, documentos que garanticen la veracidad de lo informado.

Para que ésta información sea valiosa, se requiere que la evidencia sea **competente**, es decir con calidad en relación a su relevancia, confiabilidad y **suficiente** en términos de cantidad, al tener en cuenta los factores como: posibilidad de información errónea, importancia, costo de la evidencia.

Una evidencia se considera competente y suficiente si cumple las características siguientes:

- **Relevante.-** Cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoría.
- **Auténtica.-** Cuando es verdadera en todas sus características.
- **Verificable-** Es el requisito de la evidencia que permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones, en iguales circunstancias.
- **Neutral.-** Es requisito que esté libre de prejuicios. Si el asunto bajo estudio es neutral, no debe haber sido diseñado para apoyar intereses especiales.

La obtención de evidencia suficiente y competente en la auditoría es afectada por factores como:

- **Riesgo inherente.-** Cuanto mayor sea el nivel de riesgo inherente mayor será la cantidad de evidencia necesaria.
- **Riesgos de control.-** El control interno y su grado de implementación proporciona la tranquilidad o desconfianza, susceptible de análisis y comprobación.

El auditor debe obtener evidencia mediante la aplicación de pruebas y procedimientos:

- **Pruebas de control.-** Se realizan con el objeto de obtener evidencia sobre la idoneidad del sistema de control interno y contabilidad.
- **Pruebas sustantivas.-** Consiste en examinar las transacciones la información producida por la entidad bajo examen, aplicando los procedimientos y técnicas de auditoría, con el objeto de validar las afirmaciones para detectar las distorsiones materiales contenidas en los estados financieros.

No hay que perder de vista que del informe de auditoría puede derivar serias decisiones por parte de las directivas de la empresa, decisiones que no pueden estar basadas en hechos que no fueron debidamente comprobados, puesto que ello podría derivar situaciones negativas para la empresa.

1.3.6.5 HALLAZGOS DE AUDITORIA

Para BARQUET, Alberto (2014) se denomina “hallazgo de auditoría al resultado de la comparación que se realiza entre un CRITERIO y la SITUACIÓN actual encontrada durante el examen a un departamento, un área, actividad u operación.” (pág. 74)

Para LANDA, Daniel (2014) el “término hallazgo es empleado en un sentido crítico y se refiere a debilidades en el Sistema control interno detectadas por el auditor. El hallazgo, abarca hechos y otra información obtenida por el auditor que merece ser comunicados a los empleados y funcionarios de la organización auditada y a otras personas interesadas.” (pág. 89).

Las investigadoras manifiestan que los Hallazgos de Auditoría, es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la organización, programa o proyectos bajo examen que merecen ser comunicados en el informe.

Los Hallazgos de Auditoría incluidos en los respectivos informes de auditoría deben cumplir con los atributos. Al momento de iniciar el escrito sobre el hallazgo encontrado será necesario que el Auditor le dé un título o sea un nombre con el cual se le identifica los problemas encontrados durante la práctica del examen.

Sus elementos son:

- Condición,
- Criterio,
- Causa

- Efecto

Condición:(Lo que es – situación actual). Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transcripción que se está examinando. Esta información servirá para determinar si: Los criterios se están cumpliendo satisfactoriamente. Los criterios se están cumpliendo parcialmente. Los criterios no se cumplen.

Criterio (Lo que debe ser – norma). Son parámetros de comparación o las normas aplicables a la situación encontrada que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

- Leyes
- Reglamentos

Instrucciones constantes en manuales, instructivos, procedimientos, entre otros.

- Objetivos Políticas Normas Opiniones independientes de expertos.
- Prácticas generalmente observadas.
- Otras disposiciones.

Causa

Es la razón fundamental por la cual se originó la desviación o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio o la norma. La determinación de la causa o causas que originaron las desviaciones, es de primordial importancia, porque sin ubicar e identificarla claramente sería imposible sugerir la acción correctiva necesaria para eliminarla.

Las causas pueden originarse por:

- Falta de capacitación.
- Falta de comunicación.
- Falta de conocimiento de los requisitos.
- Negligencia o descuido.
- Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas o imprácticas.
- Consiente decisión de desviarse de las normas.
- Falta de recursos humanos, materiales o financieros.

- Falta de buen juicio o sentido común.
- Falta de honestidad.

Efecto

Es el resultado adverso, que se produce de la comparación entre la condición y el criterio respectivo. La importancia de un hallazgo se juzga generalmente por el efecto. Este factor, debe exponerse, en lo posible, en términos cuantitativos. La consecuencia es importante para el auditor para persuadir a la administración, que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar los objetivos, metas institucionales, para lo cual se debe redactar en términos comprensibles para los usuarios del informe de Auditoría.

El efecto puede reflejarse en:

- Uso antieconómico o ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros. Pérdida de ingresos potenciales.
- Violación de disposiciones legales.
- Inefectividad en el trabajo (no se está ejecutando conforme a la planificación)
Gastos indebidos.
- Informes o registros poco útiles, poco significativos o inexactos.
- Control inadecuado de los recursos o actividades.
- Ineficiencia en el trabajo se esté realizando.

Un hallazgo es una conclusión de la auditoría que identifica algo que influye de manera adversa sobre la calidad de la actividad que se audita.

La mayoría de las Auditorías usan el término hallazgo cuando se presentan las conclusiones insatisfactorias. Muchas normas de programas de auditoría utilizan este mismo término. Como frecuencia el significado de esta palabra cambia de una empresa a otra por lo general significa algo malo. Rara son las ocasiones en que un hallazgo supone una conclusión positiva o neutra.

Características

- Es negativo falta lago
- Es una violación a un requerimiento.
- Es un documento de nivel 1, 2,3 o 4 se prometió algo que no se cumplió

1.3.7 AUDITORÍA DE CALIDAD

La Auditoría de Calidad es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en el seno de una organización.

Para RODRÍGUEZ, Miguel (2010) la Auditoría de Calidad es un “Examen de la calidad de un proceso, un producto o servicio, a través de un examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas”. (pág. 173)

Para CHAMORRO, Antonio (2011) indica que la Auditoría de Calidad “Es un sistema que le pone énfasis en el examen de los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permiten la obtención de producto conforme a sus especificaciones”. (pág. 203)

Las tesisistas mencionan que la Auditoría de Calidad es un examen independiente, sistemático para determinar, si las actividades de calidad y los resultados relacionados con ellas cumplen con las medidas planificadas, y si estas medidas se llevan a la práctica, de forma eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos de la organización.

El auditor de calidad debe obtener suficiente evidencia para que los resultados individuales de la auditoria, sean lo más convincentes, de lo contrario puedan afectar cualquier conclusión alcanzada. Los resultados de la auditoria debe ser

revisado con la gerencia del auditado con el fin de obtener el reconocimiento de las bases de todos los resultados de no conformidad.

La Auditoría de Calidad es dinámica, la cual debe aplicarse formalmente a todas las empresas, independientemente de su magnitud y objetivos; aun en empresas pequeñas, en donde se llega a considerar inoperante, su aplicación debe ser secuencial constatada para lograr eficiencia

1.3.7.1 La Importancia de la Calidad

Actualmente existe un gran número de directivos de empresas y organizaciones que están cada vez más convencidos de las ventajas que produce trabajar desde la perspectiva de la calidad, explicado principalmente por tres aspectos. En primer lugar, la calidad genera productos y servicios mejorados, tiene como meta la disminución de los costos de producción y por lo tanto persigue aumentar la rentabilidad financiera de la organización. En segundo lugar, es un factor de motivación y de integración de los trabajadores, ya que los procesos de calidad involucran a todos y cada uno de los miembros de una empresa.

1.3.7.2 Importancia de la Auditoría de Calidad

La Auditoría de Calidad, es importante ya que por medio de ella podemos darnos cuenta del cumplimiento normativo tanto de los funcionarios de la empresa como de la misma empresa en general, también nos permite medir el grado de riesgo por el que podría atravesar la empresa antes de que este sea incontrolable, debemos de tener en cuenta que la Auditoría de Calidad es una herramienta fundamental, para el buen funcionamiento de las empresas.

Es importante porque proporcionan a la dirección de la empresa evidencias objetivas basadas en hechos lo cual va a permitir a la dirección tomar decisiones basándose en hechos y no en hipótesis, pero no se limita, a un sistema de la calidad o a sus elementos, a procesos, a productos o a servicios. Tales auditorías se

denominan habitualmente "auditoría del sistema de la calidad", "auditoría de la calidad del proceso", "auditoría de la calidad del producto", "auditoría de la calidad del servicio".

Se comenta además, que las auditorías de la calidad son, para las organizaciones, una herramienta de gran importancia en tres situaciones:

- a) Como un requisito de acuerdo al programa y procedimiento para ajustarse a lo establecido por las normas ISO 9000;
- b) Como una herramienta que le facilite a la dirección revisar y mejorar de manera continua el sistema de gestión de la calidad implantado y
- c) Como la metodología empleada para la evaluación de sus actividades por parte de sus clientes o por parte de los organismos de certificación.

1.3.7.3 Objetivos de la Auditoría de Calidad

- Comprobar la adecuación de los elementos del sistema de gestión de la calidad con los requisitos especificados en la norma de referencia.
- Verificar el cumplimiento del sistema.
- Aportar información para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

1.3.7.4 Tipos de Auditoría de Calidad

Auditorías del Sistema de Calidad.- Este examen en una empresa, son una actividad que se realiza para comprobar, mediante la evaluación de evidencias objetivas, que el Sistema de Calidad es adecuad, si ha sido desarrollada, documentada y efectivamente implantada de acuerdo con los requisitos especificados.

Auditoría de Calidad del Proceso.- Esta auditoría 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 satisfacen a las disposiciones previamente establecidas, si estas disposiciones se llevan a cabo efectivamente además si son aptas para alcanzar los objetivos.

Auditoria de Calidad del Producto.- Consiste en la estimación cuantitativa del cumplimiento de las características requeridas en el producto.

Auditorías Internas.- Es importante para la empresa comprobar la efectividad de su Sistema de Calidad, siendo la propia empresa quien investiga sus propios sistemas, procedimientos, actividades para cerciorarse que son adecuados y que se cumplen.

Proporcionan información de si sus políticas están siendo cumplidas, de si los sistemas son tan eficientes, efectivos como deberían ser, si se precisa algún cambio. Pueden establecer una línea de comunicación por toda la compañía y convertirla en un gran elemento motivador.

Auditoría externa.- Es la Auditoría desarrollada por una empresa sobre sus propios suministradores o subcontratistas, o que realiza un cliente sobre ella.

1.3.7.5 Análisis sistemático y objetivo de una Auditoria de Calidad

Este análisis va dirigido a varios campos entre los que tenemos:

- Sistema de calidad
- Procesos de trabajo recogidos en el sistema
- Productos resultado del procesos

Auditoria de Sistemas.- Es la que se refiere a la observación, análisis y mejora de los sistemas, organizaciones o procedimientos de calidad existentes.

Auditoría de Procesos.- Es la Auditoría de Calidad que se refiere a la observación de procesos de toda clase, dedicando especial atención a los procesos especiales.

Auditoría de Producto.- Este examen se lo aplica, sobre determinadas muestras extraídas de los procesos de producción, para observar con minuciosidad de acuerdo con un procedimiento especial, las posibles desviaciones del producto con relación a sus especificaciones.

El auditor debe estar claro, que la auditoria debe estar basada en objetivos obtenidos.

Para garantizar la independencia de la Auditoría de Calidad, estos exámenes son aplicados por personas independientes del área a ser revisada. En todo caso, las personas que realizan esta actividad, tanto interna como externa, están sometidos a una formación específica que cubre tanto el campo de sistemas como el de la Técnica de Auditoría.

Uno de los objetivos de la Auditoría de Calidad, es evaluar si es necesario introducir acciones de mejora o correctora.

No se debe confundir una Auditoría con actividades de “suspensión de la calidad” o de “inspección”, el objetivo de estas últimas es el control de un procesos con la aceptación de un producto.

El objetivo principal es ayudar a la dirección del cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentario pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- a) Verificar la confiabilidad o grado de responsabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- b) Verificar el buen funcionamiento del sistema de control interno lo cual implica su relevamiento y evaluación, tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

Las Auditorías de Calidad se realizan con la finalidad de determinar:

- La adecuación del sistema de calidad de una organización a una norma de referencia específica o estándar.
- La conformidad de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad según lo definido en la documentación (manual de calidad, manual de procedimientos, etc.).
- La eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de la calidad de una organización, y de las medidas correctoras/preventivas adoptadas.

Hay que tener en cuenta, no obstante, que la filosofía de los programas de aseguramiento de la calidad está basada en la prevención, más que en la detección de problemas, y por ello debemos dar mayor importancia a:

- Detectar pronto el problema.
- Conocer la profundidad del mismo.
- Descubrir la causa principal del problema.

1.3.7.6 Alcance de la Auditoría de Calidad

El alcance describe todo el sistema de Gestión de Calidad, procedimientos, de todos los apartados de la norma de calidad aplicada para la implantación del sistema así como la información relativa a documentación legal y administrativa de la empresa por el equipo auditor, en factores tales como la ubicación física, actividades organizacionales, la forma de realizar los informes.

El alcance de la auditoria debe ser determinado entre el cliente y el auditor líder. El auditado normalmente debe ser consultado cuando se determina el alcance de la auditoria.

Cualquier cambio posterior al alcance de la auditoria debe realizarse de común acuerdo entre el cliente y el auditor líder. Los recursos encargados al auditor deben ser suficientes en cantidad y calidad para cumplir con el alcance requerido.

1.3.7.7 Metas de la Auditoría de Calidad

Como conclusión, un especialista en calidad sabe que la calidad de la auditoria es un proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoria y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad de información referente de los aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso del cliente.

1.3.7.8 Fases de la Auditoría de Calidad

Para la presente investigación se considera las siguientes fases:

CUADRO N° 1.1 FASES DE LA AUDITORIA DE CALIDAD



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las postulantes

1.3.7.9 Etapas de la Auditoría

La práctica de la Auditoria se divide en tres fases:

- Planeación y Programación
- Ejecución de la Auditoría
- Informe y Plan de Acción

Planeación y programación.-En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, es el conocimiento global de la empresa por parte del auditor en donde se determina el alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias, metodologías y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoria que se llevará a efecto.

Ejecución de la Auditoría.-El objetivo de esta etapa es obtener y analizar toda la información del proceso que se audita, con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante, es decir, contar con todos los elementos que le aseguren al auditor el establecimiento de conclusiones fundadas en el informe acerca de las situaciones analizadas en terreno, que entre otras incluyan: el nivel efectivo de exposición al riesgo; las causas que lo originan; los efectos o impactos que se podrían ocasionar al materializarse un riesgo y, en base a estos análisis, generar y fundamentar las recomendaciones que debería acoger la Administración.

Informe y Plan de Acción.-Es el resultado de la información, estudios, investigación y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una

auditoría, que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señalan las debilidades de control interno, si las ha habido, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas.

1.3.7.9 El Proceso de la Auditoría de Calidad

La Auditoría de Calidad debe constar de 4 etapas. Estas deben aplicarse rigurosamente en las auditorías externas pero pueden ser también aplicables, con las modificaciones necesarias, en las auditorías internas. Estas cuatro etapas son las siguientes:

- 1.- Recopilación de información.
- 2.- Reunión previa
- 3.- Proceso de la auditoría
- 4.- Reunión Final

ETAPA 1. Recopilación de información.- Mediante llamadas telefónicas, cartas, cuestionarios, visitas de reconocimiento o cualquier otro medio de comunicación o combinación de ellos se obtienen la siguiente información:

- Tamaño, complejidad y alcance de la organización a auditar en lo que respecta a su superficie, fuerza y rango de productos.
- La propia opinión de la organización respecto a cómo cumple los requisitos de Calidad normalizados objeto de la auditoría.
- Certificaciones de homologaciones de clientes o Certificaciones de organismos independientes.
- Para las auditorías es útil disponer previamente del Manual de Calidad, de forma que pueda prepararse la misma con anterioridad a la visita del equipo auditor a la organización.

- Toda la información obtenida de esta manera permitirá al auditor conocer qué es lo que se hace y planificar las actividades de la auditoría en función de la cantidad de trabajo a desarrollar.

ETAPA 2. Reunión previa.- Habiéndose preparado el grupo auditor, la primera actividad de la auditoría es la reunión de introducción. En ella el jefe auditor deberá exponer varios puntos:

- Presentarse a sí mismo y a su equipo
- Explicar el alcance de la auditoría y asegurarse de que ésta es comprendida, incluyendo:
- Determinación de la norma a usar como base de la auditoría y acordar la secuencia de la realización.
- Explicación de las diferencias entre los diferentes tipos de desviaciones, si se va a utilizar esta clasificación. En las auditorías por una tercera parte esta clasificación adquiere especial importancia, puesto que una desviación de gran alcance puede impedir la certificación.
- Dar detalles del objetivo de la reunión final.
- Conocer la documentación que constituye la aplicación del Sistema de Calidad de la organización auditada y que será utilizada durante la auditoría de cumplimiento.
- Asegurarse de que los interlocutores de nivel suficiente están disponibles y que han sido debidamente informados.
- Confirmar que se han hecho los arreglos oportunos como disponer de la oficina a utilizar, lugares a visitar, comidas, etc.
- Verificar que los niveles directivos de la organización han sido informados de que la auditoría está teniendo lugar.
- Preparar una visita a las instalaciones o un mapa de ellas, para el equipo auditor.
- Invitar a preguntar dudas acerca de la auditoría.

Una vez completadas estas actividades, el equipo se trasladará a su oficina, o local reservado para ello, para poner en orden la información y para preparar los horarios a los que deberán reunirse para comentar la planificación de los trabajos.

ETAPA 3. Proceso de la Auditoría.- Si el Manual de Calidad de la organización no fue recibido para preparar la misma, antes de comenzar este punto un miembro del equipo deberá revisar el mismo. Mientras dure la auditoría, el jefe de equipo será responsable de asegurar varios aspectos:

- Se cubren todos los objetivos de la auditoría.
- Se elaboran informes claros y precisos de las desviaciones detectadas.
- Todas las desviaciones se basan en evidencias objetivas.
- Las reuniones de enlace con su equipo y reuniones de revisión se mantendrán regularmente durante la auditoría.
- La auditoría marcha de acuerdo al plan establecido y los recursos son conducidos según las necesidades para alcanzar los objetivos.
- Si se utiliza la clasificación de desviaciones/observaciones, que los responsables de la organización están informados de las desviaciones detectadas.

Plan de Control de Calidad

Lo primero que debemos saber es que un Plan de Control de Calidad es un resultado final de un proceso más grande, el proceso del diseño del proceso. Por ejemplo, si una empresa ha de fabricar un nuevo producto, el Plan de Control de Calidad se establece en base a las actividades de transformación de las materias primas en dicho producto. El Plan de Control de Calidad puede, y debe, determinar la forma de realizar el producto. Determinar, incluso, la forma de realizar el producto sin que sea necesario controlarlo. Al menos no de la forma que entendemos un control.

Hay que tener claro que el objetivo no es controlar, sino hacer un producto que cumpla los requisitos. El diseño de la forma de realizar el producto, y la forma de controlar la calidad del producto realizado (definida en el Plan de Control de Calidad), es el diseño del proceso de realización del producto.

Centrándonos exclusivamente en la elaboración del Plan de Control de Calidad, inscrito como hemos dicho dentro del proceso de diseño del proceso, las etapas básicas que conducen a su obtención son:

1. Definir completamente qué etapas comprende la fabricación (o prestación de servicio), qué medios productivos se van a utilizar (máquinas y herramientas), qué materias primas, cuántas personas y qué competencia deben tener, qué procedimientos de trabajo se van a utilizar, qué aspectos legales y reglamentarios afectan, cuáles son los requisitos del producto, etc.

En la práctica, buena parte de esta información se suele determinar gráficamente en un documento denominado sinóptico del proceso (también conocido como diagrama de flujo del proceso y otras variantes). El sinóptico del proceso estructura el campo de trabajo en etapas, que serán utilizadas en todo el proceso de diseño del plan de control. Como se ha indicado anteriormente, el diseño del plan puede modificar la forma de trabajar y/o enriquecerla. Con lo cual modificará y/o añadirá nuevos elementos al sinóptico.

2. Analizar los riesgos asociados a la realización de cada una de las etapas determinadas. Comúnmente conocido como AMFE (**Análisis del Modo de Fallo y sus Efectos**) en castellano, AMDEC en francés, o FMEA en inglés, este análisis evalúa y puntúa cada uno de los riesgos asociados a la fabricación o prestación de servicio según su gravedad, ocurrencia (la probabilidad de que ocurra), y detección (probabilidad de que el problema sea detectado cuando aparezca), para obtener, producto de los tres, un índice denominado Índice de Prioridad del Riesgo (NPR en inglés).

Un Plan de Control de la Calidad pretende garantizar que el producto resultante cumpla los requisitos. Para conseguir este fin, parece lógico que analicemos primero qué puede ir mal, qué puede fallar. AMFE no es más que una técnica estructurada para evidenciar los puntos débiles del proceso y obtener una ponderación de estos riesgos.

El AMFE se realiza tomando como base el proceso de realización del producto diseñado, incluidos los controles de calidad que puedan ya existir. Esta técnica no sólo se aplica sobre procesos, también es corriente aplicarla sobre los medios productivos y el diseño de productos. En un AMFE, debemos valorar cada riesgo identificado asignando una nota en los 3 factores que más relevancia tienen: Gravedad, Ocurrencia, y Detección. La asignación de la nota debe ser lo más objetiva posible, y para ello con anterioridad se fijan unos criterios para asignar puntuaciones. Los factores sometidos a valoración son complementarios entre sí, y tienen la misma importancia en el resultado final, ya que al final se calcula el producto de los 3. Lo más común es asignar puntuaciones de 1 a 10 en cada factor, con lo cual el índice calculado es un número entre 1 y 1000.

Donde realmente se diseña el Plan de Control es durante la realización del AMFE. La organización puede fijar el nivel de riesgo a partir del cual introducir controles o modificar elementos de proceso que lo reduzcan. Como ya se habrá advertido, para disminuir el nivel de un riesgo, nuestras acciones pueden tener como efecto:

- Disminuir la gravedad del riesgo.
- Disminuir la probabilidad de que ocurra, o aumentar la capacidad de detección.
- Actuar sobre cualquiera de estos factores disminuye el nivel de riesgo.

En automoción una práctica bastante extendida es fijar el nivel de riesgo aceptado en 100. Cualquier riesgo que obtenga una nota superior debe ser disminuido introduciendo algún cambio o control adicional en el proceso.

3. Documentar el Plan de Control. Si hemos hecho correctamente las etapas anteriores, dispondremos de toda la información necesaria para hacerlo. Se trata de documentar como mínimo lo siguiente:

- Especificar etapa por etapa de la realización del producto qué características debe cumplir el producto, con qué medios productivos se transforma, y qué variables se controlan y cómo.
- Especificar los controles de calidad realizados por laboratorios. Ensayos sobre materias primas, productos semi-procesados, o sobre el producto final.
- Especificar las auditorías de producto o de proceso que se vayan a realizar.

El plan de control puede contener directamente esta información, o bien hacer referencia a los documentos que la contienen: planos, fichas técnicas de materia prima, instrucciones de trabajo, paneles de defectos, pautas de autocontrol etc.

1.3.8 Aplicación Modelo de Auditoría de Calidad

El Modelo de Auditoría de Calidad es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse, precisando su responsabilidad, participación de cada miembro de la entidad para desarrollar las actividades que se le han establecido dentro de la empresa.

En este sentido el modelo es vital para incrementar, controlar, aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas así como de organizaciones. Se trata de una de las herramientas más eficaces para transmitir dichos conocimientos experiencias que se han obtenido a lo largo de un estudio. El modelo es instrumento administrativo u operativo que permite a cualquier institución normalizar su operación, el mismo que le ayudara obtener los objetivos planteados conforme al mejoramiento de la calidad y cumplimiento de las normas determinadas en la empresa.

CAPÍTULO II

2. BREVE CARACTERIZACION DE LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS

2.1. Reseña Histórica de la Empresa

La empresa **AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS** inicia su actividad hace dos años después de independizarse para abrir su propia empresa agrícola con el bajo costo de los invernaderos y las excelentes condiciones climáticas, es debido a estos beneficios que la empresa nace de la idea de un hombre cotopaxense con el deseo de formar una plantación para la exportación de productos y con el deseo de obtener utilidad para la empresa el único accionista y dueño es el ingeniero Franklin Toaquiza.

Actualmente la empresa tiene una producción de alrededor de 25.000 flores diarias, siendo el propósito primordial de la empresa el de producir y comercializar rosas de calidad, altamente competitivas en el mercado internacional.

A través del tiempo ha implementado nuevos métodos para la mejora continua en la variedad de productos para un mercado de alto nivel con condiciones ambientalmente adecuadas por lo que se encuentra constantemente mejorando la calidad así como el servicio para satisfacer la demanda permitiendo a la empresa cubrir con las necesidades y exigencias de los clientes, lo que le ha brindado la oportunidad de liderar en los mercados internacionales más importantes del mundo.

2.1.1 Razón Social

El 15 de abril del 2010 fue fundada la empresa con el nombre de **AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS**, con el aporte del Ingeniero Franklin Toaquiza quien aporta con el 100% de los terrenos que fueron parte del invernadero, se utilizan en un 100% para el cultivo y exportación de rosas.

La razón social o el nombre comercial con el que se identifica a la empresa florícola en el mercado nacional e internacional es: EMPRESA “**AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS.**”

2.1.2 Misión de la empresa

Fortalecer el sector florícola, con un nuevo proceso de trituración, realizando la belleza natural de la rosa ecuatoriana que tan cotizada es a nivel internacional, logrando constituirnos como exportadores directos

2.1.3 Visión de la empresa

Fomentar a la investigación y creatividad del personal que labora en **AGRICOVIC**, las mismas que logran el fortalecimiento de la empresa ecuatoriana a nivel florícola internacionalmente. .

2.1.4 Objetivos de la empresa

Objetivo General:

Fortalecer el sector florícola Ecuatoriano con nuevos procesos de trituración en base a nuevas tecnologías.

Objetivos específicos:

- Investigar nuevas tecnologías.
- Brindar seguridad y estabilidad laboral.
- Expandir el mercado internacional.
- Implementar la infraestructura adecuada a la empresa en el menor tiempo posible.
- Cumplir con los estándares requeridos en el mercado nacional e internacional.
- Capacitar al personal periódicamente **AGRICOVIC**.
- Elaborar los estatutos de la empresa.
- Conformar los departamentos administrativo, técnico y de servicio.
- Programar cronológicamente el mantenimiento de la empresa para la preservación de equipos y herramientas.
- Ser exportadores directos.

2.1.5 Valores Institucionales

Entre los principales valores empresariales tenemos:

- Honestidad
- Lealtad
- Respeto
- Disciplina
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Amistad
- Perseverancia
- Creatividad

2.1.6 Políticas de la Empresa

- c) Calidad, esfuerzo, seriedad son conceptos que en resumen puede definir nuestra política empresarial que también contempla un minucioso cuidado del ambiente natural.
- d) El personal operativo deberá utilizar todos los implementos que sean necesarios para realizar todas las actividades dentro de la florícola para de esta manera proteger su salud.
- e) Dentro de la finca los turnos de aseo se realizaran de acuerdo a los horarios establecidos por la empresa.
- f) Todos los empleados deberán realizarse un chequeo médico al final de cada mes para la prevención de enfermedades.

2.1.7 Principios de la Empresa

Recurso humano creativo y altamente capacitado

- La empresa actualizará permanentemente a los empleados proporcionándoles cursos de capacitación. Para mantener una actitud abierta al cambio.
- Nuestra empresa únicamente contratará personal altamente calificado.
- Ambiente laboral respetuoso y satisfactorio
- Nuestra empresa motivara el trabajo en equipo que permita el desarrollo personal del empleado y de esta manera de la empresa.
- Mantener buenas relaciones laborales con superiores, compañeros, subalternos, clientes, proveedores y la comunidad.

Responsabilidad y disciplina en todos los actos

1. El empleado desarrollara sus actividades dentro de un marco ético y legal.
2. La empresa se hará responsable de todos los compromisos adquiridos con el entorno, la sociedad y el medioambiente.

2.2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.2.1 MATRIZ FODA

CUADRO N° 2.1. MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Tecnología adecuada • Cuenta con una variedad de producto casi única en el país • Cumple con cada uno de los requerimientos de clientes • Cuenta con clientes potenciales • Infraestructura apta para grandes producciones	• Mayor crecimiento productivo en Cotopaxi • Constituyen como el principal producto exportable cultivado (62%) • Adecuada ubicación geográfica • Apoyo con créditos por parte de CFN • La apreciación del producto por países extranjeros
DEBILIDADES	AMENAZAS
• Trabaja bajo los estándares de Agrocalidad y la inspección de trabajo, pero conoce poco de normas ISO. • Falta de publicidad para que sea reconocido nacional e internacionalmente. • Falta de capacitación tecnológica para los empleados de la empresa. • Separación física de las oficinas de la plantación con la finca. • Disminución de las ventas por el incremento de nuevas empresas que ofrecen lo mismo	• La caducidad del tratado de la ley de preferencias arancelarias andinas • La inestabilidad de las regulaciones de normas de exportación. • Las variaciones de leyes sobre aranceles y normas que regulan al sector agrícola • Nuevos competidores locales con bajos costos de exportación • Las empresas competidoras poseen tecnología de punta más avanzada

FUENTE: empresa AGRICOVIC

ELABORADO POR: Las investigadoras

2.3 DISEÑO METODOLÓGICO.

2.3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del estudio se utilizó el siguiente tipo de investigación

Investigación Descriptiva.- Consiste en querer conocer las situaciones, costumbres, actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, por medio de la recolección de datos actuales.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Este tipo de investigación se aplicó en la Empresa AGRICOVIC AGRÍCOLA VICTORIA COLORS ya que proporcionó toda la información necesaria para determinar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas de la empresa.

2.3.2 TÉCNICAS.

Las técnicas a utilizarse al momento de la recopilación de la información fueron las siguientes:

Encuesta.- Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento).

Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa, a los miembros internos de la empresa en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. La encuesta fue aplicada al departamento contable, departamento productivo ya los clientes.

Entrevista.- Un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas, una de las formas más comunes se puede presentarse en diferentes situaciones o ámbitos de la vida cotidiana.

La entrevista se aplicó al propietario de la empresa el cual es el señor Franklin Toaquiza.

2.3.3 UNIDAD DE ESTUDIO

Población o universo

En esta investigación se trabajó directamente con todos los miembros de la organización que en su totalidad son 125 personas, con 28 clientes potenciales que de manera directa son beneficiarios por los productos de la empresa Agrícola AGRICOVIC Victoria Colors.

POBLACION A INVESTIGAR

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Personal Directivo	1
Personal Administrativo	6
Clientes	28

FUENTE: empresa AGRICOVIC

ELABORADO POR: Las investigadoras

2.4 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

2.4.1 ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA AGRICOLA VICTORIA COLORS AGRICOVIC SEÑOR FRANKLIN TOAQUIZA

1.- ¿La empresa posee la estructura y el personal idóneo para su adecuado funcionamiento?

La empresa AGRICOVIC posee una estructura adecuada, aunque el sitio donde se encuentra ubicada es un poco reducido, el personal con el que se cuenta es idóneo.

2.- ¿Con qué frecuencia es evaluado su personal?

No se realiza frecuentemente, pero en estos meses se ha revisado las actividades de cada uno de los empleados lo que ha producido conocer las actividades que

tienen a cargo cada uno de ellos, hemos tratado de hacer test para ver el comportamiento del personal.

3.- ¿Se realiza un control adecuado de la calidad en la producción de las flores?

El Control de la producción esta revisada minuciosamente ya que la flor es exportada a países con grandes exigencias para poder ingresar en su mercado.

4.- ¿Cómo realiza la verificación de los procedimientos generales de producción con la Norma ISO?

Si aplicamos las normas ISO, pero no es mucho tiempo que se está tratando de implementar las mismas y todavía nos está costando trabajo para familiarizarnos con esta normativa.

El personal que estaba a cargo de la implementación de la norma abandono la empresa y esta el proceso implementado pero no está ejecutado.

5.- ¿Compara los procedimientos del Manual de Calidad con las actividades que se realizan?

La verdad se debería, contamos con un Manual de Calidad pero no se maneja me imagino que este manual debe ayudar a mejorar las actividades que se realizan en la florícola.

6.- ¿Realiza una comparación de registros y documentos con el Manual de Calidad?

No trabajamos de esa forma solo con los números exactos de producción y ventas.

7.- ¿Cómo ha establecido el control de calidad para el Proceso de Producción?

Está establecido de acuerdo a la producción de la plantación, quien se encarga es la Gerencia Técnica, es esta dependencia la que verifica si se está cumpliendo y si está bien y pasa, entonces sí para ellos la flor sale.

8.- ¿Cree usted qué es importante aplicar una Auditoría de la Calidad? ¿Por qué?

Si estoy de acuerdo porque se invirtió en la adopción de las Normas ISO y quisiera saber si se aplica o no, y porque con el resultado de la auditoría se pueden tomar medidas correctivas para que no exista problemas con la calidad de la flor que exportamos.

INTERPRETACION DE RESULTADOS

A través del instrumento de la entrevista que fue aplicada al Gerente General de la empresa, se pudo conocer que cree pertinente la realización de una Auditoría de Calidad, aunque si bien es cierto se realizan controles de productos parciales y exhaustivos de los mismos, consideran que ayudaría a crear una pauta sobre el rumbo que ha venido teniendo al empresa les permitirá saber hacia dónde está direccionada la misma. Se ha cumplido con adopción de las normas que se les exigió al momento de la constitución, la empresa Agricovic Agrícola Victoria Colors, es una empresa con poco tiempo de constitución, por lo que poseen conocimientos bajos y casi escasos sobre sistemas de control de calidad, normas de estándar de calidad completas, aunque se contrató el personal especializado en este tema de normativa ellos no se responsabilizaron del manejo de la norma. Por lo que se concluye que se cree pertinente la realización de una Auditoria de Calidad, ya que el control es débil, esta aplicación permitirá establecer las debilidades ocultas, creara un ambiente de confianza en el medio interno de la empresa, procurando su direccionamiento a un control adecuado en cuanto a calidad sobre si se trata de una empresa exportadora.

2.4.2 ANALISIS E INTERPRETACION DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS.

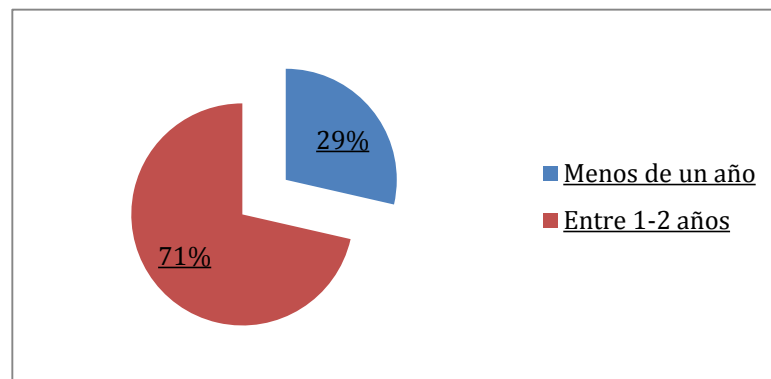
1. -¿Aproximadamente desde cuando es usted cliente de la Empresa Agricovic agrícola “Victoria Colors”?

TABLA N° 2.1
DESDE CUANDO ES CLIENTE

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	8	29%
Entre 1-2 años	20	71%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.1
DESDE CUANDO ES CLIENTE



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulante

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de personas encuestadas el 71% indica que son clientes de la empresa AGRICOVIC entre 1-2 años mientras que el 29% indica que son clientes hace menos un año, por lo tanto el nivel de diferencia de porcentajes que marca esta pregunta indica que la empresa AGRICOVIC mantiene una cartera de clientes segura desde sus inicios, si bien es cierto en corto tiempo, pero su seriedad y calidad ha permitido su ingreso en el mercado.

2.- ¿Cómo calificaría la calidad en la entrega del producto?

TABLA N° 2.2.

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD

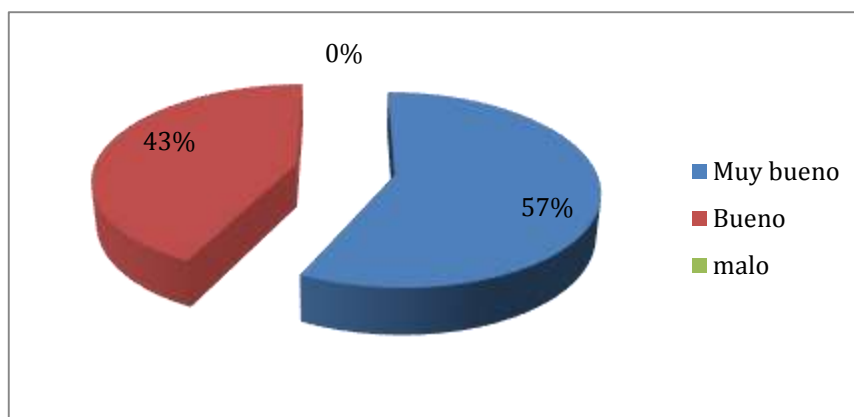
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	16	57%
Bueno	12	43%
Malo	0	0%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Investigación de Campo (2012)

ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.2.

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD



FUENTE: Investigación de Campo (2012)

ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de personas encuestadas el 57% ha calificado la calidad de la entrega del producto dentro de los estándares muy buena, mientras que 43% dice que la entrega del producto es buena, visualizándose con esto que los clientes se encuentran satisfechos a la hora de la entrega del producto desde su trato hasta su precio, manteniéndose así como un excelente proveedor.

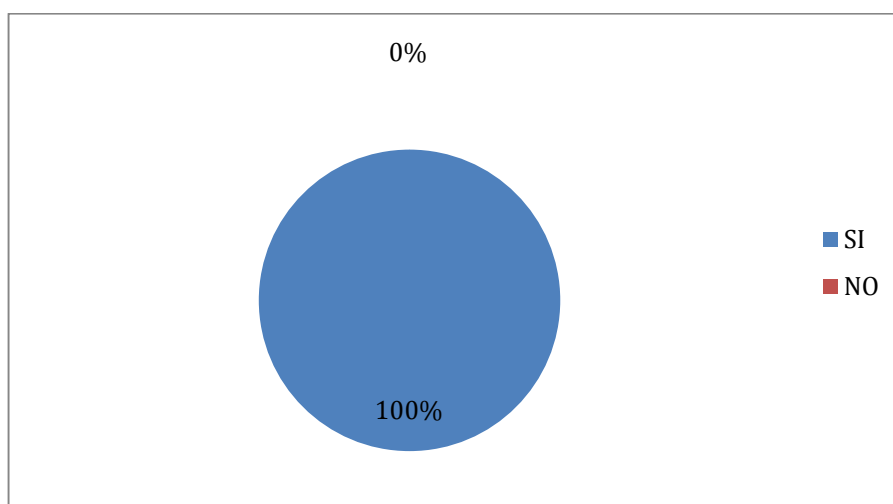
3.- ¿La Empresa Agricovic Agrícola Victoria Colors, cumple con los plazos establecidos por el cliente en la entrega de su pedido?

TABLA N° 2.3
CUMPLE CON LOS PLAZOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	100%
NO	0	0%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.3
CUMPLE CON LOS PLAZO



FUENTE: Investigación de Campo (2012)
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de personas encuestadas el 100% se ha encontrado satisfecho con el plazo de entrega que acuerdan en el momento de la negociación, esto no solo beneficia a la empresa formándola en una imagen de seriedad, sino también al cliente al establecer una confianza entre proveedor y cliente, ya que este es uno de los factores principales para surgir en un mercado competitivo

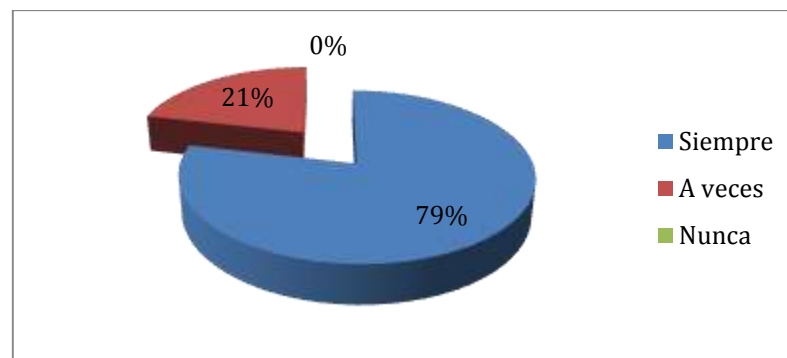
4.- ¿Si usted deseara emitir una queja, existe un trato directo con el gerente para posteriormente solucionarlo?

TABLA N° 2.4.
EXISTE UN TRATO DIRECTO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	79%
A veces	6	21%
Nunca	0	0%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.4
EXISTE TRATO DIRECTO



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de personas encuestadas el 79% contestó que siempre existe un trato directo con el gerente, en caso de emitir una queja ya sea por trato o incumplimiento en políticas ya establecidas, mientras que el 21% dijo que a veces, pueden tratar su problema directamente con el gerente, por lo mismo el mayor porcentaje se ve satisfecho de una u otra forma pero es importante también atender al otro lado de los cliente, ya que la empresa es el resultado del bienestar de todos los clientes.

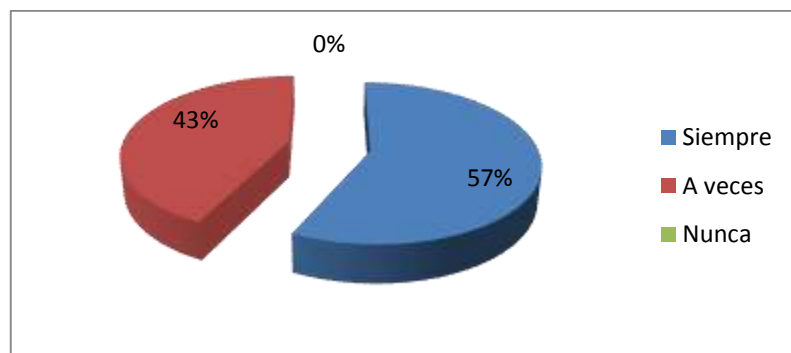
5.- ¿Cree usted que su proveedor logra satisfacer, los requerimientos de su Empresa?

TABLA N° 2.5
SATISFACCIÓN DE REQUERIMIENTOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	57%
A veces	12	43%
Nunca	0	0%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.5
SATISFACCIÓN DE REQUERIMIENTOS



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de personas encuestadas el 57% contestó que la empresa Agricovic Agrícola Victoria Colors cubre en absoluto sus necesidades siempre que este lo requiera con la más completa calidad posible, mientras que el 43% manifestó que a veces se logra dicha satisfacción en cuanto a lo que tiene que ver con el producto, esto se puede presentar por diversos motivos tiempo, inconsistencias, falta de comunicación. Por lo tanto el porcentaje de satisfacción es alta pero no por ello se debe descuidar al otro porcentaje que no se encuentra cómodo con el servicio, estableciendo parámetros de cuidado y atención.

6.- ¿Está satisfecho con la relación calidad/precio de los productos ofrecidos por la Empresa Agricovic Agrícola Victoria Colors?

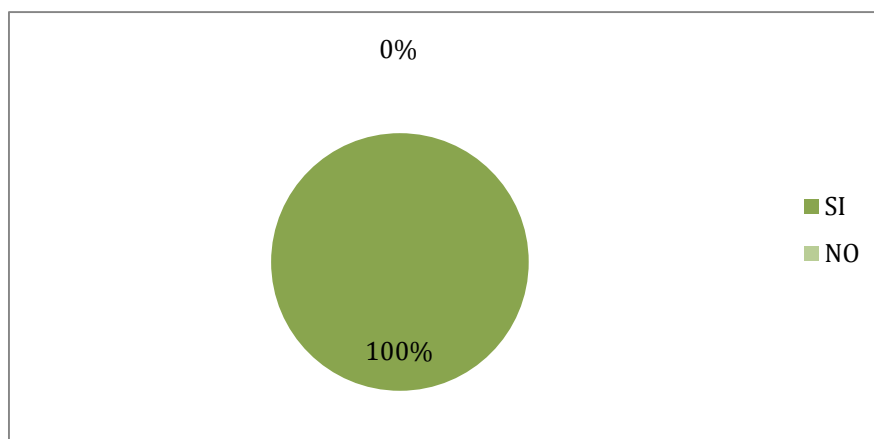
TABLA N° 2.6
RELACIÓN DE CALIDAD Y PRECIOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	100%
NO	0	0%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.6
RELACIÓN DE CALIDAD Y PRECIOS



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestados el 100% de los clientes manifestaron que se encuentran satisfechos con el indicador precio-calidad de los productos que ofrece la empresa Agricovic Agrícola Victoria Colors. Esta es una fortaleza que mantiene la empresa, y debe ser aprovechada en cuanto a la absorción de nuevos clientes, y por supuesto el mantener a los clientes actuales.

7.- ¿En general usted considera que nuestros precios son?

TABLA N° 2.7

PRECIOS

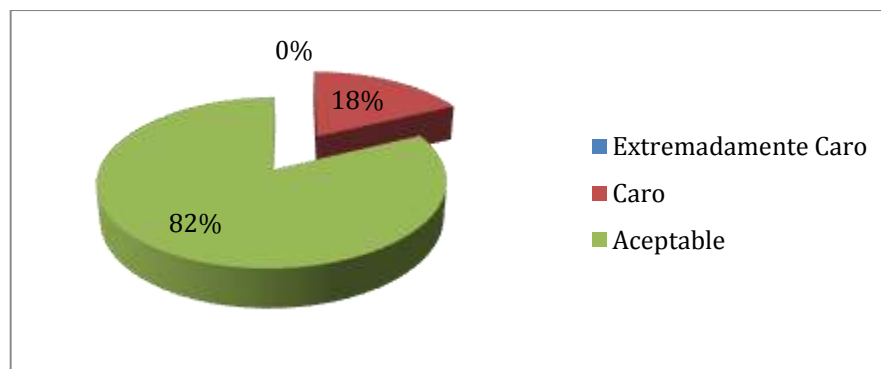
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Extremadamente Caro	0	0%
Caro	5	18%
Aceptable	23	82%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.7

PRECIOS



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestados el 82% dice que los precios de los productos que ofrece la empresa AGRICOVIC son aceptables ayudando al cliente a mantener calidad a un precio accesible, mientras que el 18% de los clientes dicen que los precios son caros, quizá debido a la competencia se de estos acontecimientos de la variabilidad de precios pero sin duda los clientes saben escoger calidad muchas veces sin incurrir o procurar costos, estos indicadores muestran que a la larga la calidad sin duda es necesaria, aunque aún existen vacíos la empresa se encuentra en un nivel aceptable, y procura el bienestar y calidad del producto y del cliente.

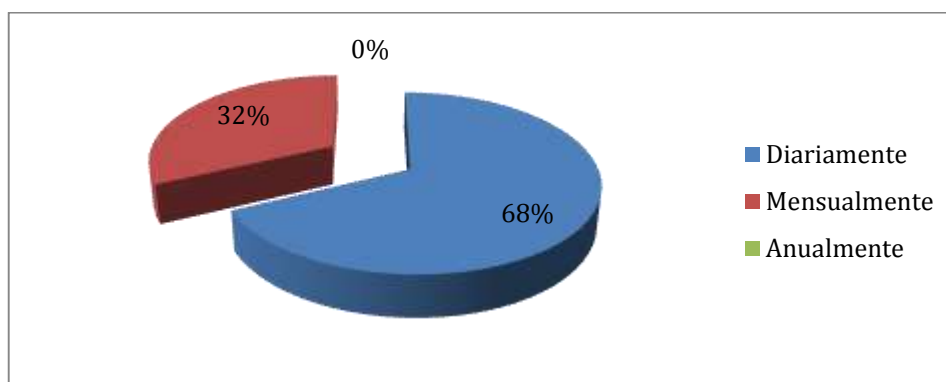
8.- ¿Con que frecuencia requiere, los productos que brinda la Empresa Agricovic Agrícola Vitoria Colors?

TABLA N° 2.8
REQUERIMEINTOS DE PRODUCTOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanalmente	19	68%
Mensualmente	9	32%
Anualmente	0	0%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.8
REQUERIMEITNOS DE PRODUCTOS



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestados el 68% adquiere flores semanalmente, en sus países de origen o a donde es exportada la flor los climas y fechas varían por ello en muchos de estos países se necesita flor en demasía, mientras que el 32% adquiere mensualmente las flores de colores que produce esta empresa todo va de acuerdo al motivo necesidad, estación y clima en el que se desenvuelva el país, estos resultado procuran un índice de resultados del porcentaje de ventas.

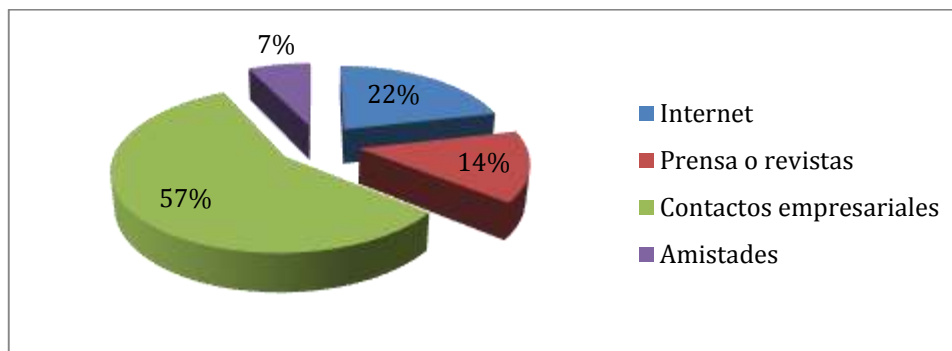
9.- ¿Cómo conoció la Empresa y de la plataforma de su producción que esta ofrecía?

TABLA N° 2.9
PLATAFORMA DEL PRODUCTO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet	6	22%
Prensa o revistas	4	14%
Contactos empresariales	16	57%
Amistades	2	7%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.9
PLATAFORMA DEL PRODUCTO



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestados, el 57% manifiestan que conocieron de su producción de la empresa agrícola mediante contactos empresariales, el 22% de los clientes conocen su producción por internet, su plataforma de servicios colocado en redes sociales es útil como un medio publicitario, el 14% de los encuestados dijeron que lo conocieron a través de prensa el 7% de los clientes conocen su producción por sus amistades. Por ello es importante fortalecer la publicidad por medios que llegue a nivel nacional y tome fuerza fuera del país.

2.4.3 ANALISIS E INTERPRETACION DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS.

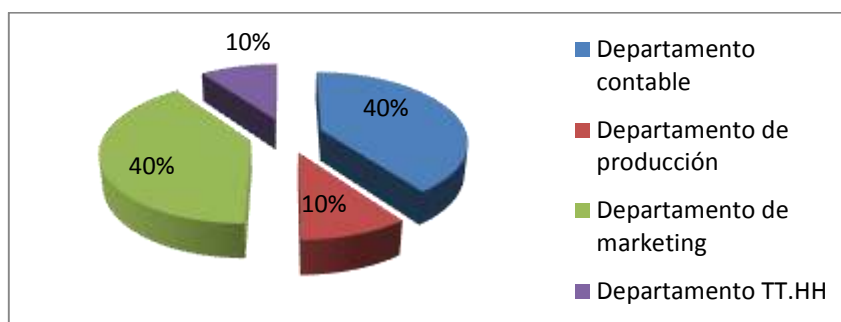
1.- ¿a qué departamento usted pertenece en la empresa Agricovic agrícola Victoria Colors?

TABLA N° 2.10
CARGO QUE DESEMPEÑA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Departamento contable	2	40
Departamento de producción	1	10
Departamento de marketing	2	40
Departamento TT.HH	1	10
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO 2.10
CARGO QUE DESEMPEÑA



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% el 40% hace referencia a que pertenece al departamento contable, el otro 40% al departamento de marketing, el 10% al departamento de producción y el otro 10% al departamento de talento humano, siendo el personal administrativo con el que cuenta la Empresa Agricovic Agrícola Victoria Color.

2.- ¿Aproximadamente desde cuando forma parte del personal administrativo o productivo de la empresa Agricovic agrícola Victoria Colors?

TABLA N° 2.11

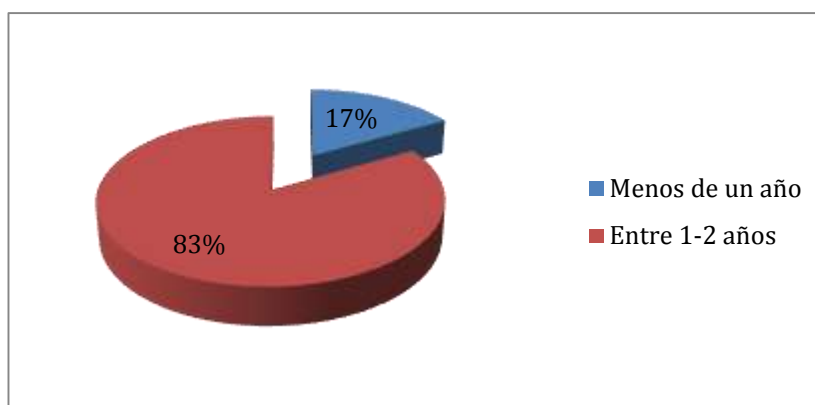
DESDE CUANDO FORMA PARTE DE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	1	17%
Entre 1-2 años	5	83%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

TABLA N° 2.11

DESDE CUANDO FORMA PARTE DE LA EMPRESA



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% el 83% de los trabajadores encuestados manifestaron que trabajan de entre 1 a 2 años y el 17% de los trabajadores aseguran que su ingreso a la empresa fue hace menos de un año. Por lo tanto la mayoría del personal con el que cuenta la empresa comenzó desde el principio de las actividades de la misma, existiendo así de tal manera un alto compromiso en lograr posicionarse en el mercado.

3.- ¿Su conocimiento en cuanto a las normas ISO es?

TABLA N° 2.12

NORMAS ISO

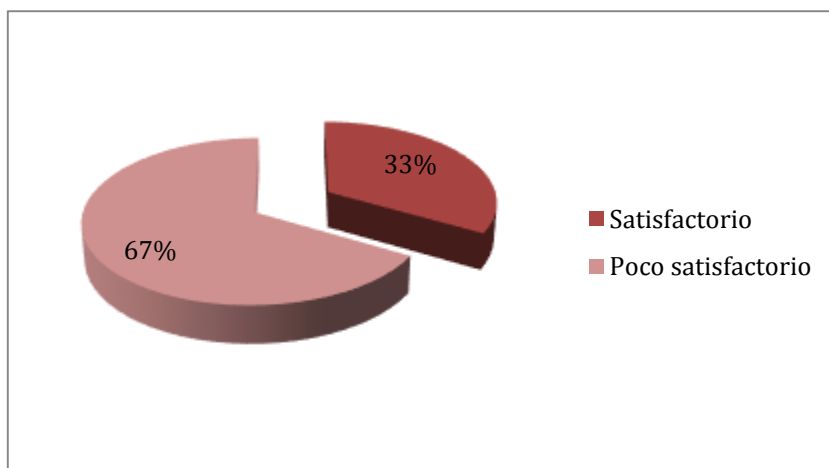
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	2	33%
Poco satisfactorio	4	67%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.12

NORMAS ISO



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% el 67% de los trabajadores encuestados manifestaron que sus conocimientos en cuanto a las normas ISO son poco satisfactorias y el 33% de los trabajadores manifestaron conocen algo de las normas ISO con las que deben trabajar. Dando como resultado que el nivel de comprensión acerca de la normativa es muy baja incidiendo esto en la calidad de producción florícola.

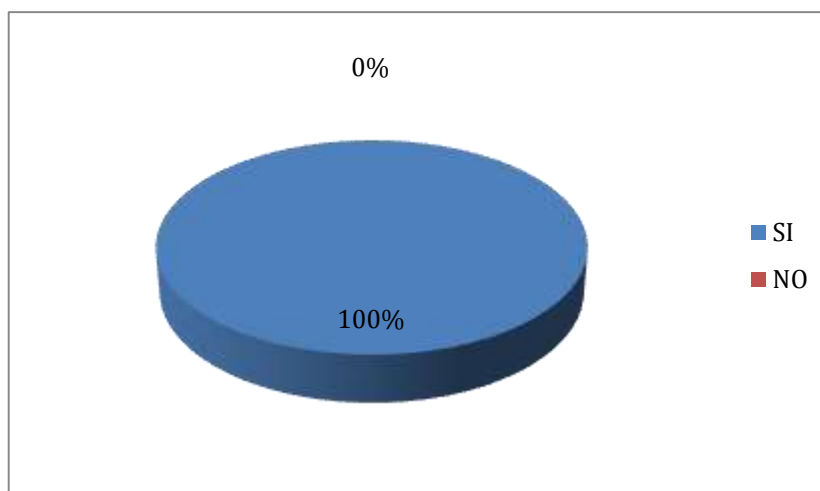
4.- ¿Conoce que es una auditoria de calidad?

TABLA N° 2.13
CONOCIMIENTO SOBRE AUDITORIA DE CALIDAD

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.13
CONOCIMIENTO SOBRE AUDITORÍA DE CALIDAD



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las personas encuestadas todas los 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que conocen que es una auditoria de Calidad o han oído mencionar sobre ella, pero en concreto bajo normativas y estándares, su conocimiento es vago, por ello el motivo de esta investigación es para analizar el sistema de calidad con el que esta empresa trabaja.

5.- ¿Usted cree que beneficie la aplicación de las normas de calidad en la empresa?

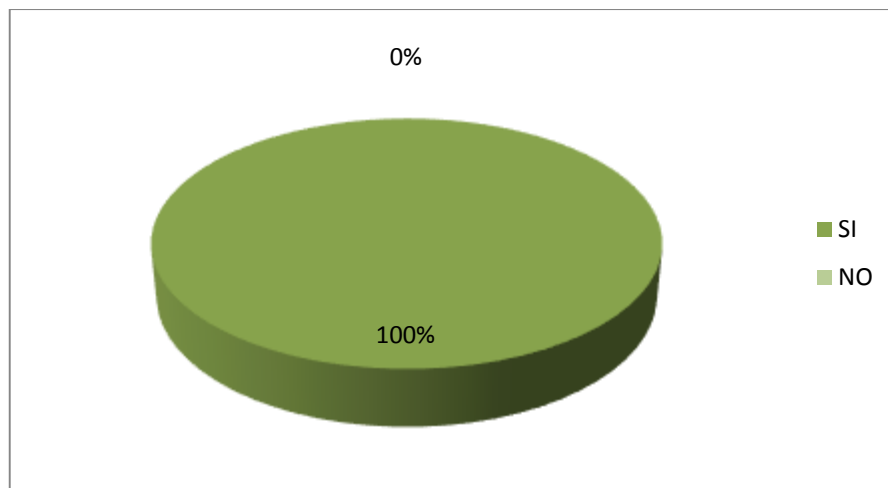
TABLA NO. 2.14
APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.14
APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de los encuestados, el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que creen que sin duda la aplicación de Normas de Calidad beneficiara en la producción de flores de la empresa Agricovic Agrícola Victoria Colors, ayudando con esto a corregir errores ya existentes y a crear una seguridad futura en cuanto a su producción y exportación.

6.- ¿Alguna vez, ya se realizó en la empresa una auditoria de calidad?

TABLA N° 2.15

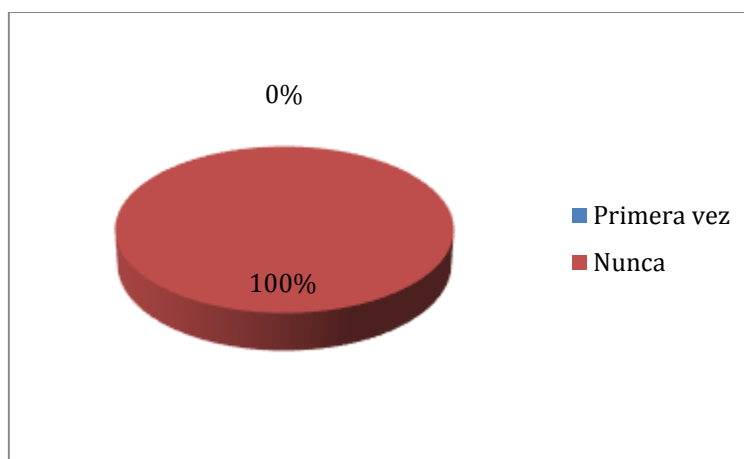
AUDITORÍA DE CALIDAD ANTERIORMENTE

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primera vez	0	0%
Nunca	6	100%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.15

AUDITORÍA DE CALIDAD ANTERIORMENTE



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que nunca se ha realizado una Auditoria de calidad en la Empresa Agricovic Agrícola Victoria Colors, los motivos pueden ser el inicio reciente de sus actividades como empresa, es por ello que se le quitó importancia a manejar un estricto Sistema de Control de Calidad basado en normativas ya existentes.

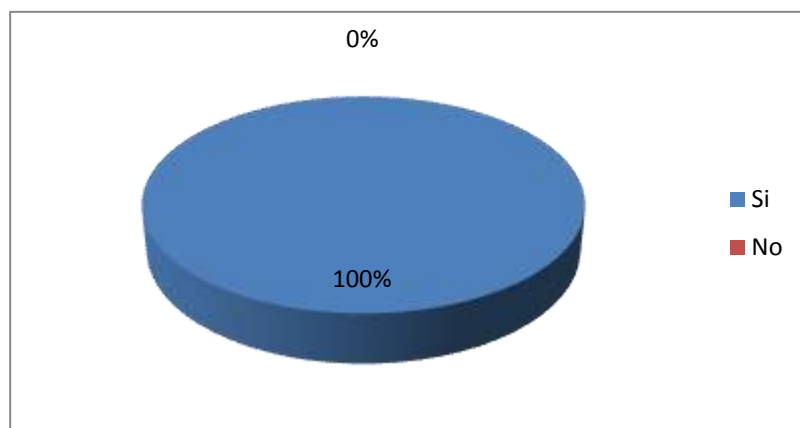
7.- ¿Existe rotación de personal en el departamento productivo en la empresa Agricovic agrícola Victoria Colors?

TABLA NO. 2.16
PERSONAL QUE ROTA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	100%
No	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.16
PERSONAL QUE ROTA



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% el 100% de los trabajadores encuestados dijeron que si el personal en el departamento de producción rota. Esto mejora el rendimiento en el mismo, ayudando a crear backups para cada proceso que requiere la producción siendo así parte activa de la empresa y adquiriendo un compromiso alto.

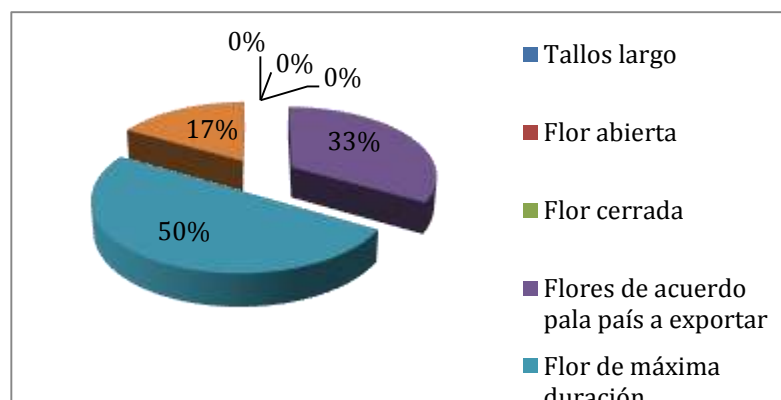
8.- ¿Cuáles son las exigencias requeridas por los clientes, para exportar flores de calidad?

TABLA N° 2.17
EXIGENCIAS REQUERIDAS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tallos largo	0	0%
Flor abierta	0	0%
Flor cerrada	0	0%
Flores de acuerdo al país exportar	2	33%
Flor de máxima duración	3	50%
Colores	1	17%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.17
EXIGENCIAS REQUERIDAS



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de los encuestados el 50% respondieron que prefieren como consumidores una flor de máxima duración, el estado de la flor cambia de acuerdo al clima de cada país es por eso que durante el viaje, transporte y diversos acontecimientos por el que atraviesa la flor durante su embarque, el 33% dice que va a de acuerdo a su clima o condiciones, el 17% se inclina por su color que ya que esto es lo que más llama la atención.

9.- ¿Usted conoce las políticas que emplea la empresa?

TABLA N°. 2.18

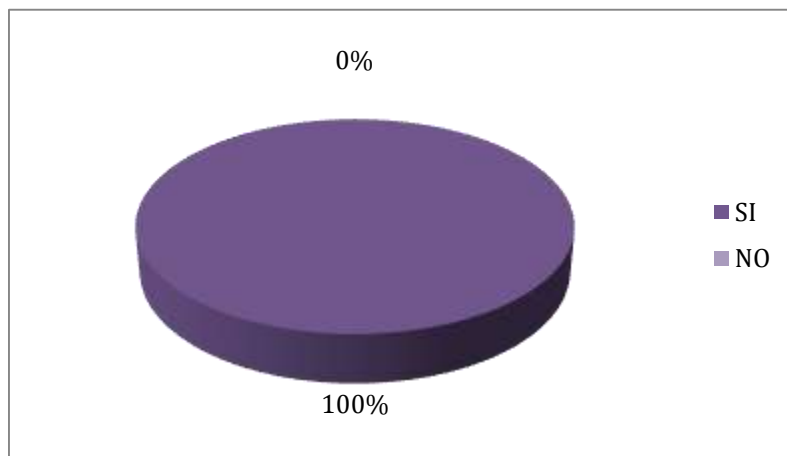
POLÍTICAS QUE EMPLEA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.18

POLÍTICAS QUE EMPLEA



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% el 100% de los trabajadores encuestados dijeron que conocen las políticas con las que trabaja la empresa, este es un requisito importante para los trabajadores asignados por parte de la gerencia, para un mejor manejo interno, creando un ambiente armónico adecuado tanto para administrativos como para la producción.

10.- ¿Cree usted que el ambiente de trabajo al que está expuesto es adecuado y armónico?

TABLA NO. 2.19

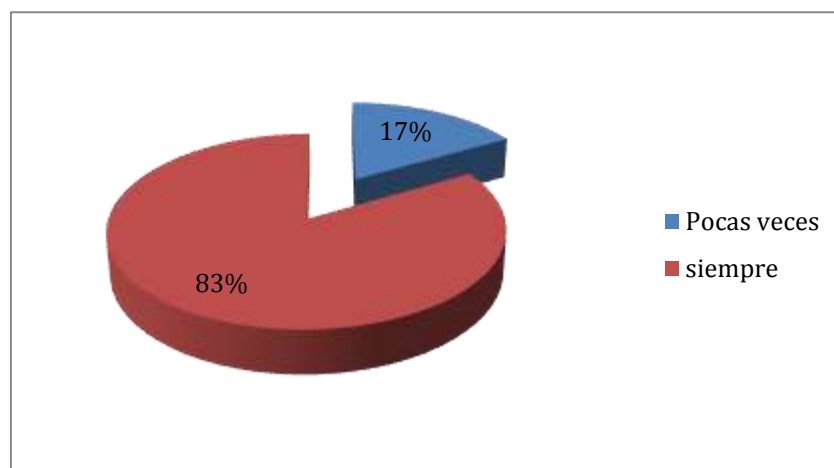
Ambiente de trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pocas veces	1	17%
siempre	5	83%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

GRÁFICO N° 2.19

AMBIENTE DE TRABAJO



FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Las postulantes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100%, el 83% de los trabajadores encuestados manifestaron que el ambiente en el que trabajan es armónico y adecuado, mientras que el 17% dijeron que a veces se da un ambiente interno sereno, para corregir este tipo de circunstancia ya que esto también es calidad, es que se debe aplicar un control interno estudiando factores de ambiente de trabajo fortaleciendo formas ya establecidas de contacto entre trabajadores y gerentes y viceversa, corrigiendo falencias entre los mismos.

2.5 CONCLUSIONES

- Al realizar la investigación de la matriz FODA se pudo constatar, que tanto las oportunidades como las amenazas que se presentan durante el desarrollo de sus actividades cotidianas, juegan un papel muy importantes a la hora de tomar decisiones.
- En la entrevista se ha llegado a una idea lógica en la que se cree pertinente la realización de una Auditoría de Calidad interna ayudando a crear una pauta sobre el rumbo que ha venido teniendo al empresa AGRICOVIC y hacia donde esta direccionada la misma.
- En las encuestas aplicadas a los clientes se pudo notar un gran porcentaje de conformidad con las flores que ofrece, la empresa a pesar de sus falencias en cuanto a la aplicación de las normas de calidad a logrado cubrir las mismas
- Es necesario la verificación del manejo y cumplimiento de las Normas de calidad en cada uno de sus procesos formando con esto una cadena de valor, donde lo primordial es el compromiso es del factor humano.

2.6 RECOMENDACIONES

- Realizar y analizar el FODA en tiempos pertinentes tomando sus resultados para mejorar la situación actual de la Empresa y seguir siendo líder en los mercados nacionales e internacionales.
- Aplicar una Auditoría de Calidad para verificar el cumplimiento de parámetros ya establecidos la aplicación de la misma servirá para lograr que su producción se enfoque y por lo mismo se trabaje en base a las Normas de Calidad.
- Realizar encuestas a los clientes en periodos frecuentes para saber cuan satisfechos están con los productos que ofrece la empresa
- Monitorear y dar seguimiento cumplimiento de las Normas de Calidad , los resultados de la misma van a permitir tomar los correctivos necesarios para cumplir con lo esperado..

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

“APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE CALIDAD EN LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS UBICADA EN EL BARRIO PASTOCALLE, CANTON LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI, PERIODO 2011-2012”.

3.1 INTRODUCCIÓN

Siendo la Auditoría de Calidad aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia, eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la productividad, así como vigilar la existencia de políticas adecuadas, su cumplimiento, comprobando la confiabilidad de la información y de los controles, verificar la existencia de métodos adecuados de operación así como comprobar la correcta utilización de los recursos y su aplicación en cualquier ente es de vital importancia.

Las evaluaciones que se realiza al sector privado determina el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética, equidad, calidad con que se han cumplido los diferentes métodos en cada uno de los proyectos planteados y procesos de producción, considerando la diversidad de los recursos existentes que se realizan en función de los mismos con el objeto de lograr el desarrollo empresarial, una utilidad razonable para conseguir la competitividad y productividad del ente contable.

3.2 JUSTIFICACIÓN

Es importante mencionar que todo ente productivo, no debe privarse de realizar una Auditoría de Calidad pues su supervivencia depende totalmente de la calidad del producto que brinde y esto solo se puede evaluar a través de una Auditoría de Calidad. Esta propuesta ayudó a determinar la situación de la institución, además permitió evaluar el grado de eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así como de todas las gestiones administrativas que se desempeñan en la Empresa AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors, con la finalidad de detectar las causas que pueden afectar el desarrollo normal de las actividades realizadas por el personal de la empresa además para expandir los conocimientos en relación a la temática.

La Auditoría de Calidad ayudó a la empresa en la toma de decisiones, que permitió la consecución de los objetivos ya que la misma se encarga de la medición del grado de cumplimiento con la que se viene desempeñando el Sistema de Gestión de Calidad, así como las estrategias, políticas, procedimientos y herramientas que se aplican en el desarrollo del sistema, para garantizar el mejoramiento continuo de los productos y por ende incrementar sus ingresos.

En la aplicación de la Auditoría, las investigadoras utilizaron las herramientas de investigación como la encuesta, la misma que estará dirigida para el personal que se encarga de la administración de la empresa, así como el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, lo que sirvió para el estudio y análisis de los problemas principales que están presentes en la empresa AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors, como también para obtener un conocimiento exacto sin reservas de la entidad, por medio de las respuestas a las inquietudes, la investigación toma el carácter de original, por lo que fue aplicada de manera detallada, es decir que contó con parámetros y procedimientos minuciosos, así como una metodología que permitió identificar e informar sobre las evidencias encontradas, presentar un informe con opiniones técnicas y profesionales, que fueron de relevancia tanto para toda la estructura organizacional.

Para la ejecución de la Auditoría, las investigadoras contaron con los recursos económicos necesarios para la ejecución de todo el proyecto, así como también de recursos materiales, técnicos, tecnológicos, humanos.

El alcance del examen, fue evaluar la eficacia y eficiencia con la que se desempeña el Sistema de Gestión de Calidad. Teniendo en cuenta estas consideraciones resultó factible la Aplicación de una Auditoría de Calidad a la empresa AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors ubicada en el Barrio Pastocalle, cantón Latacunga provincia Cotopaxi, periodo 2011-2012.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

- Aplicar la Auditoría de Calidad en la empresa AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors en el ejercicio económico 2011, mediante una metodología acorde a su proceso productivo, para conocer el grado de eficacia y eficiencia de los procesos así como también el cumplimiento de las normas de calidad en la producción.

3.3.2 Objetivos Específicos.

- Preparar un Programa de Auditoría, con el fin de recoger evidencia suficiente, relevante, competente, que determine el tiempo y los instrumentos para desarrollar el examen.
- Analizar el proceso productivo que permita determinar el manejo del mismo y recopilar información.
- Emitir el Informe Final de Auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones que permita mejorar el sistema de gestión de calidad de la empresa.

3.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Para alcanzar con mayor eficiencia y responsabilidad, el planteamiento de la propuesta en la aplicación de una Auditoría de Calidad, en el departamento de producción de la empresa AGRICOVIC agrícola Victoria Colors se aplicó la metodología en el desarrollo de la Auditoría de Calidad la misma que fue estructurada de la siguiente manera:

- Archivo de planificación: Contiene toda la información acerca del inicio de la Auditoría, así como contratos, etc.
- Archivo permanente: Es un conjunto de documentos relativos a los antecedentes, organización, operación, normativa jurídica del ente a ser auditado el archivo permanente se integra a partir de la fase de planeación de la Auditoría, cuando se obtiene información general sobre el ente a auditarse, y se actualizara con la información que resulte de otras revisiones o del seguimiento de las recomendaciones.
- Archivo corriente: El archivo de cada área, en que encuentra dividido el trabajo realizado, está compuesta por papeles de trabajo en el que se estructura el área (memorándum, programa, evaluación de riesgo).

Y su aplicación esta canalizado en el informe.

La ordenación de las áreas, carpetas se realizaran de manera ordenada y lógica con el fin de permitir su fácil localización.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

**CHILUISA Y GUAMANI
GRUPO DE INVESTIGACIÓN**

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS



AUDITORÍA DE CALIDAD

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

CHILUISA Y GUAMANI GRUPO DE INVESTIGACIÓN



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

Institución Auditada: AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors.

Dirección: Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, Barrio Pastocalle,
Panamericana Norte s/n

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad.

Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS

AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN A SER AUDITADA

Institución a ser auditada: AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors.

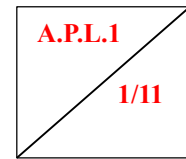
Dirección: Parroquia Pastocalle, Panamericana Norte s/n

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad.

ÍNDICE DEL ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	N° DE HOJAS
APL 1.	ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA	
APL 1.1.1	Contrato	2/2
APL 1.1.2	Propuesta de Servicios	5/5
APL 1.1.3	Distribución del Trabajo	1/1
APL 1.1.4	Siglas a utilizar por los integrantes del Equipo.	1/1
APL 1.1.5	Cronograma de Trabajo	1/1
APL 1.1.6	Marcas de Auditoría	1/1
APL 1.1.7	Índice de Auditoría	1/1
APL 1.1.8	Personal con quien se debe coordinar el trabajo	1/1
APL2	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
APL 2.2.1	Memorándum de Planificación Estratégica	8/8
APL 3.	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
APL 3.3.1	Memorándum de Planificación Específica	5/5

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.



APL. ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

1.1.1 CONTRATO

AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors, ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia Pastocalle, representado por su Gerente el Sr. Franklin Oswaldo Toaquiza a quien en adelante se le llamará “EMPLEADOR” y por otra parte el Grupo de Investigación conformado por Guamaní Gabriela y Chiluisa Maricela a quienes en lo posterior se los llamará “EL EMPLEADO”, comparecen a la celebración del presente contrato, dentro de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA

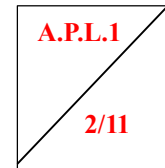
El grupo de investigación se compromete a prestar sus servicios profesionales a la Empresa **AGRICOVIC** Agrícola Victoria Colors, para examinar el proceso productivo y cumplimiento de normativas.

CLÁUSULA SEGUNDA

- A trabajar como regla general en el domicilio del EMPLEADOR, en el área determinada del proceso productivo.
- A dedicar todo su tiempo al EMPLEADOR durante las horas de trabajo establecidas por el mismo, sin permitir que actividades relativas a asuntos o negocios ajenos al EMPLEADOR interfieran con los servicios que debe rendir a esta de conformidad con el presente contrato.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.



- A guardar la debida RESERVA de las informaciones que se obtengan por razones de trabajo y comunicar al EMPLEADOR en forma oportuna los datos y novedades que interesen a la misma para evitar perjuicios.

CLÁUSULA TERCERA:

El presente contrato es de duración de noventa días, hasta la presentación del Informe Final de Auditoría de Calidad.

CLAÚSULA CUARTA:

Para el caso de discrepancias que no puedan ser solucionadas mediante acuerdo personal y directo entre las partes, estas renuncian a su domicilio y se someten a los Jueces competentes del lugar que este contrato ha sido celebrado

Latacunga, mayo 10 de 2013

Srta. Gabriela Elizabeth Guamani Vargas
C.I. 050308982-3

GRUPO DE INVESTIGACION

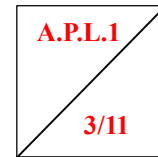
Srta. Wilma Maricela Chiluisa Chango
C.I. 050361725-0

GRUPO DE INVESTIGACION

Sr. Franklin Toaquiza
GERENTE AGRICOVIC

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.



1.1.2 PROPUESTA DE SERVICIOS

PROPUESTA TÉCNICA

Latacunga 18 de mayo de 2013

Sr. Franklin Toaquiza

GERENTE DE AGRICOVIC

Presente

De nuestra consideración:

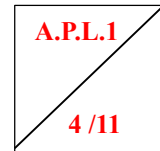
El grupo de investigación tiene a bien dar a conocer que fue creada el 10 de noviembre del 2011 con las siguientes estudiantes: Guamani Vargas Gabriela Elizabeth C.I. 050308982-3 y Chiluisa Chango Wilma Maricela C.I. 050361725-0 manteniendo una trayectoria de tres años, demostrando eficiencia y responsabilidad en todas las actividades desempeñadas.

VISIÓN.- Grupo líder y competitiva en la aplicación de Exámenes de Auditoría, dentro y fuera del país, efectuados con eficiencia, transparencia, objetividad, responsabilidad y profesionalismo.

MISIÓN.- Proporcionar a la comunidad asesoría administrativa, contable, financiera y la aplicación de todo tipo de Auditorías para asegurar el máximo rendimiento.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.



OBJETIVO.- Brindar servicios de calidad ya sea a empresas públicas, privadas u organizaciones con fines de lucro.

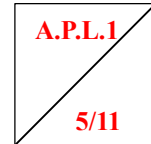
Atentamente

Srta. Gabriela Elizabeth Guamani Vargas
C.I. 050308982-3
GRUPO DE INVESTIGACION

Srta. Wilma Maricela Chiluisa Chango
C.I. 050361725-0
GRUPO DE INVESTIGACION

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.



CERTIFICACIÓN DE CONFLICTO DE INTERES

A quien comprenda, con el propósito de que el proceso de Auditoría cumpla con las normas necesarias y de garantía al interesado el grupo de Investigación tiene a bien certificar que no existen lazos de consanguinidad ni afinidad con ningún funcionario, empleado o representante de “AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors”, en virtud de lo estipulado en las cláusulas del contrato, el presente garantiza la confiabilidad de nuestros servicios.

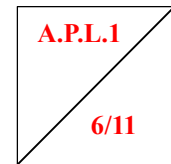
Atentamente

Srta. Gabriela Elizabeth Guamani Vargas
C.I. 050308982-3
GRUPO DE INVESTIGACION

Srta. Wilma Maricela Chiluisa Chango
C.I. 050361725-0
GRUPO DE INVESTIGACION

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.



RECURSOS QUE SE VAN A UTILIZAR

RECURSO HUMANO

- Grupo de Investigación

RECURSOS MATERIALES

- Lápices
- Lápices Bicolor
- Esferos
- Archivadores
- Hojas de papel bond
- Hojas de papel cuadriculado.

RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS

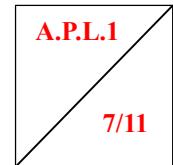
- CDs
- Flash memory
- Internet
- Computadora Portátil

INFORMES

El grupo de investigación se encargará de emitir las respectivas Cartas a Gerencia y terminará con la emisión del Informe Final de Auditoría de Calidad.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.



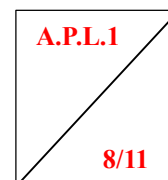
PROPUESTA ECONÓMICA

Esta investigación a desarrollarse implicara gastos menores en materiales, para lo cual, el grupo de investigación cubrirá dichos rubros.

RECURSOS MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
Resma de papel bond	3	3.75	11.25
Copias	150	0.05	7.50
Anillados	5	0.60	3.00
Archivadores	3	2.50	7.50
Cuaderno académico	1	1.50	1.50
flash memory	1	10.00	10.00
Corrector	1	1.25	1.25
Esferos	5	0.50	2.50
CD	3	1.25	3.75
lápices bicolor	2	0.50	1.00
Lápices	3	1.25	3.75
Carpetas de cartón	10	0.25	2.50
RECURSOS TÉCNICOS			
Internet	50	0.70	35.00
Impresiones	2500	0.05	125.50
VIATICOS Y MOVILIZACIONES			
Movilizaciones	100	1.00	100.00
Alimentos	50	1.50	75.00
	SUBTOTAL		383.50
IMPREVISTOS 10%			38.35
TOTAL			421.85

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



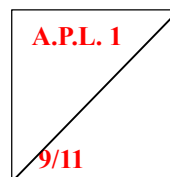
1.1.3 DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1.	PLANIFICACIÓN	
	Conocimiento de la Finca	Equipo de Auditoría
	Revisión de Documentos	Equipo de Auditoría
	Memorándum de Planificación	Equipo de Auditoría
2.	EJECUCIÓN	
	Análisis de Normativas Internas y Externas.	Equipo de Auditoría
	Análisis de Políticas Internas.	Equipo de Auditoría
	Análisis de las Políticas de Cultivo, Postcosecha y Embarque	Equipo de Auditoría
3.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
	Estudio Preliminar	Equipo de Auditoría
	Informe de los Hallazgos encontrados	Equipo de Auditoría

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



1.1.4 SIGLAS A UTILIZAR POR LAS INTEGRANTES DEL EQUIPO

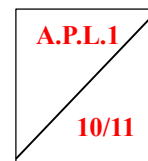
NOMBRE	SIGLAS
Guamani Vargas Gabriela Elizabeth	G.V.G.E
Chiluisa Chango Wilma Maricela	CH.CH.W.M

1.1.5 CRONOGRAMA DE TRABAJO

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO
1.	PLANIFICACIÓN	
	Conocimiento de la Finca	01 día
	Recolección de la Información	17 días
	Revisión de Documentos	02 días
	Memorándum de Planificación	03 días
2.	EJECUCIÓN	
	Revisión y análisis de Normativas Internas y Externas.	12 días
	Análisis de Políticas Internas.	05 días
	Análisis de Manuales de Cultivo, Pos cosecha y embarque	11 días
3.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
	Estudio Preliminar	20 días
	Informe de los Hallazgos encontrados	12 días

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

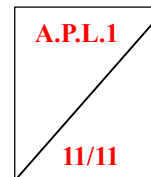


1.1.6 MARCAS DE AUDITORÍA

SIMBOLOGIA	DESCRIPCION
Σ	Operaciones comprobadas
$\checkmark$	Verificación de proceso
*	Proceso acorde a especificación
C	Constatación ocular
€	Identificar las observaciones realizadas con respecto a una verificación
☺	No existen diferencias
©	Comentario
$\neq$	Procesos verificados
Ö	Verificado físicamente

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



1.1.7 ÍNDICES DE AUDITORÍA

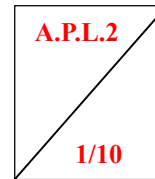
ÍNDICE	DESCRIPCIÓN
CI	Cuestionario de Control Interno
PA	Programa de Auditoría
P/T	Papeles de Trabajo
CA	Cédula Analítica
PCI	Puntos de Control Interno
CC	Ficha de Control de Calidad
LVN	Listado de verificación de Normas Flor Ecuador
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
ISO	Normas de Calidad

1.1.8 PERSONAL DEL CLIENTE CON QUIENES DEBEMOS TRABAJAR.

NOMBRE	CARGO
Sr. Franklin Toaquiza	Gerente General
Ing. Fabián Oñate	Jefe de Finca
Ing. Rosario Tipán	Contadora

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 11/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 28/05/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



APL 2. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

2.2.1 MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

ANTECEDENTES

Al efectuar una Auditoría de Calidad se conocerá las necesidades que posee la empresa en el proceso de producción, la información será remitido al gerente de la empresa, por lo cual el grupo de investigación va a realizar la mencionada labor. El análisis a realizarse tiene por objeto saber si el proceso de producción es adecuado, si se está cumpliendo con las distintas normas de Calidad que lo específica para producción de flores, verificando así también el desempeño de las políticas y así entregar un informe final a los altos mandos de la empresa.

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

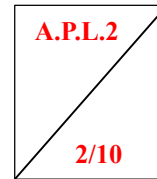
La empresa **AGRICOVIC** fue fundada el 15 de abril del 2010 con el aporte del Ingeniero Franklin Toaquiza.

La empresa se inició solo con el aporte mayoritario del dueño y gerente Franklin Toaquiza poco a poco fue surgiendo la empresa contratando personas eficaces y capacitadas para laborar en florícola.

Es una empresa comprometida a su labor agrícola integrada por un grupo de trabajadores responsables en su labor garantizando Calidad en la producción de las rosas contando con excelentes condiciones climáticas, que la empresa nace de la idea de un hombre Cotopaxense con el deseo de formar una plantación para la exportación de rosas y con el deseo de obtener utilidad para la empresa.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



Actualmente la empresa tiene una producción de alrededor de 25.000 flores diarias, siendo el propósito primordial de la empresa el de producir y comercializar rosas de calidad, altamente competitivas en el mercado internacional. La empresa cuenta con 125 trabajadores los cuales laboran en el área administrativa y en el área de producción incluido el dueño. El reglamento orgánico funcional, la entidad cuenta con la siguiente estructura orgánica.

GERENCIA GENERAL: Planifica distintas labores y determina las diferentes políticas de la empresa.

DEPARTAMENTO DE FINCA: Revisa y verifica los procedimientos para el desarrollo adecuado del producto.

DEPARTAMENTO DE VENTAS: Coordinación de ventas y cobros a clientes que no han cancelado su deuda con la empresa.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD: Maneja el dinero que posee la empresa de las ventas que realiza la entidad.

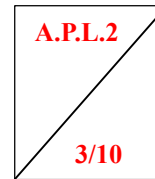
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS: Realiza el reclutamiento del personal para que trabajen en la empresa.

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

Sr. Franklin Toaquiza	Gerente General
Ing. Fabián Oñate	Jefe de Finca
Ing. Rosario Tipán	Contadora

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



ALCANCE DE AUDITORIA

La presente Auditoría de Calidad, tiene por finalidad evaluar el proceso de producción que realiza la empresa sabiendo también si cumple con las normas de calidad que exige los diferentes estándares de calidad cumpliendo con las políticas que está establecido en la empresa **AGRICOVIC** Agrícola Victoria Colors logrando confiabilidad, seguridad de la información.

Esta Auditoría de Calidad presentara las distintas novedades encontradas durante la Auditoria en el departamento de producción en la empresa **AGRICOVIC** ubicada en Pastocalle, en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, para que los altos mandos sean quienes tomen las decisiones correctas sobre la información entregada, para que conlleve al logro de los objetivos en caso que lo amerite el informe. Durante el periodo comprendido 2011- 2012

CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

La empresa **AGRICOVIC**, está basado en el estudio en el que se desenvuelve en un determinado momento, identificando oportunidades que benefician a la compañía y amenazas que se evitarán con el pasar del tiempo.

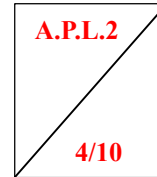
Para esto se analiza factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno.

AMBIENTE EXTERNO

FACTOR SOCIAL.- Los gustos de la personas influyen mucho en el momento de la selección de la rosa que se produce para la venta.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



TASA DE CRECIMIENTO.- Es el factor que le permite a la empresa AGRICOVIC seguir avanzando para incrementar sus ventas y brindar el producto de buena calidad a los diferentes clientes que adquieren las rosas.

TECNOLOGÍA.- Es un elemento que no le afecta directamente ya que siempre está en desarrollo y evolución del cuidado de la rosa, optimizando el rendimiento del suelo y la calidad del producto que se produce.

COMPETENCIA.- Este factor no le afecta ya que está en constante cuidado y se encarga de medir en base a los estándares de la calidad de la rosa ya sea el tallo largo, botón ancho estas exigencias se cumple de acuerdo a los requerimientos del clientes internacionales que se exporta el producto.

AMBIENTE INTERNO

MISIÓN

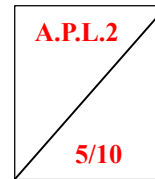
Fortalecer el sector florícola, con un nuevo proceso de trituración, realizando la belleza natural de la rosa ecuatoriana que tan cotizada es a nivel internacional, logrando constituirnos como exportadores directos.

VISIÓN

Fomentar a la investigación y creatividad del personal que labora en AGRICOVIC, las mismas que logran el fortalecimiento de la empresa ecuatoriana a nivel florícola internacionalmente.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



Principales Actividades, Políticas y Condiciones

- a) Calidad, esfuerzo, seriedad son conceptos que en resumen puede definir nuestra política empresarial que también contempla un minucioso cuidado del ambiente natural.
- b) El personal operativo deberá utilizar todos los implementos que sean necesarios para realizar todas las actividades dentro de la florícola para de esta manera proteger su salud.
- c) Dentro de la finca los turnos de aseo se realizaran de acuerdo a los horarios establecidos por la empresa.
- d) Todos los empleados deberán realizarse un chequeo médico al final de cada mes para la prevención de enfermedades

Grado de Confiabilidad de la Información

La información de la empresa está preparada bajo un sistema de proceso contable normal, se prepara informes de manera anual y está sometida a fiscalizaciones por parte de la comisión respectiva.

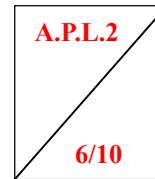
Dentro de la empresa se maneja sistema DECISIONES, sin embargo ciertos procedimientos son efectuados mediante línea de internet.

Para su Funcionamiento la finca tiene como Base Legal lo Siguiente:

- Reglamento Orgánico Funcional.
- Reglamento de Personal.
- Reglamento de Adquisición.
- Reglamento para el registro, control y custodia de los activos fijos.
- Norma ISO

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



DEFINICIÓN DE COMPONENTES

En la empresa **AGRICOVIC** se va a realizar una aplicación de una Auditoria de Calidad para verificar si cumple con las normas de calidad para la producción de flores.

- Postcosecha
- Cultivo
- Producción

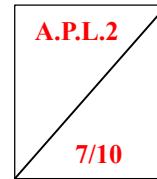
EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

Al realizar un análisis de los procesos se ha dividido en los siguientes componentes de riesgo.

COMPONENTES	RIESGOS
POSCOSECHA	Debe preservar la calidad de la flor cortada
CULTIVO	Requiere de una exposición al sol y no debe excederse el clima para las flores.
PRODUCCION	Revisa y verifica los procedimientos productivo

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGOS

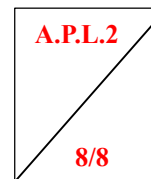
COMPONENTES	FACTOR DE RIESGO	EVALUACIÓN DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORIA	INSTRUCCIONES PARA LA PLANIFICACIÓN
Producción	Riesgo de Control Medio	Conocimiento de las normas de calidad para el proceso de producción	Pruebas analíticas	Revisar las diferentes normas que hay en los estándares de calidad.
	Riesgo de Control Alto	Cumplimiento de las normas de calidad	Pruebas analíticas	

a) RECURSOS

HUMANOS	MATERIALES
• Chiluisa Maricela • Guamaní Gabriela	• Hojas • Cuaderno • Lápiz • Calculadora • Esferos • Borrador • Computadora • Internet

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



b) CALENDARIO

Fecha	Asunto	Contacto	Responsable
Mayo	Planificación	Gerencia	Grupo de Trabajo
Junio	Ejecución	Proceso Administrativo	Grupo de Trabajo
Julio	Informe	Gerencia	Grupo de Trabajo

Atentamente

Srta. Gabriela Elizabeth Guamani Vargas

C.I. 050308982-3

GRUPO DE INVESTIGACION

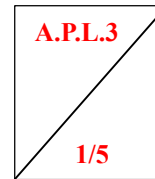
Srta. Wilma Maricela Chiluisa Chango

C.I. 050361725-0

GRUPO DE INVESTIGACION

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



APL 3 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

3.3.1 MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Latacunga, 24 de Julio del 2013

De: Grupo de Investigación

Para: Empresa AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors

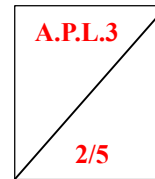
a) EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL DE LA CALIDAD

El control de la calidad es el conjunto de medidas adoptadas por la empresa para el cuidado de la calidad, cumpliendo con las de normativas de la entidad y satisfacción del cliente, en la Florícola AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors este control no es eficiente en su totalidad ya que existen algunas deficiencias entre ellas se detectaron las siguientes:

- No cuenta con instalaciones para dispensario médico.
- No existe un informe del cuidado de la calidad.
- No cuenta con personal de seguridad.
- No existen capacitaciones sobre las normas de calidad.
- El personal no cumple con normas de uso de los equipos de protección.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



Entre las fortalezas de AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors se detectaron las siguientes:

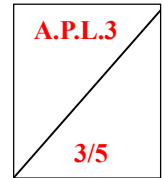
- Existe un adecuado cuidado de la rosa con respecto al manejo.
- Se cuenta con todas las herramientas para desarrollar las actividades en los diferentes departamentos.
- Poseen señalética de los diferentes lugares.

Se puede decir que el Control de la Calidad en la Florícola AGRICOVIC no existe un excelente proceso de producción ya que la empresa posee más deficiencias que fortalezas, por lo tanto se considera hacer algunas modificaciones para que cumpla con las normativas que exige los estándares de calidad.

COMPONENTE	FACTORES DE RIESGO	EVALUACIÓN DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORÍA	INSTRUCCIONES PARA LA PLANIFICACIÓN
Administración	R.C. Medio R. I. Alto	Cumplimiento de Normas. Obtención de certificaciones.	Pruebas Analíticas. Pruebas Sustantivas.	Revisión de normativas para obtención de certificados FlorEcuador.

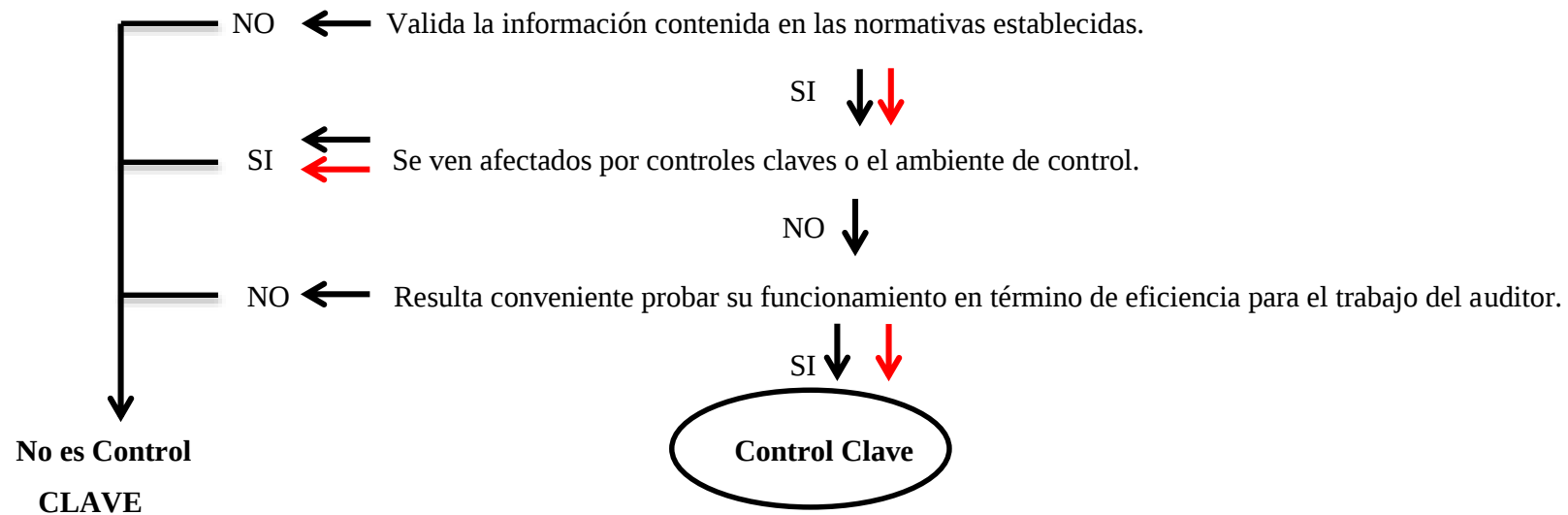
Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



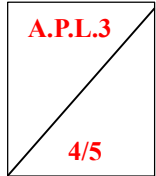
IDENTIFICACIÓN DE CONTROL CLAVE

Control identificado: Revisión de normativas para obtención de certificados FlorEcuador.



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

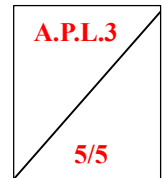
AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CALIFICACIÓN DEL RIESGO							
Nº	Fecha	Factores de Riesgo					TOTAL
		Responsabl e	Informes del Proceso Productivo	Registro de la Producción de la Flor	Existe manejo de Desechos	Personal de Seguridad	
1	Enero	SI	SI	SI	NO	SI	
2	Febrero	SI	SI	SI	NO	SI	
3	Marzo	SI	SI	SI	NO	SI	
4	Abril	SI	SI	SI	NO	SI	
5	Mayo	SI	SI	SI	NO	SI	
6	Junio	SI	SI	SI	NO	SI	
7	Julio	SI	SI	SI	NO	NO	
8	Agosto	SI	SI	SI	NO	NO	
9	Septiembre	SI	SI	SI	NO	NO	
10	Octubre	SI	SI	SI	NO	SI	
11	Noviembre	SI	SI	SI	NO	SI	
12	Diciembre	SI	SI	SI	NO	SI	
TOTAL POSITIVAS		12	12	0	0	09	45
TOTAL NEGATIVAS		0	0	12	12	03	15
PONDERACIÓN TOTAL		12	12	12	12	12	60

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CÁLCULO DEL NIVEL DE CONFIANZA

NC= Medio

NC = $\frac{CT}{PT} = \frac{45}{60} = 0.75 = 75\%$ RC= Medio 75%. La información que proporciona la empresa es confiable.

PT60

MATRIZ POR COMPONENTE

COMPONENTE	RIESGO CONTROL	RIESGO INHERENTE	CONTROL CLAVE	PRUEBAS SUSTANTIVAS	PRUEBAS CUMPLIMIENTO
Producción	Medio	Medio	Revisión de normativas para obtención de certificados FlorEcuador.	Cumplimiento de normas para obtener porcentaje del certificado con más del 80%.	Revisión de Políticas y estatutos. Revisión de normativas para obtención de certificados.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 28/05/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 02/06/2013



ARCHIVO PERMANENTE

Institución Auditada: AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors.

Dirección: Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, Barrio Pastocalle,
Panamericana Norte s/n

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad.

Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS

AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN A SER AUDITADA

Institución a ser auditada: AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors.

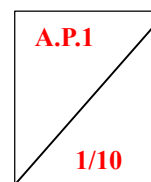
Dirección: Parroquia Pastocalle, Panamericana Norte s/n

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad.

ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	Nº DE HOJAS
AP 1.	INFORMACIÓN GENERAL	
AP 1.1.1	Reseña Histórica	1/1
AP 1.1.2	Dirección de la Matriz	1/1
AP 1.1.3	Personal Directivo	1/1
AP 1.1.4	Filosofía Institucional	1/1
AP 1.1.5	Escritura de Constitución	6/6
AP 2	ACTIVIDADES COMERCIALES	
AP 2.2.1	Variedades de Rosas que Produce	3/3
AP 2.2.2	Condiciones de Venta	1/1
AP 2.2.3	Proceso Productivo	7/7
APL 3.	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOGRAMAS Y REGLAMENTOS	
AP 3.3.1	Flujo grama Proceso Productivo	8/8
AP 3.3.2	Reglamentos	5/5
AP 3.3.3	Manual de Calidad ISO 9001:2008	37/37

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



AP 1. INFORMACIÓN GENERAL

AP1.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

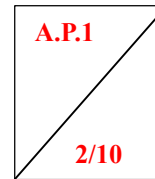
La empresa **AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS** inicia su actividad hace dos años después de independizarse para abrir su propia empresa agrícola con el bajo costo de los invernaderos y las excelentes condiciones climáticas, es debido a estos beneficios que la empresa nace de la idea de un hombre cotopaxense con el deseo de formar una plantación para la exportación de productos y con el deseo de obtener utilidad para la empresa el único accionista y dueño es el ingeniero Franklin Toaquiza.

Actualmente la empresa tiene una producción de alrededor de 25.000 flores diarias, siendo el propósito primordial de la empresa el de producir y comercializar rosas de calidad, altamente competitivas en el mercado internacional.

A través del tiempo ha implementado nuevos métodos para la mejora continua en la variedad de productos para un mercado de alto nivel con condiciones ambientalmente adecuadas por lo que se encuentra constantemente mejorando la calidad y el servicio para satisfacer la demanda permitiendo a la empresa cubrir con las necesidades y exigencias de los clientes, lo que le ha brindado la oportunidad de liderar en los mercados internacionales más importantes del mundo.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



AP1.1.2 DIRECCIÓN DE LA MATRÍZ

Empresa **AGRICOVIC** Agrícola Victoria Colors, está localizada en la provincia de Cotopaxi sector de Pastocalle con un clima seco y a una temperatura promedio de 17°C.

AP1.1.3 PERSONAL DIRECTIVO

NOMBRES	CARGOS
Sr. Franklin Toaquiza	Gerente General
Ing. Rosario Tipán	Contadora
Ing. Fabián Oñate	Jefe de Finca

AP1 1.4 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISIÓN

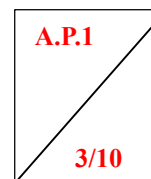
Fortalecer el sector florícola, con un nuevo proceso de trituración, realizando la belleza natural de la rosa ecuatoriana que tan cotizada es a nivel internacional, logrando constituirnos como exportadores directos

VISIÓN

Fomentar a la investigación y creatividad del personal que labora en **AGRICOVIC**, las mismas que logran el fortalecimiento de la empresa ecuatoriana a nivel florícola internacionalmente.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



VALORES INSTITUCIONALES

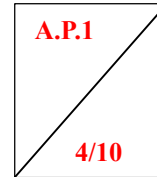
- Honestidad
- Lealtad
- Respeto
- Disciplina
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Amistad
- Perseverancia
- Creatividad

LOGOTIPO INSTITUCIONAL



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



API 1.4 ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN

CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLOR

En la ciudad de Latacunga, hoy día quince de Abril del dos mil diez, ante mi doctor Franklin Buenaño, Notario Tercero del Cantón Latacunga; bien instruidos por mí el Notario, en el objeto y resultados de esta escritura que a celebrarla procede libre y voluntariamente de acuerdo a la minuta que me presentan, cuyo tenor es el siguiente: "Señor Notario: En su registro de escrituras públicas sírvase incluir una de la que conste la constitución de la empresa **AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS**, otorgada por el señor Franklin Toaquiza contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: CONSTITUCIÓN: Comparecen que el señor Franklin Toaquiza, propios de su derechos, capaz, y manifiesta que es su voluntad constituir, como en efecto constituyen, una empresa con la denominación de **AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS**, que funcionará acorde a las disposiciones legales vigentes y al siguiente estatuto social.

SEGUNDA: ESTATUTO SOCIAL DE " AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS" ARTÍCULO PRIMERO: DENOMINACIÓN Y DOMICILIO.- La compañía se denominará Empresa **AGRICOVIC** Agrícola Victoria Colors. El domicilio principal de la compañía será la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, pero podrá establecer sucursales, oficinas o agencias en otros lugares del país o del exterior.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

A.P.1

5/10

ARTÍCULO SEGUNDO: DURACIÓN.- El plazo de duración de la compañía será de cuarenta años, contados desde la fecha de inscripción de la escritura pública en el Registro Mercantil. Este plazo podrá ser ampliado o la sociedad disolverse y liquidarse antes de su cumplimiento de conformidad con lo que se determina sobre el particular en la Ley de Compañías y en estos estatutos.

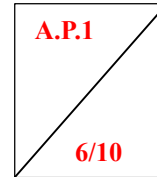
ARTÍCULO TERCERO: DEL OBJETO SOCIAL.- El objeto social de la compañía es el siguiente:

- Importación, exportación, producción, distribución, comercialización, siembra y cultivo de todo tipo de flores.
- Importación, exportación, distribución y comercialización de productos agrícolas en general en las que se incluyen, floricultura.
- Importación, exportación, comercialización y distribución de todo tipo de productos para el cuidado, mantenimiento y fumigación de las flores y plantas en general.
- Importación, exportación, distribución y comercialización de semillas, abonos, materias primas y productos que se requieren para la actividad Florícola.

ARTÍCULO QUINTO: CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.- La compañía entregará al socio un certificado de aportación, en el cual se expresará necesariamente su carácter de no negociable y el número de participaciones que por su aporte le corresponden.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



ARTÍCULO SEXTO: TRANSFERENCIA DE PARTICIPACIONES.- Las participaciones son transferibles por acto entre vivos en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, si se obtuviere el consentimiento unánime del capital social. La cesión se hará por escritura pública en la forma determinada en la Ley de Compañías.

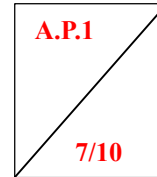
ARTÍCULO SÉPTIMO: AUMENTO Y DISMINUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL.-

- Los aumentos y disminuciones del capital social serán acordados por la Junta General de Socios en caso que lo hubiera con el quórum y mayoría establecidos en el artículo décimo segundo de estos estatutos.
- La Junta General de Socios en caso que lo hubiera no tomará resoluciones encaminadas a reducir el capital social, si ello implicare la devolución a los socios de parte de las aportaciones hechas y pagadas, excepto en el caso de exclusión de un socio, previa la liquidación de su aporte.
- En caso de aumento del capital social, los socios en caso que lo hubiera tendrán derecho preferente, en proporción a sus respectivas participaciones, para suscribir dicho aumento.

ARTÍCULO NOVENO: RÉGIMEN Y ADMINISTRACIÓN.- La Junta General es el órgano supremo de la compañía. La sociedad será administrada por el Presidente y el Gerente General en este caso el dueño.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



ARTÍCULO DECIMO SÉPTIMO: REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD.- La representación legal de la compañía, tanto judicial como extrajudicial, corresponde al Gerente General quien tendrá los más amplios poderes a fin de que represente a la sociedad en todos los asuntos relacionados con su giro o tráfico.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: DEL PRESIDENTE.- Corresponde al Presidente: a) Dirigir las sesiones de Junta General.- b) Suscribir los certificados de aportación, c) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la junta general.

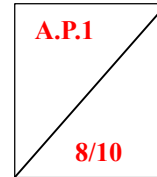
ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: DEL GERENTE GENERAL.- Corresponde al Gerente General: a) Representar a la compañía legal, judicial y extrajudicialmente, según lo dispuesto en el artículo décimo séptimo. b) Presentar a la Junta General, en el plazo de tres meses contados desde la terminación del ejercicio económico, una memoria razonada acerca de la situación de la compañía, el balance general y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, c) Responder por los bienes, valores y archivos de la sociedad.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: FONDO DE RESERVA.- La compañía formará un fondo de reserva que se integrará tomando de las utilidades líquidas y realizadas de cada ejercicio económico un cinco por ciento, hasta que dicho fondo sea equivalente al veinte por ciento (20%) del capital social.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: EJERCICIO ECONÓMICO.- El ejercicio económico de la compañía comprende el período entre el primero de enero y el treinta y uno de diciembre de cada año.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: UTILIDADES.- Las utilidades obtenidas en cada ejercicio social se destinarán en la forma que determine el gerente general en conformidad con lo dispuesto en la Ley de Compañías.

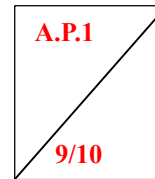
ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN.- La compañía se disolverá anticipadamente por las causas establecidas en la Ley de Compañías o por decisión de la Junta General. En caso de disolución y liquidación de la sociedad, no habiendo oposición entre los socios, asumirá las funciones de liquidador el Gerente General. Más de haber oposición a ello.

TERCERA: SUSCRIPCIÓN Y PAGO DEL CAPITAL SOCIAL.- El capital se encuentra pagado, en numerario, de la siguiente manera: el SR. FRANKLIN TOAQUIZA será el dueño absoluto de las utilidades que obtenga la empresa Durante la duración.

CUARTA: AUTORIZACIÓN.- Los socios autorizan a los señores Luis Andrés Muños Heredia y Julio María Velasco Vascones portadores de las cédulas de ciudadanía número uno nueve cero tres nueve seis cuatro nueve guion ocho y uno siete dos uno seis dos seis seis dos guion ocho respectivamente, a fin de que en forma individual o conjuntamente, puedan realizar la siguiente actividad: Efectuar todos los trámites que sean necesarios para la constitución de la compañía y además puedan dirigirse al Servicio de Rentas Internas con finalidad de que puedan obtener el Registro Único de Contribuyentes.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

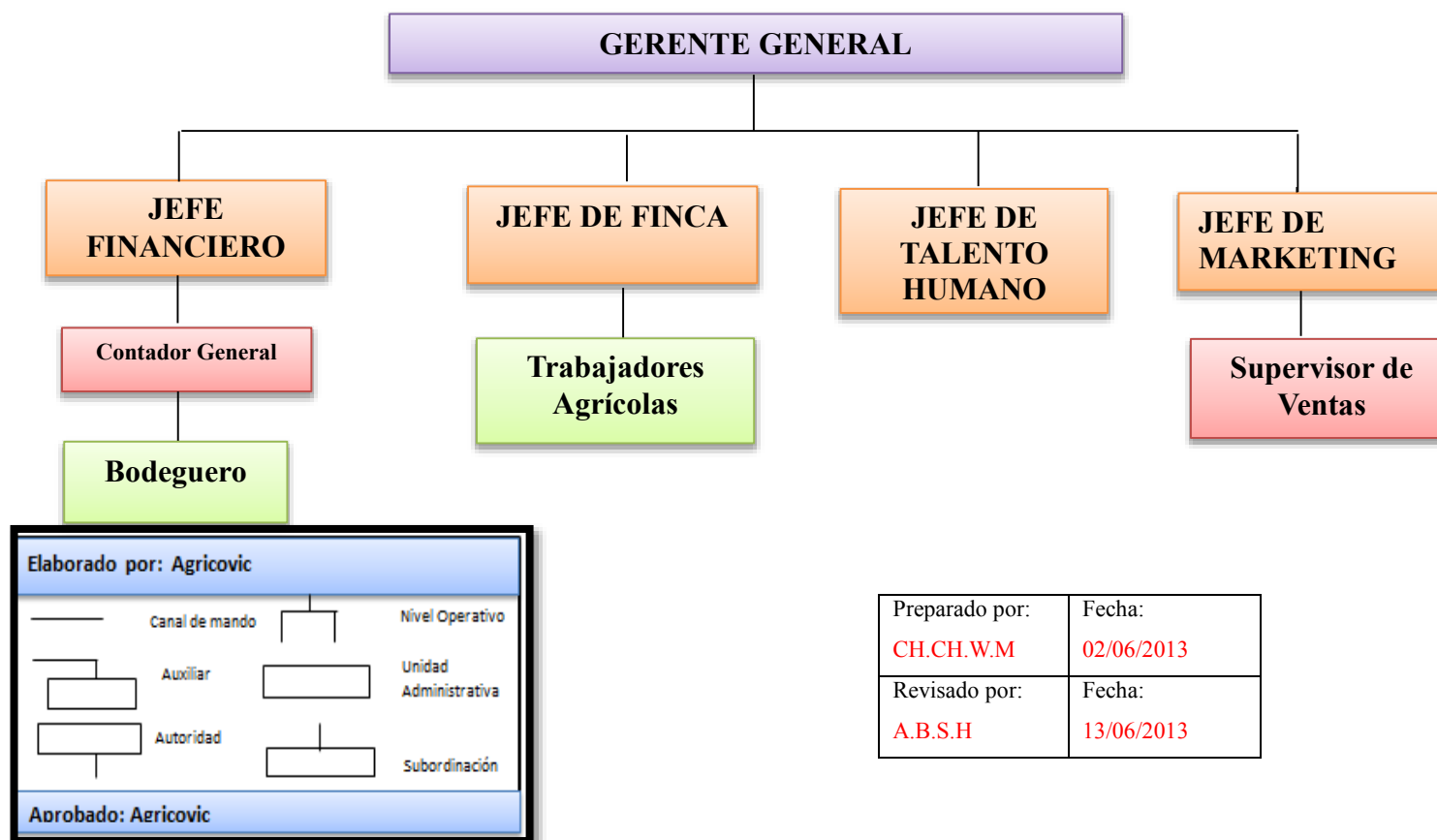


Para nuestra representada **AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS**, además podrán suscribir y realizar cuanto trámite y escrito sea necesario mención del mismo. Usted señor notario se servirá agregar las demás cláusulas de estilo para la plena validez de esta escritura pública

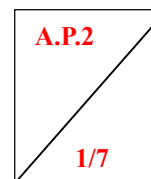
Hasta aquí la minuta, que queda elevada a escritura pública, con todo su valor legal; la misma que se halla firmada por el abogado David Guevara, afiliado al Colegio de Abogados de Pichincha con matrícula once mil setecientos cuarenta y seis, que queda elevada a escritura pública, con todo su valor legal; leída esta escritura a los comparecientes por mí el Notario, se afirman y ratifican en todo lo contenido y firman conmigo en unidad de acto de todo lo cual doy fe.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS



AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



AP 2. ACTIVIDADES COMERCIALES

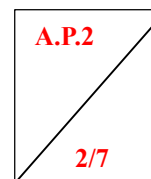
AP2.1.1 VARIEDADES DE ROSAS QUE PRODUCE

Por Gama de Colores



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

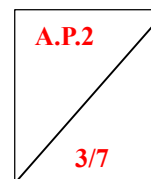


Por Gama de Colores



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 26/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

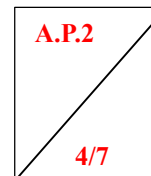


Bicolores



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



AP2.1.2 CONDICIONES DE VENTA

- Las ventas se las realiza por internet o vía telefónica debido a que el cliente se encuentra en el exterior.
- Una vez concretada la venta se realiza el paking list y los invoice estos deben ser enviados al encargado de Postcosecha para que realice el empaque, mantiene un crédito de 30 días con los clientes.
- La ventas se las realiza como exportaciones no se comercializa flor nacional.

AP2.1.3 PROCESO PRODUCTIVO

El proceso de producción se divide en tres sub procesos que son: Cultivo, Cosecha, Pos cosecha.

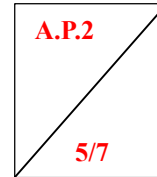
Cultivo:

Dentro del sub proceso de cultivo se realizan diferentes actividades:

1. Se realiza la preparación del suelo para lo que es necesario las siguientes actividades:
 - a. Arado de la tierra.
 - b. La incorporación de materia orgánica (abono).
 - c. El rastrado del suelo.
 - d. Seguido del nivelado del suelo.
 - e. Y desinfectación.
 - f. Finalmente se realiza la formación de las camas.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



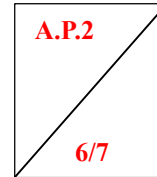
2. Luego de la preparación del suelo se realiza la siembra de los tallos para lo que se hace necesario las siguientes actividades:
 - a. Se realiza el surcado del suelo.
 - b. Se incorpora al suelo ácido húmicos y fertilizantes.
 - c. Luego de esto se realiza la siembra de patrón o porta injertos.
 - d. Finalmente se realiza la enjertación de los tallos.

3. Una vez sembrado los tallos se realiza el riego para lo cual se realiza lo siguiente:
 - a. Se colocan mangueras de distribución de riego para la utilización del sistema de riego de goteo.

4. Realizado esta actividad se procede al cuidado diario de los tallos sembrados para lo que se realizan las siguientes actividades:
 - a. El obrero debe realizar la formación de la planta
 - b. Se realiza los desyemes de las plantas.
 - c. Se realiza el pinch para el corte del tallo.
 - d. El obrero realiza el riego con ducha a través de las camas y los caminos.
 - e. También se realiza la erradicación de diferentes enfermedades que puedan afectar al crecimiento de la planta.
 - f. Se realiza la aireación del suelo.
 - g. Y se limpian los residuos dejados en los caminos.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



5. Muy importante también dentro del subproceso de siembra es las actividades de fumigación diarias, para lo cual se realizan las siguientes actividades:
- a. Se realiza un monitoreo diario de los tallos.
 - b. Se aplican agroquímicos a las plantas para erradicar males.
 - c. Y finalmente se realiza un registro diario de los resultados obtenidos.

Cosecha:

Dentro del sub proceso de cosecha se realizan diferentes actividades:

1. Se realiza el corte de los tallos para lo cual se debe tomar las siguientes observaciones:
 - a. Se debe observar la apertura del botón floral
 - b. Ver si tiene de 1 a 6 grados de temperatura
 - c. Se debe amallar los tallos de 25 a 30 botones
 - d. Finalmente llevar los tallos amallados a post cosecha

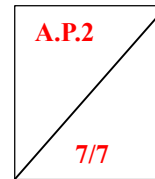
PostCosecha:

Dentro del sub proceso de Pos cosecha se realizan diferentes actividades:

1. Se realiza el registro de ingreso de control de los tallos.
2. Luego de esto se realiza la hidratación constante de las rosas.
3. Seguidamente se clasifican las rosas por variedad y punto de corte.
4. Se realiza en este punto un control de calidad.
5. Luego de a ver paso el control de calidad se clasifican las rosas por su longitud.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

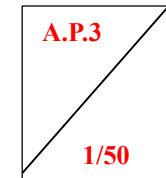
AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



6. Seguido de esto se realiza el embonchado, cortado y etiquetado
7. Se colocan las ligas y los capuchones
8. Y son trasladados a los cuartos fríos para su conservación
9. Se realiza el enzunchado de los bonches
10. Seguidamente se empacan y se etiquetan externamente y se colocan la información de la variedad y cantidad de fuelles.
11. Se realiza en este punto un registro del control de salida.
12. Finalmente se despacha a los camiones de transporte.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



AP 3 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOGRAMAS Y REGLAMENTOS

AP3.3.1 FLUJOGRAMA PROCESO DE PRODUCCIÓN



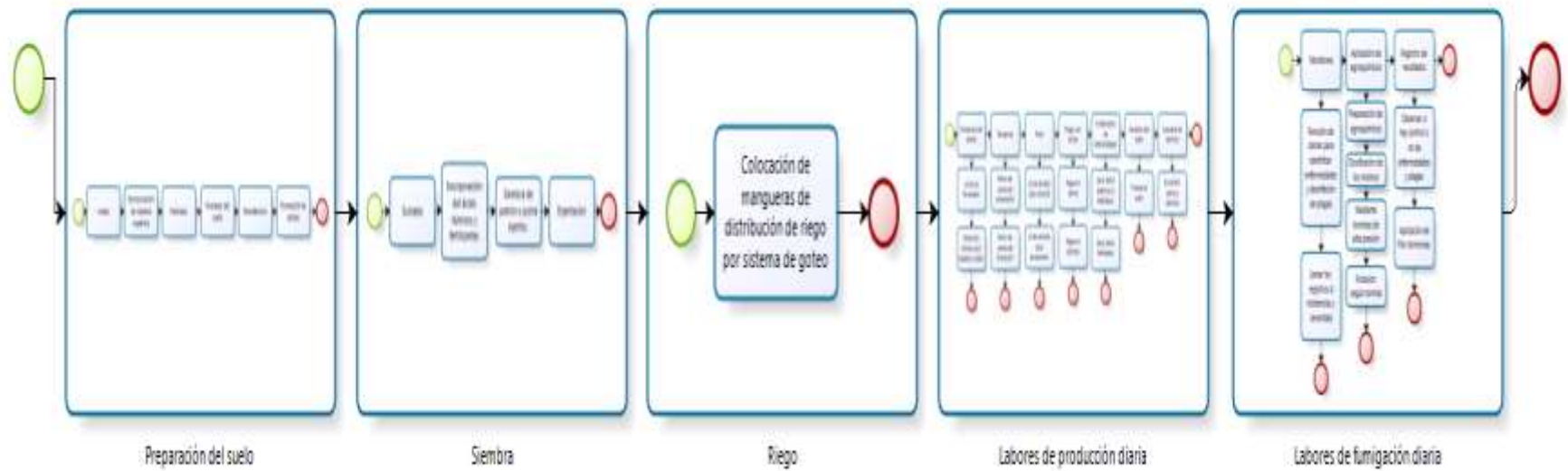
Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

A.P.3

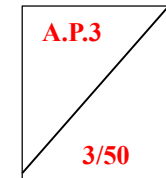
2/50

FLUJOGRAMA PROCESO DE CULTIVO



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012
FLUJOGRAMA PROCESO PREPARACIÓN DEL SUELO



Powered by
bizagi
Modeler

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

A.P.3
4 /50

FLUJOGRAMA PROCESO SIEMBRA



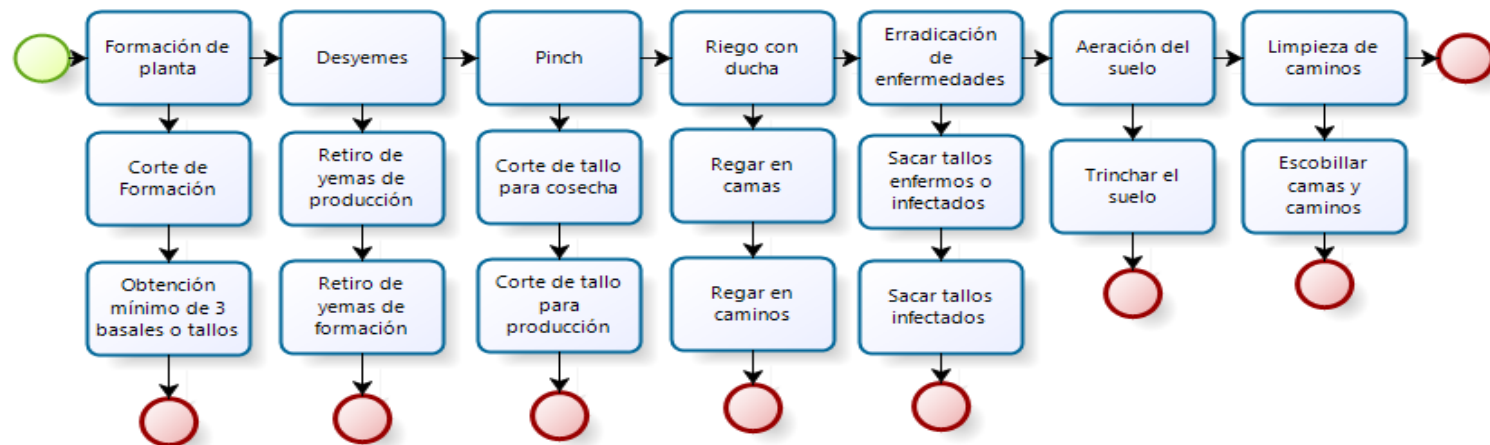
Powered by
bizagi
 Modeler

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

A.P.3
5/50

FLUJOGRAMA LABORES DIARIAS



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

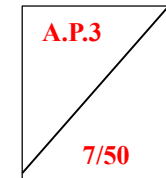
A.P.3
6/50

FLUJOGRAMA DE FUMIGACIÓN DIARIA

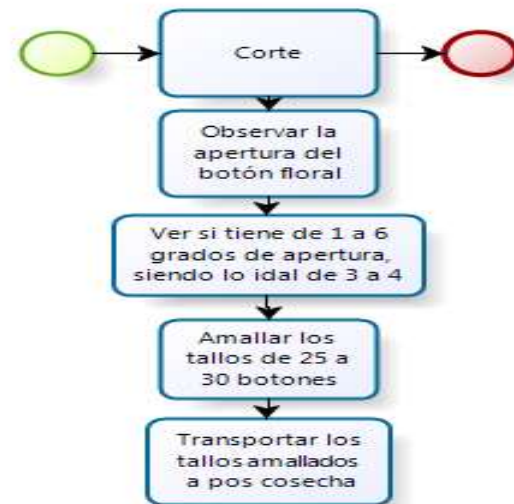


Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 03/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



FLUJOGRAMA PROCESO DE CORTE

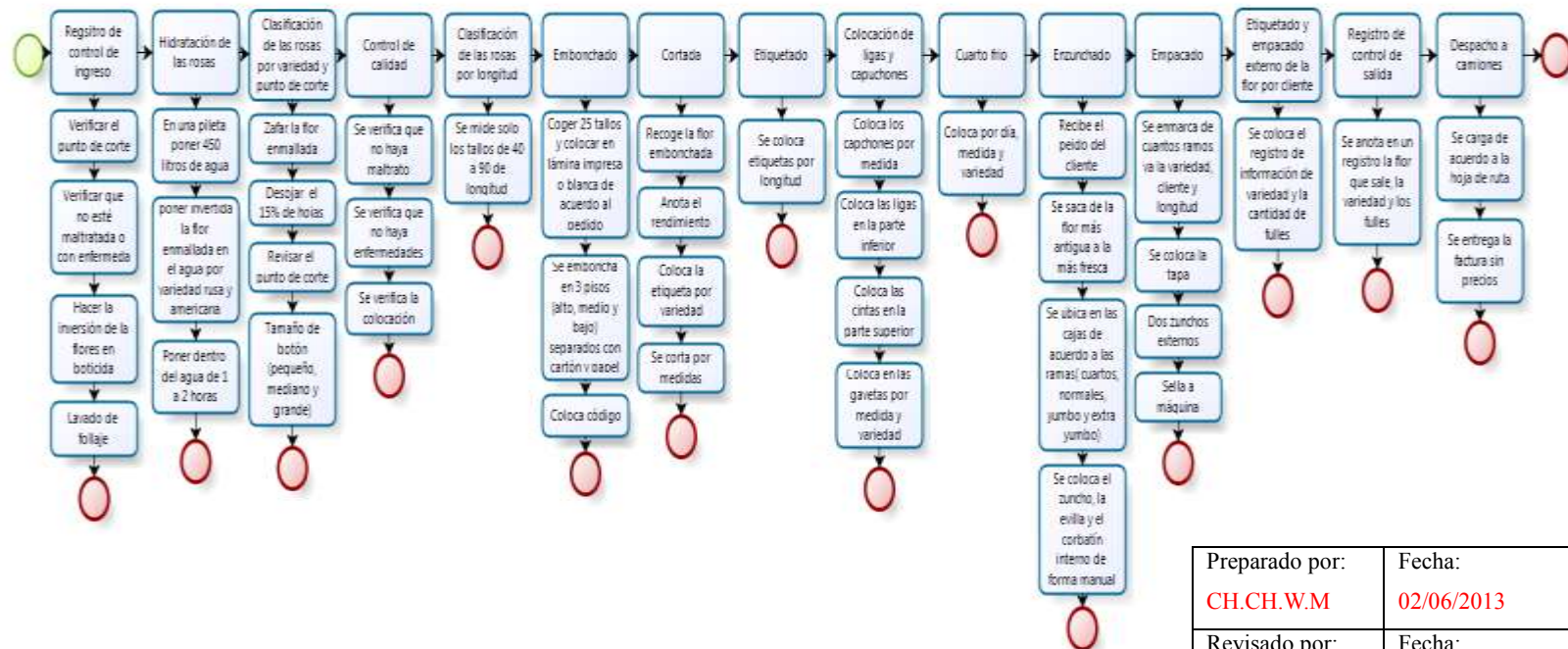


Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 20/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 26/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

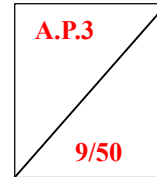
A.P.3
8/50

FLUJOGRAMA PROCESO POST COSECHA



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



AP 3. REGLAMENTOS

AP3.3.1 REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL

- **Gerente:** Planifica distintas labores y determina las diferentes políticas de la empresa.
- **Departamento de Producción:** Revisa y verifica los procedimientos para el desarrollo adecuado del producto.
- **Departamento Administrativo:** Aquel que controla todas las funciones de contabilidad, secretaría y tesorería.
- **Departamento de Ventas:** Coordinación de ventas y cobros a clientes morosos.
- **Departamento de Talento Humanos:** Realiza el reclutamiento del personal.

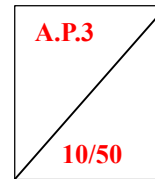
AP 3.3.2 REGLAMENTO DE PERSONAL

MANUAL DE PROCESOS DE CULTIVO

Inicio de operaciones del personal 7:00 am de lunes a sábados en el campo.
Los spiders (malla Plásticas para botón negras) son colocados en cada uno de los botones 15 días antes de ser cosechados.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 02/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 13/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



El corte se empieza con la flor rusa de 7: 00 am a 8:30 am ya continuación la flor en punto americano hasta las 11 el día utilizando para esto las siguientes herramientas tijera felco # 2 y esponja con desinfectante para la cuchilla de corte. Se procede a enmallar los botones cosechados en mallas de 25 tallos botón ruso y 30 tallos botón americano, para el ruso utilizamos papel periódico para evitar el maltrato de los pétalos.

Las mallas son colocadas en tinas de hidratación en el camino principal y son transportadas por e cochero hacia la Postcosecha.

MATERIAL QUE SE OCUPA EN EL EMPAQUE PARA EXPORTACIÓN

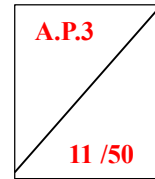
Una vez terminado el proceso de la flor se guarda está en el cuarto frio o cámara refrigerada hasta la venta de la misma. La flor pasa en cámara si es que no se vende 7 días caso contrario se da de baja o sale como nacional.

TRANSPORTE DE LA FLOR

Para la trasportación de flor se contrata un camión o puede ser propio que es el encargado de entregar la flor en el aeropuerto en quito de acuerdo a las cargueras que se haya coordinado; el mismo que trasporta diariamente los pedidos desde la finca.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 13/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 17/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



RECEPCIÓN DE CARGUERAS

Las cargueras se encargan de recibir los embarques en el aeropuerto por dicho trabajo coordinación y entrega de guías nos emiten una factura de servicios coordinación mensualmente.

LIQUIDACIÓN DE EXPORTACIÓN

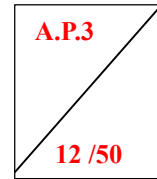
Finalmente nos emiten una factura de trámites de exportación mensuales por trabajos relacionados a liquidaciones de embarques.

AP 3.3.3 REGLAMENTO DE ADQUISICIONES

- Las compras de insumos y material de Postcosecha se realizan durante los primeros días de cada mes bajo aprobación de la gerencia.
- La selección de proveedores se establece directamente de gerencia.
- El crédito con proveedores se maneja a 60 días, bajo acuerdo concreto se entrega cheques posfechados a los proveedores.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 13/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 17/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



AP 3.3.4 REGLAMENTO PARA EL REGISTRO, CONTROL Y CUSTODIA DE LOS ACTIVOS FIJOS

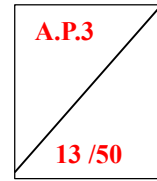
- El encargado de bodega es el único autorizado a recibir el abastecimiento de los proveedores mediante la entrega de la factura para luego hacerla llegar certificando la entrega a contabilidad.
- Se mantienen dos bodegas una de insumos químicos debido a la fuerza de los productos químicos y otra de materiales.
- Se realiza constataciones físicas cada seis meses de los insumos y materiales de bodega.
- Los egresos se los maneja diariamente de acuerdo al cronograma de fumigación en cultivo y de producción y ventas en Postcosecha (Cuarto de proceso y empaque).

AP 3.3.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA

- a) Calidad, esfuerzo, seriedad son conceptos que en resumen puede definir nuestra política empresarial que también contempla un minucioso cuidado del ambiente natural.
- b) El personal operativo deberá utilizar todos los implementos que sean necesarios para realizar todas las actividades dentro de la florícola para de esta manera proteger su salud.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 13/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 17/06/2013

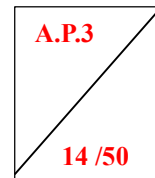
AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- c) Dentro de la finca los turnos de aseo se realizaran de acuerdo a los horarios establecidos por la empresa.
- d) Todos los empleados deberán realizarse un chequeo médico al final de cada mes para la prevención de enfermedades.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 13/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 17/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



AP3.3.3 MANUAL DE CALIDAD

Manual de la Calidad

ISO 9001:2008

EMPRESA AGRICOVIC AGRÍCOLA VICTORIA COLORS

Barrio Pastocalle, Panamericana Norte Provincia Cotopaxi

Latacunga, Ecuador, CP: 593

Introducción

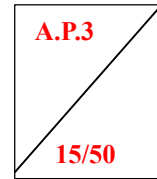
La Empresa AGRICOVIC., es una organización certificada ISO 9001:2008. La Empresa AGRICOVIC, desarrolló, implementó y formalizó el Sistema de Gestión de la Calidad el 11 de diciembre de 2011 con el fin de:

- satisfacer los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008
- documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa
- entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de sus clientes
- mejorar la administración global de la empresa

El manual describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila los campos de autoridad, las relaciones y los deberes del personal responsable del desempeño de la empresa.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



El manual está dividido en ocho secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Cada sección comienza con una declaración que expresa el deber de la Empresa AGRICOVIC, de implementar y satisfacer los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia. Después de cada declaración se aporta información específica acerca de los procedimientos que describen los métodos usados para implementar los requerimientos pertinentes.

Este manual se utiliza internamente para orientar a los empleados de la Empresa AGRICOVIC, con respecto a los diversos requisitos de la norma ISO 9001:2008 que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y brindar las directivas necesarias que generen una fuerza laboral dotada de poder, autoridad y responsabilidad.

Sección 1: Alcance

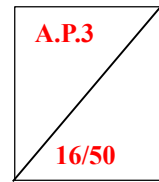
1.1 Generalidades

El Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

El sistema no comprende el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio de los productos de la empresa.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



1.2 Aplicación

La Empresa AGRICOVIC, ha determinado que todos los requisitos son aplicables a las operaciones de esta instalación.

La Empresa AGRICOVIC, ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta instalación y son documentados como exclusiones:

- El 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO, así como todos los apartados de este punto queda fuera del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa AGRICOVIC, debido al giro de la empresa ya que no diseñamos ni desarrollamos ningún producto o servicio.

Sección 2: Referencias normativas

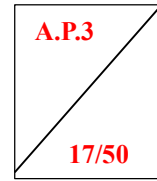
2.0 Referencias del Sistema de Gestión de la Calidad

Durante la implementación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se usaron como referencia los siguientes documentos:

- ISO 9000, Fundamentos y Vocabulario
- ISO 1401, Gestión del medio ambiente
- UNI EN ISO 9001-2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos
- Normas INEN
- Ley de Superintendencia de Compañías
- Ley de Régimen Tributario Interno (S.R.I)

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



Sección 3: Definiciones

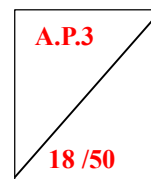
3.0 Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad

Esta sección trata definiciones específicas para la Empresa AGRICOVIC

- **Bienes propiedad del cliente** – Cualquier tipo de instrumentación, accesorios, manuales o contenedores de embarque que pertenezcan a un cliente.
- **Producto suministrado por el cliente** – Cualquier tipo de servicio o material suministrado para ser utilizado en la fabricación, modificación o reparación de un bien propiedad del cliente.
- **Producto** – El artículo final, que se alcanza cuando se cumplen todos los términos y condiciones del contrato. (Por ejemplo: bienes manufacturados, mercancías, servicios, etc.)
- **Registros de Calidad** – La documentación de actividades hecha según se especifica en los documentos a nivel Procedimientos o Instrucciones de Trabajo, según se aplique.
- **Competencia** – aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.
- **Sistema** – conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión** – sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

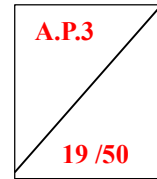
AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- **Política de la calidad** – intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección
- **Objetivo de la calidad** – algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Alta dirección** – persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Mejora continua** – actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Eficacia** – grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia** – relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Cliente** – organización o persona que recibe un producto o servicio, el cliente puede ser interno o externo a la organización.
- **Proceso** – conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Conformidad** – cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad** – incumplimiento de un requisito.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- **Programa de la auditoria** – conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico criterios de auditoria conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- **Evidencia de la auditoria** – registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables
- **Hallazgos de la auditoria** – resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

SECCIÓN 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

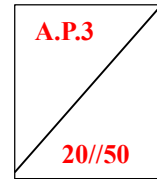
4.1 Requisitos generales

La Empresa AGRICOVIC, ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2008.

Los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección son algunas de las técnicas y las herramientas la Empresa AGRICOVIC, usa para medir y mejorar el sistema continuamente.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- La Dirección General junto con los directores de departamento y los empleados con mayor número de años de trabajo y experiencia, identificaron los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, la secuencia y las interacciones entre estos.
- Por cada proceso identificado se determinaron los criterios y métodos de funcionamiento así como también se determinaron la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para la efectiva operación y el control de tales procesos.
- Cada proceso es supervisado, medido y analizado para identificar e implementar las acciones necesarias con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- El Diagrama de Flujo de Proceso contenido en la sección 4 brinda una descripción de la interacción entre los procesos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en el servidor de la empresa de manera que todo el personal tiene acceso a éste; además, en la Lista Maestra de Documentos, se muestra evidencia de la documentación de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2008. mediante la siguiente documentación:

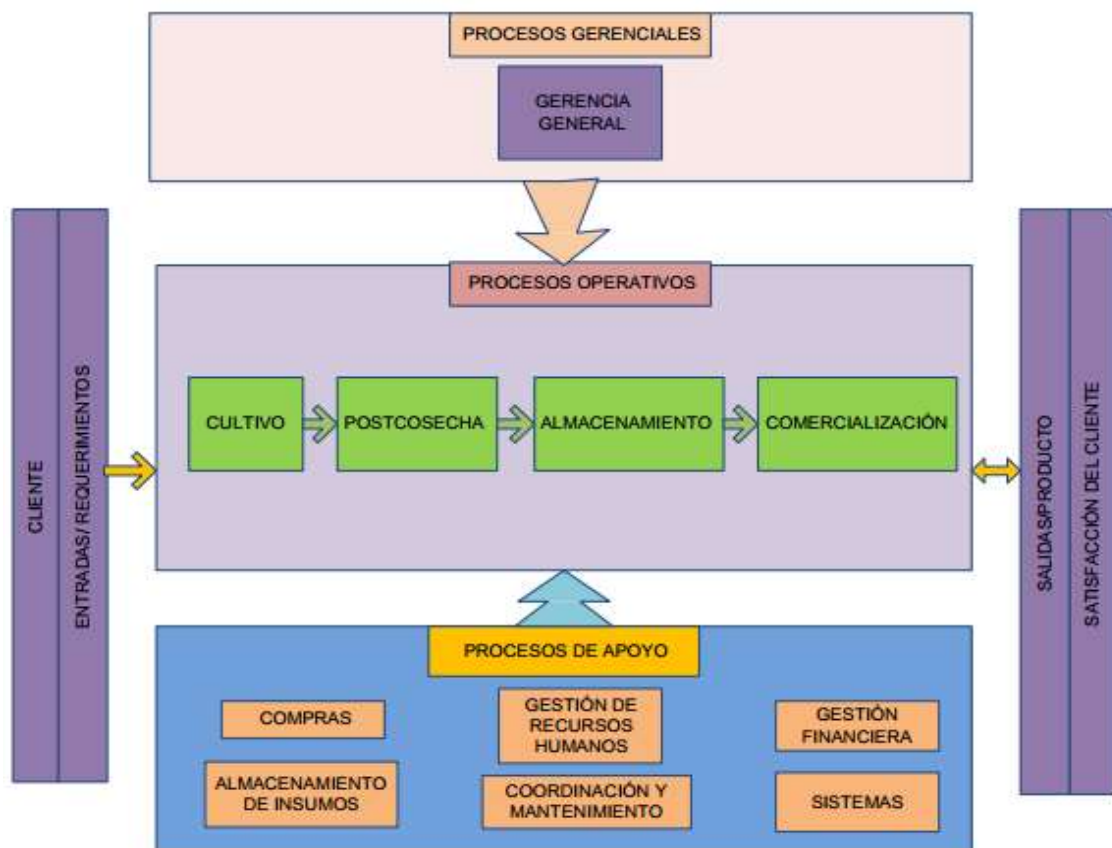
Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

A.P.3
21 /50

- Manual de Calidad
- Mapa de procesos
- Procedimientos
- Políticas
- Formatos e
- Instrucciones de trabajo

Diagrama de Flujo de Proceso de la Empresa AGRICOVIC



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

A.P.3
22/50

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa AGRICOVIC, ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a nivel de División y a nivel de Departamento en cinco distintos niveles:

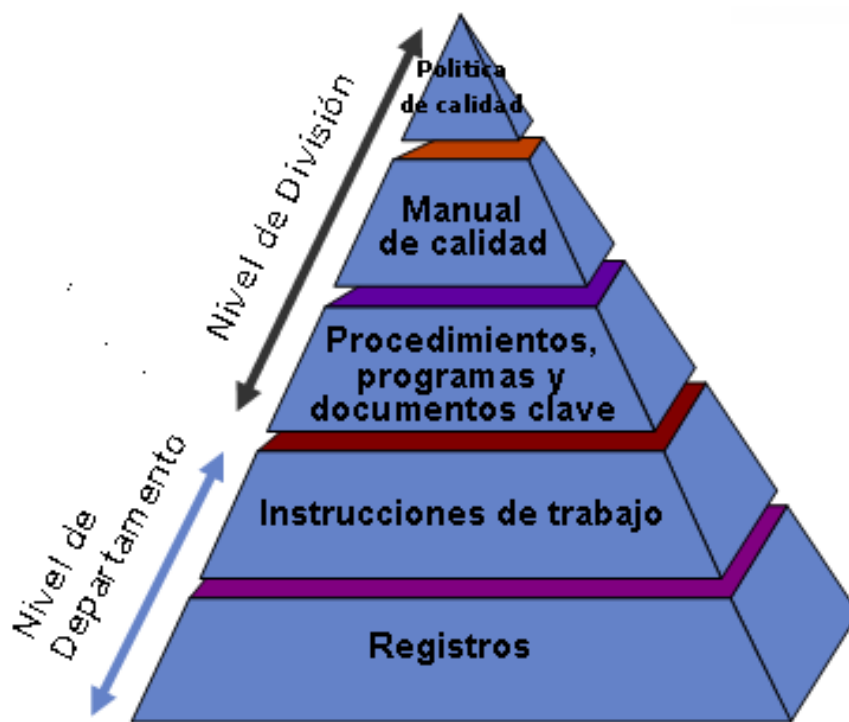
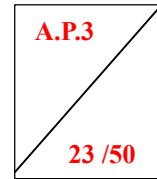


Fig. 1 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



Nivel de División

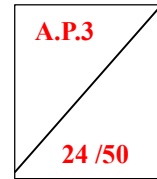
- Nivel 1 –La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente.
- Nivel 2 - Este Manual de la Calidad, que describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Nivel 3 –Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, Revisión de la Dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

Nivel de Departamento

- Nivel 4 –Instrucciones de trabajo.
- Nivel 5 - Los registros de calidad requeridos por la norma y los registros necesarios a la organización para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



4.2.2 Manual de la Calidad

Este Manual de la Calidad ha sido preparado con el nivel más alto de atención a los detalles por la Dirección General y los directores de departamento. El manual describe con exactitud nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance y las exclusiones aceptables del Sistema de Gestión de la Calidad se detallan en la sección uno de este manual. Cada sección del manual hace referencia a los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados con los requisitos delineados en esa sección.

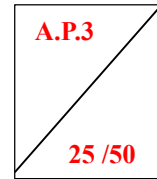
4.2.3 Control de documentos

Todos los documentos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos (QP-423). Este procedimiento define el proceso para:

- aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión.
- revisar y actualizar según necesidad y re-aprobar los documentos.
- garantizar que se identifiquen los cambios y el estado actual de revisión de los documentos.
- asegurar que las versiones pertinentes de los documentos apropiados se encuentren disponibles en los puntos de uso.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- garantizar que los documentos de origen externo sean identificados y que su distribución sea controlada.
- evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin.

4.2.4 Control de registros de calidad

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros son conservados de acuerdo con el Procedimiento Control de los Registros de Calidad (QP-424).

Este procedimiento exige que los registros de calidad permanezcan legibles, fácilmente identificables y disponibles. La Tabla de Control de los Registros de Calidad (F-424-001) define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de permanencia y eliminación de los registros de calidad.

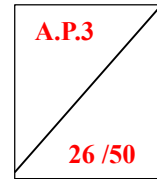
SECCIÓN 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Responsabilidad de la Dirección

La Dirección General ha estado activamente comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y ha proporcionado

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



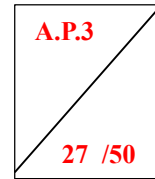
La visión y la Dirección estratégica para el crecimiento de dicho sistema estableciendo los objetivos de calidad y la política de calidad.

Para seguir ofreciendo el liderazgo y demostrar el compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección General:

- comunica a los empleados la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos de la ley.
- establece los objetivos de calidad en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa.
- revisa la Política de Calidad para determinar la continua idoneidad durante las reuniones de Revisión de la Dirección.
- realiza reuniones trimestrales para evaluar la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia.
- identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios.
- finalmente, garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la efectiva operación y el control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se conserva las actas de las reuniones de implementación para poder demostrar este compromiso de implementación del sistema de calidad.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



5.2 Enfoque al cliente

Para satisfacer los requisitos de los clientes y para superar sus expectativas, la Empresa AGRICOVIC, se esfuerza continuamente en identificar las necesidades presentes y futuras de ellos.

Nuestro proceso de comunicación garantiza que los requisitos de los clientes así como también aquellos de la ley sean determinados, comprendidos, convertidos en requerimientos internos y comunicados a las personas apropiadas de nuestra organización.

5.3 Política de calidad

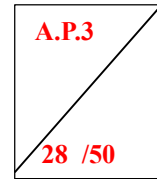
La Dirección General estableció la Política de Calidad el 02 de diciembre de 2011.

La Política de Calidad es apropiada al propósito de la organización y expresa las metas y las aspiraciones que deben ser alcanzadas por la organización. Además, ésta proporciona el alcance necesario para determinar objetivos específicos de calidad y ofrece el compromiso para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de la eficiencia de nuestro sistema.

La Política de Calidad ha sido comunicada a todos los empleados y está incluida en el proceso de orientación de los empleados nuevos y en la capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. Está a la vista en lugares destacados en todas las instalaciones para mantener altos niveles dentro de nuestra organización.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



La Dirección General examina la Política de Calidad en cada una de las reuniones de Revisión de la Dirección para determinar la idoneidad continua.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son establecidos y aprobados por la Dirección General en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa. Estos objetivos son específicos, mensurables y conformes a la política de calidad.

Los objetivos han sido establecidos a nivel de empresa, a nivel de departamento, a nivel de producto y a nivel de proceso y son registrados en la Tabla de Objetivos de Calidad (F-500-003).

La Dirección General revisa cada objetivo de calidad contra metas de rendimiento y comunica el progreso a los empleados.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El sistema de calidad ha sido planificado e implementado para satisfacer nuestros objetivos de calidad y los requisitos de la cláusula 4.1 de la norma ISO 9001. La planificación de calidad se manifiesta en la medida en que se planifican y se implementan cambios que afectan el sistema de calidad.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

A.P.3
29 /50

El Representante de la Dirección es responsable de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido implementado de manera eficaz y la Dirección General asegura que la integridad del sistema es mantenida cuando se planean e implementan cambios que afecten a la calidad.

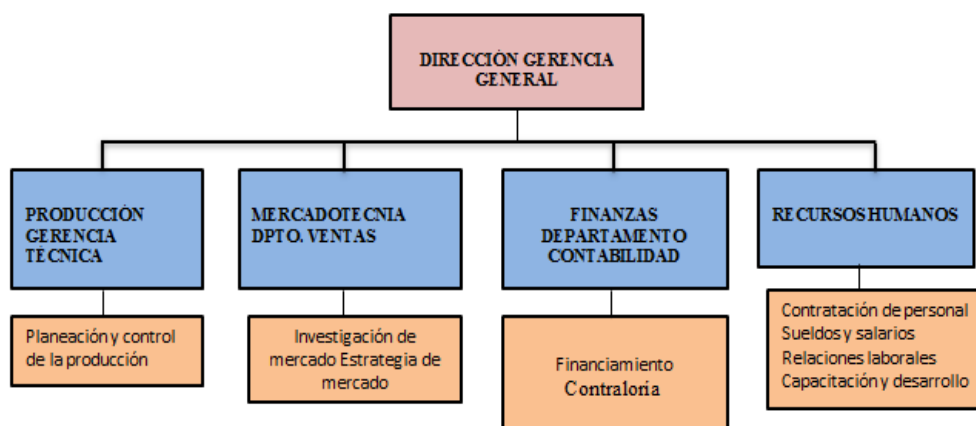
5.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Se ha establecido un organigrama para mostrar la interrelación del personal en la organización. Las descripciones del puesto de trabajo definen las responsabilidades y autoridad de cada uno de los cargos en el organigrama.

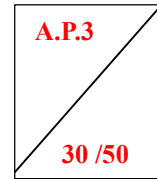
Las descripciones del puesto de trabajo y el organigrama son revisados y aprobados con respecto a su idoneidad por la Dirección General y los Directores de departamento. Estos documentos están disponibles en toda la organización para ayudar a los empleados a entender las responsabilidades y autoridad

Organigrama Estructural



Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección General ha encargado al Ing. Galos Vásquez de ser el Representante de la Dirección de la Empresa AGRICOVIC, y como tal él tiene, además de otras competencias, la responsabilidad y la autoridad de:

- garantizar que todos los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son establecidos, implementados y mantenidos.
- informar sobre el desempeño y rendimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y advertir sobre las mejoras que son necesarias.
- asegurar que existe un proceso adecuado para fomentar la conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.
- Cuando y si es aplicable actuar como un enlace con partes externas, tales como clientes y/o auditores en asuntos relacionados con nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3 Comunicación interna

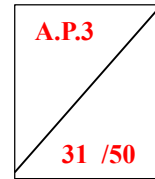
Nuestro proceso de comunicación interna comunica la efectividad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad a todos los empleados de la Empresa AGRICOVIC

Los métodos definidos para la comunicación interna incluyen, pero no se limitan a:

- las reuniones entre departamentos y la Dirección.
- la conducción de la Revisión de la Dirección.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- la circulación de actas de reuniones.
- otros tipos de comunicación rutinaria del negocio.
- Memos u Oficios de comunicados.

5.6 Revisión de la Dirección

5.6.1 Generalidades

La Dirección General revisa el Sistema de Gestión de la Calidad trimestralmente durante las reuniones de Revisión de la Dirección.

La revisión evalúa la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia, e identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios. Se conservan registros de cada reunión de revisión administrativa.

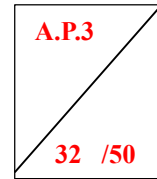
5.6.2 Información para la revisión

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad se basa en la revisión de la información aportada para la Revisión de la Dirección. Entre otra información, se cuenta con:

- resultados de auditorías.
- retroalimentación de los clientes.
- desempeño del proceso y conformidad del producto.
- datos de calidad en el ámbito de la empresa.
- estado de las acciones preventivas y correctivas.
- acciones de seguimiento de revisiones administrativas anteriores.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- cambios proyectados que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

- Los resultados de la Revisión de la Dirección se utilizan como objetivos para generar una mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y una mejora del producto.
- Durante las reuniones de revisión, la Dirección General y los Directores identifican las acciones apropiadas que deben emprenderse para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y la necesidades de recursos.
- Cualquier decisión que se tome durante la reunión, las acciones asignadas, quien es responsable y su fecha límite de realización se registran en las actas de Revisión de la Dirección.

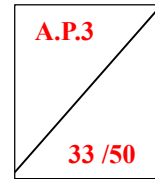
SECCIÓN 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La empresa ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con la norma ISO 9000 2008. Esta implementación se logró con el compromiso de la Dirección y con los recursos suficientes para realizarla.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

Para garantizar la competencia de nuestro personal, se han preparado descripciones del puesto de trabajo que identifican la cualificación requerida para cada uno de los cargos que afectan la calidad del producto.

Dentro de esta cualificación se incluyen los requisitos de educación, habilidades y experiencia. Las cualificaciones apropiadas, junto con la capacitación necesaria, proporcionan la capacidad requerida en cada cargo.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

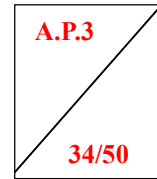
La cualificación se revisa durante la contratación, cuando un empleado cambia de cargo o cuando se modifican los requisitos para un cargo. Recursos Humanos mantiene registros de las cualificaciones de los empleados.

Si se encuentran discrepancias entre la cualificación del empleado y los requisitos del puesto, se decide dar capacitación o se emprende otra acción para brindar al empleado la capacidad necesaria para su tarea. En este último caso se evalúan los resultados para determinar si fueron eficaces. La formación y la evaluación se llevan a cabo de acuerdo con el Procedimiento de Competencia, Conciencia y Capacitación (AP-622).

Todos los empleados reciben capacitación sobre la importancia y la trascendencia de sus actividades y sobre la manera en que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



6.3 Infraestructura

Para satisfacer los objetivos de calidad y los requisitos del producto la Empresa AGRICOVIC, ha determinado la infraestructura necesaria.

La infraestructura ha sido proporcionada e incluye edificios, área de trabajo, elementos utilitarios, equipo de proceso y servicios de apoyo. A medida que surgen nuevas necesidades de infraestructura, se documentarán en proyectos de calidad. Se da mantenimiento a la infraestructura existente para asegurar la conformidad del producto.

Los requisitos de mantenimiento se documentan en:

- Planes de mantenimiento preventivo.
- Planes de servicios sanitarios.
- Planes de mantenimiento de edificios.

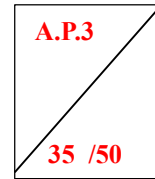
6.4 Ambiente de trabajo

Se mantiene un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad del producto. Los requisitos se determinan durante la planificación de calidad y se documentan en el proyecto de calidad.

El ambiente laboral se administra para que constantemente sea el adecuado. Se evalúan los datos del sistema de calidad para establecer si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad del producto o si es necesario emprender acciones correctivas o preventivas relacionadas con el ambiente laboral.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



SECCIÓN 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

La planificación de calidad es requerida antes de que se implementen nuevos productos o procesos. La planificación de calidad puede presentarse como un proyecto de diseño o según el Procedimiento Planificación de la realización del producto (MP-710).

Durante esta planificación, la Dirección General y/o el personal designado identifican:

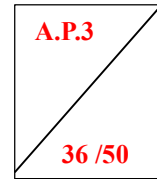
- Los objetivos de calidad y los requisitos del producto.
- Los procesos, la documentación y los recursos necesarios.
- Los requisitos de verificación, validación, monitoreo, inspección y prueba.
- Los criterios para la aceptación del producto.

Dentro de los resultados de la planeación de calidad se incluye la documentación de proyectos de calidad, procesos, procedimientos y resultados de diseño.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Empresa AGRICOVIC, determina los requisitos del cliente antes de aceptar un pedido. Dentro de los requisitos del cliente se incluyen aquellos:

- Exigidos por el cliente.
- Exigidos por las actividades de entrega y posteriores a la entrega.
- No establecidas por el cliente, pero necesarias para el uso específico o conocido y el uso proyectado.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- Los requisitos adicionales determinados por la Empresa AGRICOVIC,

Los requisitos del cliente se determinan de acuerdo con el Procedimiento Procesos Relacionados con el Cliente (SP-720).

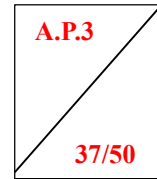
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Empresa AGRICOVIC, tiene un proceso definido para la revisión de los requisitos relacionados con el producto. La revisión se realiza antes de la aceptación del pedido. El proceso garantiza que:

- Los requisitos del producto están definidos.
- Se resuelven las discrepancias entre los requisitos del contrato o el pedido y los expresados con anterioridad.
- La Empresa AGRICOVIC, tiene la capacidad de satisfacer los requisitos definidos.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- Se conservan registros que muestran los resultados de la revisión y cualquier acción que surja de la misma.
- Cuando un cliente no suministra una instrucción documentada de los requisitos, estos se confirman antes de la aceptación.
- Cuando los requisitos del producto cambian, la Empresa AGRICOVIC, comunica dichos cambios al personal relevante y corrige los documentos correspondientes.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Empresa AGRICOVIC, ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes, relativo a la:

- información sobre el producto.
- manejo de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo rectificaciones.
- retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.

7.3 Diseño y desarrollo

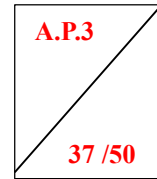
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

El Procedimiento Diseño y Desarrollo (EP-730) esboza el método para controlar el proceso de diseño y desarrollo. El Director del Departamento Técnico planifica el diseño y el desarrollo de acuerdo con este procedimiento. Dentro de la planificación del diseño se incluyen:

- etapas de diseño y desarrollo.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- revisiones del diseño requeridas.
- métodos de verificación y validación adecuados para cada una de las etapas de diseño y desarrollo.
- responsabilidades y autoridad para el diseño y el desarrollo.
- identificación de las interrelaciones técnicas requeridas por el proyecto.
- actualización del plan de diseño en la medida en que el proyecto avanza.
- Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

La información necesaria para determinar los requerimientos del producto está determinada y documentada en el Procedimiento Diseño y Desarrollo (EP-730).

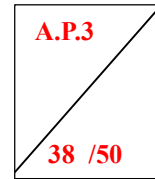
7.3.2 Datos de entrada

Todos los datos de entrada (inputs) son revisados para comprobar que sean adecuados y completos, y para resolver cualquier ambigüedad en los mismos. Dentro de los aportes se incluye:

- Requisitos de funcionamiento y desempeño.
- Requisitos legales y reglamentarios pertinentes.
- Según corresponda, la información proveniente de diseños similares anteriores.
- Otros requisitos esenciales de diseño y desarrollo.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y el desarrollo se documentan de acuerdo con el Procedimiento Diseño y Desarrollo (EP-730). La documentación se hace en un formato que permite la verificación contra los datos de entrada y es aprobada antes de su divulgación. Los resultados:

- satisfacen los requisitos de los datos de entrada.
- suministran información apropiada para compra, producción y prestación de servicio.
- contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto.
- especifican las características del producto, esenciales para su uso seguro y apropiado.

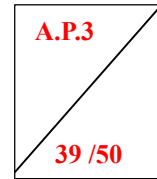
7.3.4 Revisión de diseño y desarrollo

La planificación del diseño determina las etapas adecuadas del proyecto para realizar la revisión de diseño y desarrollo. Las revisiones se hacen de acuerdo con el Procedimiento de Diseño y Desarrollo, los resultados de la revisión del diseño se registran en las actas de las reuniones de revisión de diseño, las cuales se conservan como un registro de calidad. Las revisiones de diseño:

- evalúan los resultados de las actividades de diseño y desarrollo, y determinan si satisfacen los requisitos.
- identifican cualquier problema y proponen las acciones necesarias.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- incluyen a los representantes de las funciones relacionadas con la etapa de diseño y desarrollo que se está revisando.

7.3.5 Verificación de diseño y desarrollo

La verificación de diseño y desarrollo se planifica y se realiza para garantizar que los resultados (output) del diseño y el desarrollo han satisfecho los requisitos de los datos de entrada (input) de diseño y desarrollo.

Los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción necesaria se conservan de acuerdo con el Procedimiento Diseño y Desarrollo (EP-730).

7.3.6 Validación de diseño y desarrollo

La validación de diseño y desarrollo se lleva a cabo de acuerdo con la planificación de diseño, para garantizar que el producto resultante está en capacidad de satisfacer los requisitos de la aplicación o uso especificado o previsto.

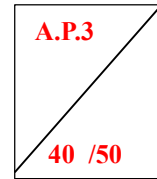
La validación se concluye antes de la entrega, siempre y cuando sea viable. Los registros de las actividades de validación se conservan de acuerdo con el Procedimiento de Diseño y Desarrollo.

7.3.7 Control de cambios de diseño y desarrollo

El Procedimiento de Diseño y Desarrollo define un proceso para identificar, registrar, verificar, validar y aprobar los cambios de diseño.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



Dentro de la revisión de los cambios de diseño y desarrollo se incluye una evaluación del efecto de los cambios sobre las partes constitutivas y el producto entregado. Se conservan los registros para mostrar los resultados de la revisión y cualquier acción necesaria identificada durante dicha revisión.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compra

Se sigue un procedimiento documentado (AP-740) para garantizar que el producto adquirido satisfaga los requisitos de compra especificados.

El procedimiento delinea la extensión del control necesario para los proveedores. Los proveedores son evaluados y seleccionados con base en su capacidad de suministrar el producto de acuerdo con los requisitos, tal y como lo describe el procedimiento.

Los criterios de selección, evaluación y reevaluación son documentados en el procedimiento. Los registros de la evaluación y de cualquier acción necesaria se conservan como registros de calidad.

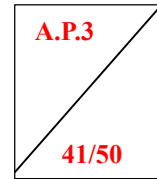
7.4.2 Información de las compra

La información de compra describe el producto que se va a comprar, en la que se incluye, según corresponda:

- Los requisitos para la aprobación del producto, los procesos y el equipo.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- Los requisitos de calificación del personal.
- Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los documentos de compra se revisan para garantizar que los requisitos sean adecuados, antes de realizar pedidos al proveedor.

7.4.3 Verificación del producto comprado

El procedimiento describe el proceso utilizado para verificar que el producto adquirido satisface los requisitos especificados de compra.

Si la organización o el cliente hacen la verificación en las instalaciones del proveedor, las disposiciones de la verificación y los métodos para liberar el producto quedan documentados en la información de compra.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

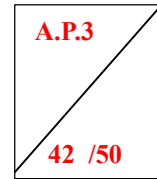
La Empresa AGRICOVIC, planifica y lleva a cabo la producción y prestación de servicio bajo condiciones controladas de acuerdo con el procedimiento documentado (MP-750).

Dentro de las condiciones controladas se incluyen, si corresponde:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- El uso de equipo adecuado.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- La disponibilidad y uso de dispositivos de monitoreo y medición.
- La implementación de monitoreo y medición.
- La implementación de actividades de liberación del producto, entrega y post-entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

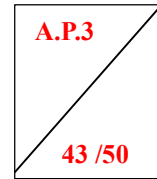
La Empresa valida cualquier proceso para la producción y la prestación de servicio cuando la producción resultante no se puede verificar mediante monitoreo o medición subsiguientes. Esto incluye cualquier proceso en el que las deficiencias se manifiestan sólo después de que el producto está en uso o de que el servicio ha sido prestado. La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La Empresa ha documentado el proceso de validación, incluyendo:

- Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- La aprobación del equipo y la calificación del personal.
- El uso de métodos y procedimientos específicos.
- Los requisitos para los registros.
- La revalidación.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



7.5.3 Identificación y rastreabilidad

La Empresa identifica el producto a lo largo de la realización del mismo, de acuerdo con el Procedimiento Identificación y Rastreabilidad (MP-753). El producto es identificado con respecto a los requisitos de monitoreo y medición.

La Empresa controla y registra la identificación exclusiva del producto cuando la rastreabilidad es un requerimiento especificado.

7.5.4 Propiedad del cliente

La Empresa maneja con sumo cuidado la propiedad del cliente mientras esté siendo usada o se halle bajo el control de la organización.

Un procedimiento describe la identificación, verificación, protección y cuidado de la propiedad del cliente suministrada para uso (MP-754).

Si cualquier propiedad del cliente resulta perdida, dañada o se encuentra que por alguna razón es inadecuada para el uso, se informa al cliente y se anota en los registros.

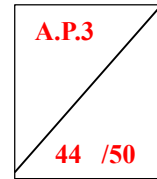
7.5.5 Preservación del producto

La Empresa preserva la conformidad del producto durante el procesamiento interno y la entrega al destino proyectado, como se determina en el procedimiento (MP-755).

Esta preservación incluye la identificación, el manejo, el empaque, el almacenamiento y la protección. La preservación también se extiende a las partes constitutivas del producto.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



7.6 Control de dispositivos de monitoreo y medición

La Empresa ha determinado las actividades de monitoreo y medición que deben ser llevadas a cabo y ha establecido los dispositivos correspondientes para demostrar la conformidad del producto con los requisitos definidos.

Un procedimiento documentado (MP-760) delinea el proceso usado para garantizar que el monitoreo y la medición se lleven a cabo de una manera que sea coherente con los requisitos de monitoreo y medición.

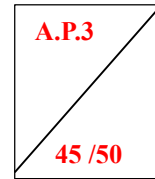
Cuando es necesario garantizar la validez de los resultados, el equipo de medición es:

- Calibrado o comprobado a intervalos específicos, o antes del uso, con respecto a normas de medición que corresponden con normas de medición nacionales o internacionales.
- Ajustado o reajustado según las necesidades.
- Identificado para permitir determinar el estado de calibración.
- Protegido contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegido contra daño y deterioro durante el manejo, el mantenimiento y el almacenamiento.

Adicionalmente, Control de Calidad evalúa y registra la validez de estos resultados de medición, cuando se encuentra que el equipo no cumple con los requisitos.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



La Empresa emprende la acción apropiada sobre el equipo o cualquier producto afectado. Los registros de los resultados de la calibración y la comprobación se conservan.

Cuando se usan programas de computadora en el monitoreo y medición de requisitos especificados, se confirma la capacidad del software para satisfacer la aplicación proyectada. Esto se debe hacer antes del uso inicial y se debe reconfirmar según sea necesario.

SECCIÓN 8: MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

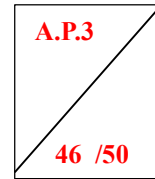
La organización tiene planes e implementa los procesos de monitoreo, medida, análisis y mejora, según corresponda:

- para demostrar la conformidad del producto.
- para garantizar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- para perfeccionar constantemente la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Estos procesos son identificados en procedimientos documentados e incluyen la determinación de métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas y qué tan extendido es su uso.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



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 Empresa supervisa la información relacionada con la percepción del cliente con respecto al grado en que la organización a satisfecho sus requerimientos.

El método para la obtención y uso de esta información está identificado en los Procedimientos Procesos Relacionados con el Cliente (SP-720) y Responsabilidad de la Dirección (AP-500).

8.2.2 Auditoría Interna

La Empresa realiza auditorías internas a intervalos programados con el fin de establecer si el Sistema de Gestión de la Calidad:

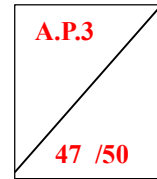
- Se ajusta a los acuerdos planeados, a los requisitos de esta Norma Internacional y a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecido por la organización.
- Está eficazmente implementado y mantenido.

Se ha diseñado e implementado un programa de auditoría que identifica un programa de auditoría basado en la importancia de las áreas a ser auditadas, así como en los resultados de auditorías anteriores.

Los criterios de auditoría, el alcance, la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías y para informar y conservar los resultados, están definidos y documentados en el Procedimiento Auditoría Interna (QP-822).

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



El responsable de la gestión del área que está siendo auditada tiene el deber de asegurar que las acciones son emprendidas sin demoras indebidas, con el fin de eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Dentro de las actividades de seguimiento se incluye 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 Empresa aplica métodos adecuados para el monitoreo y, cuando corresponda, para la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para lograr los resultados proyectados.

Cuando estos resultados no se logran, se emprende la rectificación y la acción correctiva, según sea pertinente, para garantizar la conformidad del producto.

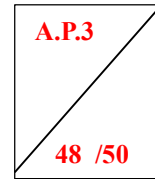
El proceso para identificar y llevar a cabo el requerido monitoreo y medición de los procesos está documentado en los Procedimientos Monitoreo, Medición y Análisis de los Procesos de realización del producto (MP-824) y Responsabilidad de la Dirección (AP-500).

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La Empresa supervisa y mide las características del producto para verificar que se satisfagan los requisitos del mismo. Esto se efectúa en las etapas adecuadas del proceso de realización del producto, identificado en Monitoreo, Medición y Análisis de los Procesos de Elaboración del Producto (MP-824).

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



Se conserva la evidencia de conformidad con los criterios de aceptación.
Los registros indican la persona que autoriza la liberación del producto.

La liberación del producto y la prestación del servicio no tienen lugar hasta que todas las disposiciones planificadas se han concluido satisfactoriamente, a menos que algo distinto sea aprobado por una autoridad competente y, cuando sea el caso, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

La Empresa garantiza que el producto que no satisface los requisitos es identificado y controlado para evitar su entrega o uso no deseado.

Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto inadecuado se definen en el Procedimiento Control del producto no conforme (QP-830).

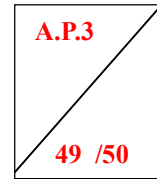
8.4 Análisis de los datos

La Dirección General y/o los Directores de departamento determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de demostrar que dicho sistema sea adecuado y efectivo en el satisfacer los requisitos de la norma.

La Dirección General y/o los Directores de departamento analizan la información con el fin de identificar oportunidades de mejora y asignar tareas y acciones preventivas y correctivas en la medida en que sean necesarias.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 19/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



Los procesos para determinar, recopilar y analizar estos datos están definidos en el Procedimiento Responsabilidad de la Dirección. Entre los datos pertinentes se incluyen los datos generados como resultado del monitoreo y la medición, y los provenientes de otras fuentes relevantes.

El análisis de los datos proporciona información relacionada con:

- la satisfacción del cliente.
- la conformidad con los requisitos del producto.
- las características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades de una acción preventiva.
- los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Empresa mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección.

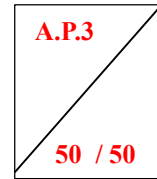
8.5.2 Acción correctiva

La Empresa emprende acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades, con el fin de evitar la recurrencia. Las acciones correctivas son adecuadas a los efectos de las no conformidades halladas.

Un procedimiento documentado (QP-852) define los requisitos para:

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



- revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de clientes).
- determinar las causas de las no conformidades.
- evaluar la necesidad de acciones para garantizar que las no conformidades no se repitan.
- determinar e implementar la acción necesaria.
- registrar los resultados de la acción emprendida.
- revisar la acción correctiva emprendida.

8.5.3 Acción preventiva

Cuando La Empresa identifica unas no conformidades potenciales, se determinan y se implementa una acción preventiva para eliminar las causas potenciales con el fin de evitar su ocurrencia. Las acciones preventivas son adecuadas a los efectos de los problemas potenciales.

Un procedimiento documentado (QP-853) define los requisitos para:

- determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- evaluar la necesidad de una acción para prevenir que se den no conformidades.
- determinar e implementar la acción necesaria.
- registrar los resultados de la acción emprendida.
- revisar la acción preventiva emprendida.

Preparado por: CH.CH.W.M	Fecha: 17/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 29/06/2013



ARCHIVO CORRIENTE

Institución Auditada: AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors.

Dirección: Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, Barrio Pastocalle,
Panamericana Norte s/n

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad.

Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS

AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012.

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN A SER AUDITADA

Institución a ser auditada: AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors.

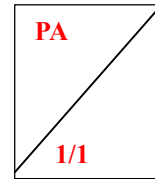
Dirección: Parroquia Pastocalle, Panamericana Norte s/n

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad.

ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	NO. DE HOJAS
PA	PROGRAMA DE AUDITORIA	1/1
CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	9/9
CR	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	5/5
MR	MATRIZ DE RIESGOS	4/4
MDC	MATRIZ DE DECISIONES POR COMPONENTES	2/2
LVN	LISTA DE VERIFICACIÓN DE NORMAS	5/5
CAPC	CEDULA ANALÍTICA DE POS COSECHA	1/1
CAP	CÉDULA ANALÍTICA DE PRODUCCIÓN	1/1
CAA	CEDULA ANALÍTICA DE CULTIVO	1/1
CAA	CEDULA ANALÍTICA DE ADMINISTRACIÓN	1/1
HH	HOJA DE HALLAZGOS	1/1
IG	INDICADORES DE GESTIÓN	5/5
C-G	ELABORAR CARTA A GERENCIA	4/4
I-A-C	ELABORAR EL INFORME FINAL	5/5

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



PROGRAMA DE AUDITORÍA

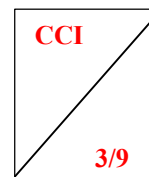
OBJETIVOS:

- Analizar los datos obtenidos en el componente Postcosecha
- Analizar los datos obtenidos en el componente Producción
- Analizar los datos obtenidos en el componente Administración
- Comprobar si la información recibida es verídica
- Conocer mediante la evaluación del control interno la situación de la empresa

N.-	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELABORADO	FECHA
1	Elabora un cuestionario de Control Interno	CCI	G.V.G.E	29/06/2013
2	Realice listado de Verificación de Normas	LVN	G.V.G.E	05/07/2013
3	Realice Cedula Analítica de verificación de Normas	CA	G.V.G.E	08/07/2013
4	Cédula analítica del manual Postcosecha, Producción, Cultivo y Administración	CAPPA	G.V.G.E	11/07/2013
5	Matriz de riesgos	MRC	G.V.G.E	14/07/2013
6	Matriz de Decisiones por Componentes	MDC	G.V.G.E	17/07/2013
7	Elaborar la Hoja de Hallazgos	HH	G.V.G.E	20/07/2013
8	Reconocer marcas de Auditoria	MA	G.V.G.E	23/07/2013
9	Elaborar Carta a Gerencia	CG	G.V.G.E	27/07/2013
10	Elaborar el Informe final	IF	GV.G.E	29/07/2013

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

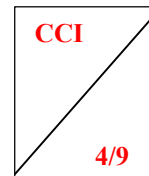


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
SECCION: POSTCOSECHA

N.-	CONCEPTO/PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	SUPERVISION				
9.-	¿El monitoreo de las actividades en cuanto al cumplimiento de las normas de calidad del área de Postcosecha son de manera frecuente?		/		Prever un control cada seis meses
10.-	¿El personal administrativo se encuentra a cargo de la supervisión y monitoreo?	/			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

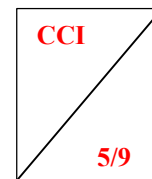
AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
SECCION: PRODUCCION

N.-	CONCEPTO/PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES				
	AMBIENTE DE CONTROL								
1.-	¿Cree adecuado el entorno en el que se encuentra al momento de desenvolver sus funciones como operario?	/			<table><tr><td>Preparado por: G.V.G.E</td><td>Fecha: 29/06/2013</td></tr><tr><td>Revisado por: A.B.S.H</td><td>Fecha: 19/07/2013</td></tr></table>	Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013	Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013
Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013								
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013								
2.-	¿Existe un manual de funciones para cada área del proceso de producción?	/							
	VALUACION DE RIESGOS								
3.-	¿La empresa tiene un plan acerca del manejo de desecho tóxico y no tóxico?	/							
4.-	¿Los químicos y equipos utilizados son acorde a las mencionadas normas de calidad?	/							
	ACTIVIDADES DE CONTROL								
5.-	¿Se elaboran registros de desechos en lugares apropiados?	/							
6.-	¿Existe un responsable del manejo de los químicos y equipos de trabajo?	/							

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

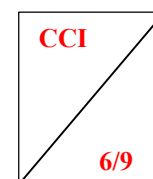


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
SECCION: PRODUCCION

N.-	CONCEPTO/PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
7.-	¿Se presentan informes acerca de los recursos utilizados?		/		<i>Realizar informes en los que se establezcas como y cuando se utilicen esos recursos</i>
8.-	¿Cuentan con Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida acerca del manejo de normas de calidad para desarrollar y gestionar sus operaciones?		/		<i>Establecer sistemas de información oportunos</i>
	SUPERVISION				
9.-	¿Existe un responsable del control de los recursos utilizados?	/			
10.-	¿Existe supervisión del departamento de producción frecuente?	/			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/06/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



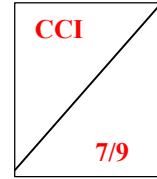
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N.-	CONCEPTO/PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	AMBIENTE DE CONTROL				
1.-	¿Capacita al personal de la empresa todo en cuanto a lo pertinente a las normas de calidad referente al manejo de fungicidas?		/		<i>Establecer capacitaciones periódicas sobre el control y cuidado de elementos nocivos</i>
2.-	¿La empresa implanta formas de cultivo conforme a las establecidas en las Normas Flor Ecuador?		/		<i>Trabajar con las respectivas normas de calidad que establece Flor Ecuador en sus manuales.</i>
	VALUACION DE RIESGOS				
3.-	¿Existe algún tipo de cuidado del agua dentro de la florícola?	/			
4.-	¿La zona de cultivo es apta para que el personal de la empresa desenvuelva sus actividades?	/			
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
5.-	¿Existe personal que ese encarga de la supervisión de los recursos necesarios para el área de cultivo?	/			

SECCION: CULTIVO

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

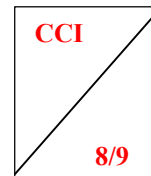


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
SECCION: CULTIVO

N.-	CONCEPTO/PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
6.-	¿Existe un responsable del manejo de los químicos y equipos de trabajo?	/			
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
7.-	¿Se presentan informes acerca de los recursos utilizados y desechados en el área de cultivo?		/		<i>realizar informes en los que se establezcas como y cuando se utilizan dichos recursos</i>
8.-	¿El personal cuenta con capacitaciones que permita que se capte e intercambie información sencilla acerca del manejo de normas de calidad para desarrollar y gestionar sus operaciones?		/		<i>Establecer sistemas de información oportunos</i>
	SUPERVISION				
9.-	¿Existe un responsable del control de los recursos utilizados y desechados?	/			
10.-	¿Existe supervisión del departamento de producción al área de cultivo frecuente?	/			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

SECCION: ADMINISTRACIÓN

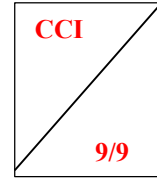
N.-	CONCEPTO/PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	AMBIENTE DE CONTROL				
1.-	¿Capacita al personal de la empresa en todo lo concerniente a Normas de calidad?		/		<i>Establecer capacitaciones periódicas, pese a que posee Manual de Calidad no se lo pone en práctica ya que los encargados de la implementación de las Normas de Calidad no cumplieron con su trabajo.</i>
2.-	¿La empresa emplea pautas que cumplen con las disposiciones según las Normas Flor Ecuador?		/		<i>Trabajar con las respectivas normas de calidad que establece Flor Ecuador.</i>
	VALUACION DE RIESGOS				
3.-	¿Existe algún tipo de cuidado del agua dentro de la florícola?	/			
4.-	¿La bodega de agroquímicos está separada de oficinas?	/			
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
5.-	¿Existe personal que ese encarga de la supervisión de los recursos necesarios para la producción?	/			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

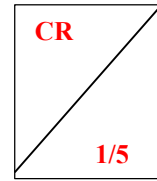


SECCION: ADMINISTRACIÓN

N.-	CONCEPTO/PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
6.-	¿Existen controles preventivos en cuanto a posibles riesgos procedentes en el área administrativa?	/			
	INFORMACION Y COMUNICACION				
7.-	¿Existe una comunicación de formas y plazos pertinentes que permitan a cada empleado conocer cuando y como cumplir con sus responsabilidades?	/			
8.-	¿Al final de cada turno se controla el número de entradas y salidas del personal?	/			
	SUPERVISION				
9.-	¿El monitoreo de las actividades en cuanto al cumplimiento de actividades del departamento administrativo son de manera frecuente?	/			
10.-	¿El personal administrativo se encuentra a cargo de la supervisión y monitoreo?	/			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CALIFICACIÓN DEL RIESGO

PONDERACIONES CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

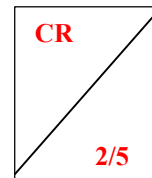
CRITERIO	SI	NO	NO APLICA N/P
PONDERACIÓN	10	0	0

DETERMINACION DEL RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADO	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CALIFICACIONES Y PONDERACIONES OBTENIDAS
COMPONENTE: POSTCOSECHA

CRITERIOS	TOTAL	CALIFICACIÓN
Si	5	50
No	5	0
No Aplica N/A	0	0

CÁLCULO DE LOS NIVELES DE RIESGO Y CONFIANZA

CP = Calificación Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{50 \times 100}{100}$$

$$CP = 50\%$$

DETERMINACION DEL RIESGO

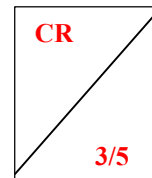
CONFIANZA	BAJA	MODERADO	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo: ALTO Confianza: BAJA

©Una vez analizado en el componente Postcosecha, se obtuvo una Calificación Ponderada del 50% que equivale a un nivel de Confianza BAJO que conlleva a un nivel de Riesgo ALTO.

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CALIFICACIONES Y PONDERACIONES OBTENIDAS
COMPONENTE: PRODUCCIÓN

CRITERIOS	TOTAL	CALIFICACIÓN
Si	8	80
No	2	0
No Aplica N/A	0	0

CÁLCULO DE LOS NIVELES DE RIESGO Y CONFIANZA

CP = Calificación Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{80 \times 100}{100}$$

$$CP = 80\%$$

DETERMINACION DEL RIESGO

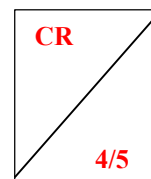
CONFIANZA	BAJA	MODERADO	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo: ALTO Confianza: BAJA

©Una vez analizado en el componente Producción, se obtuvo una Calificación Ponderada del 80% que equivale a un nivel de Confianza ALTO que conlleva a un nivel de Riesgo BAJO.

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CALIFICACIONES Y PONDERACIONES OBTENIDAS
COMPONENTE: CULTIVO

CRITERIOS	TOTAL	CALIFICACIÓN
Si	6	60
No	4	0
No Aplica N/A	0	0

CÁLCULO DE LOS NIVELES DE RIESGO Y CONFIANZA

CP = Calificación Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{60 \times 100}{100}$$

$$CP = 60\%$$

DETERMINACION DEL RIESGO

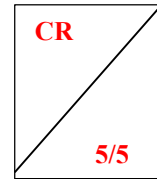
CONFIANZA	BAJA	MODERADO	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo: **MEDIO** Confianza: MODERADO

©Una vez analizado en el componente Producción, se obtuvo una Calificación Ponderada del 60% que equivale a un nivel de Confianza MODERADO que conlleva a un nivel de Riesgo MEDIO

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CALIFICACIONES Y PONDERACIONES OBTENIDAS
COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN

CRITERIOS	TOTAL	CALIFICACIÓN
Si	8	80
No	2	0
No Aplica N/A	0	0

CÁLCULO DE LOS NIVELES DE RIESGO Y CONFIANZA

CP = Calificación Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{80 \times 100}{100}$$

$$CP = 80\%$$

DETERMINACION DEL RIESGO

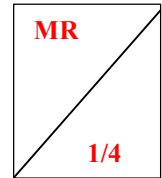
CONFIANZA	BAJA	MODERADO	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

RESULTADO: Riesgo: **BAJO** Confianza: **ALTA**

©Una vez analizado en el componente Producción, se obtuvo una Calificación Ponderada del 80% que equivale a un nivel de Confianza ALTA que conlleva a un nivel de Riesgo BAJO.

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

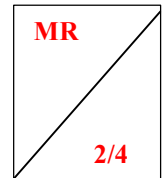


MATRIZ DE RIESGO

COMPONENTE	FACTORES DE RIESGO	EVALUACION DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORIA	OBSERVACION
POSTCOSECHA	Riesgo de Control Alto	Control de fungicidas y plaguicidas no adecuadas	P. Sustantivas P. Cumplimiento	Revisar Políticas
	Riesgo de Control Alto	No cumple las Normas de Calidad Flor Ecuador	P. Cumplimiento	Revisar Políticas
	Riesgo de Control Medio	No cuenta con señalización	P. Cumplimiento	Revisar Políticas
	Riesgo de Control Alto	No existe controles preventivos en cuanto a riesgos en el área de postcosecha	P. Cumplimiento	Revisar Políticas

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

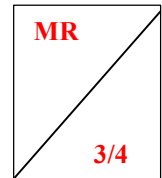


MATRIZ DE RIESGO

COMPONENTE	FACTORES DE RIESGO	EVALUACION DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORIA	OBSERVACION
PRODUCCIÓN	Riesgo de Control Medio	No existe control sobre los recursos	P. Sustantivas P. Cumplimiento	Revisar Políticas
	Riesgo de Control Alto	No existe información concreta sobre el manejo de Normas de Calidad	P. Cumplimiento	Revisar Políticas

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

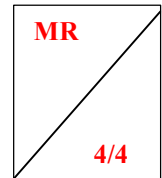


MATRIZ DE RIESGO

COMPONENTE	FACTORES DE RIESGO	EVALUACION DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORIA	OBSERVACION
CULTIVO	Riesgo de Control Medio	No existe capacitaciones	P. Sustantivas P. Cumplimiento	Revisar Políticas
	Riesgo de Control Medio	La forma de cultivo no coinciden con las establecidas en Flor Ecuador	P. Cumplimiento	Revisar Políticas

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

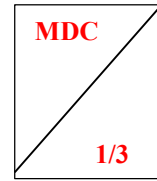


MATRIZ DE RIESGO

COMPONENTE	FACTORES DE RIESGO	EVALUACION DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORIA	OBSERVACION
ADMINISTRACIÓN	Riesgo de Control Medio	Escaso conocimiento en cuanto a Normas de Calidad	P. Sustantivas P. Cumplimiento	Revisar Políticas
	Riesgo de Control Medio	No existe pautas establecidas que cumplan con las Normas de Flor Ecuador	P. Sustantivas P. Cumplimiento	Revisar Políticas

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012
MATRIZ DE DECISIONES POR COMPONENTES



DESTINARIO: Sr. Franklin Toaquiza.

Gerente de la Empresa AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors

EMITIDO: Srta. Gabriela Guamaní. Maricela Chiluisa **Equipo de Investigación**

FECHA:

CONTENIDO: Conocimiento Preliminar y Planificación.

OBJETIVO:

- Entregar un informe correspondiente al periodo examinado del componente antes mencionado, el mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones y el debido dictamen profesional para la pertinente toma de decisiones.

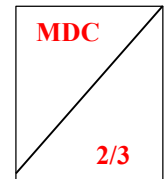
MATRIZ DE DECISIONES POR COMPONENTES

COMPONENTE:

- POSTCOSECHA
- PRODUCCION
- CULTIVO
- ADMINISTRACION

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

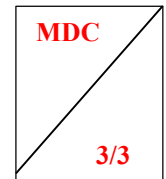


MATRIZ DE DECISIONES POR COMPONENTES

COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	CONTROL CLAVE	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
POSTCOSECHA		Alto	Control de Fungicidas y Plaguicidas	Revisar Políticas	Observación
		Alto	Cumplimiento de Normas de Calidad Flor Ecuador	Revisar Políticas	Observación
		Medio	Señalización	Revisar Políticas	Observación
		Alto	Control en el Área de Postcosecha	Revisar Políticas	Observación
PRODUCCION		Medio	Control de Recursos	Revisar Políticas	Observación
		Alto	Información concreta de información de Normas	Revisar Políticas	Observación

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



MATRIZ DE DECISIONES POR COMPONENTES

COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	CONTROL CLAVE	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
CULTIVO		Medio	Programación de Capacitaciones	Revisar Políticas	Observación
		Medio	Actualización de Normas	Revisar Políticas	Observación
ADMINISTRACION		Medio	Familiarizarse con las Normas de Calidad	Revisar Políticas	Observación

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS

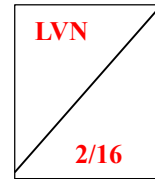
OBJETIVO: Medir el cumplimiento de las normas de la certificación Flor Ecuador

INSTRUCCIONES: Realizar verificación visual y documental e las normas en la empresa florícola.

N.-	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	CODIGO DE TRABAJO				
1.-	Se cumple leyes del CT sobre derechos laborales: utilidades, vacaciones, décimo Tercero, décimo cuarto, etc.?	X			
	ADMINSTRACION DE PERSONAL				
2.-	¿En los Contratos de Trabajo se establecen los elementos esenciales que establece marco legal vigente?	X			
3.-	Se cumple con registrar los Contratos en el Ministerio de Relaciones Laborales Máximo 30 días después de haber sido celebrados?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

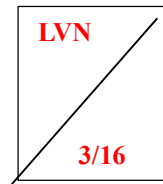


LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS

N.-	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
4.-	¿Mantiene Dispensario Médico según lo Establece la Ley?	X			
5.-	¿El dispensario médico cuenta con la lista mínima de equipos, muebles, materiales Y medicamentos básicos establecidos?	X			
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				
6.-	¿Cuenta con una Unidad de Seguridad e Higiene dirigida por un especialista?	X			
7.-	¿Capacita al personal de la Florícola en todo lo concerniente a Seguridad e higiene?	X			
8.-	¿Las instalaciones, máquinas, Herramientas y materiales en buen estado?	X			
9.-	¿Cada trabajador utilizan el equipo de protección personal adecuado (botas de caucho, guantes de nitrilo, guantes de caucho, gafas protectores, mascarillas de papel, tapones auditivos, Mascarilla con filtros y pre filtros, etc.?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

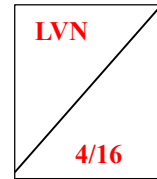


LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS

N.-	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
10.-	¿La unidad de seguridad inspecciona al personal que ingresa a trabajar que no ingrese con bebidas alcohólicas, armas, o cualquier otro objeto que Atente contra la seguridad del resto de Trabajadores?	X			
	INSTALACIONES				
11.-	¿Las áreas de Postcosecha son adecuadas para los operarios?		X		<i>Establecer una zona pertinente y segura en donde puedan efectuar sus actividades</i>
	MANEJO DE AGUA RESIDUALES				
12.-	¿Existe algún tipo de cuidado del agua dentro de la Florícola?	X			
	ALMACENAMIENTO Y USO DE AGROQUIMICOS				
13.-	¿La bodega de agroquímicos está separada de oficinas y aisladas de viviendas, recreacionales, etc.?	X			
14.-	¿La bodega de agroquímicos cuenta con señalización que indique la peligrosidad/precaución de almacenamiento de agroquímicos?		X		<i>Incrementar la señalización correspondiente</i>
15.-	¿Los productos están clasificados en las estanterías de acuerdo a su peligrosidad?		X		<i>Clasificar cada producto de acuerdo a su nombre y peligrosidad, evitando accidentes</i>

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

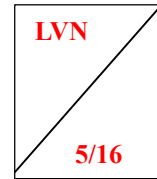


LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS

N.-	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
16	¿La bodega de agroquímicos cuenta con ventilación natural o artificial que garantice que los gases y olores de los productos no se acumulen?		X		<i>Establecer lugares aptos de ventilación, permitiendo un ambiente de trabajo adecuado</i>
17	¿Existe equipo de Protección personal adecuado para el ingreso a la bodega de plaguicidas?	X			
18	¿Los productos agroquímicos se encuentran separados del resto de materiales?	X			
19	¿Todos los productos están Registrados en el Ecuador (AGROCALIDAD, MAGAP)?	X			
20	¿Las cantidades entregadas corresponden a las programadas?	X			
21	¿El trabajador de fumigación utiliza el Equipo de Protección personal (EPP) Adecuado y se encuentra en buen estado?	X			
22	¿Los sistemas de fumigación se encuentran en buen estado, sin fugas en mangueras, tapas, conexiones?	X			
23.	¿Los trabajadores después de la aplicación del fumigador se lavan las manos con abundante agua y jabón, y se cambia de ropa?	X			
24	¿Se evita presencia de mujeres en contacto directo con agroquímicos?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

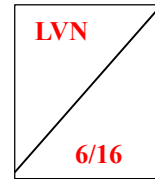
AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS



N.-	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	MANEJO DE DESECHOS				
25.-	¿La Florícola lleva registros de evacuación/entrega de desechos generados, indicando volumen y sitio de disposición de los mismos?	X			
26.-	¿Existe lugares específicos de almacenamiento de los desecho y están clasificados?	X			
27.-	¿Los envases originales de agroquímicos son perforados en campo o en la bodega?	X			
28.-	¿Los trabajadores que manipulan desechos peligrosos y especiales utilizan el EPP, adecuado (guantes, mascarilla, gafas, etc)?	X			
	REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO				
29.-	¿La Florícola tiene al día el cumplimiento de sus obligaciones /trámites y/o requisitos con el Municipio?	X			
30.-	¿Cuenta con la Licencia Ambiental emitida por el Ministerio de Ambiente del Ecuador?	X			
31.-	¿La Florícola cuenta con el Permiso de Funcionamiento de Salud (vigente para el Año en curso)?	X			
32.-	¿La Finca cuenta con el Certificado de Registro de AGROCALIDAD (vigente)?	X			

Preparado por:	Fecha:
G.V.G.E	29/06/2013
Revisado por:	Fecha:
A.B.S.H	19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008

OBJETIVO: Medir el cumplimiento de las normas de la certificación ISO 9001:2008.

INSTRUCCIONES: Realizar verificación visual y documental de las normas ISO 9001:2008 en la empresa florícola.

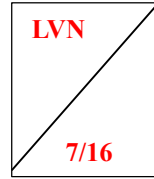
No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
4.1	REQUISITOS GENERALES				
	¿Se encuentran identificados los procesos del sistema?	X			
	¿Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente?		X		<i>Se requiere esclarecer la gestión de proceso externo de TT.HH</i>
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN				
4.2.1	GENERALIDADES				
	¿Existe un documento de política de calidad?	X			
	¿Existe un manual de calidad?	X			
	¿Existen procedimientos documentados exigidos por la norma y necesarios para el desarrollo del sistema?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

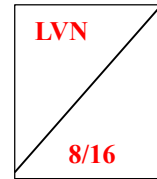
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008



No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD				
	¿El manual incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad?	X			
	¿El manual incluye o cita a todos los procedimientos documentados?	X			
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS				
	¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos?		X		No se tiene completo documentalmente la definición de controles
	¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?	X			
	¿Los documentos son legibles e identificables?	X			
	¿Los listados de documentos existentes se encuentran correctamente actualizados?	X			
4.2.4	CONTROL DE LOS REGISTROS				
	¿Existe un procedimiento documentado para el control de los registros?	X			
	¿Se realizan copias de seguridad de los registros informáticos?	X			
5.	RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN				
5.1.	COMPROMISO CON LA DIRECCIÓN				
	¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



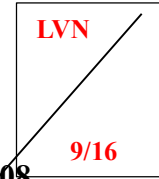
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008

No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	¿La alta dirección establece la política de la calidad?	X			
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE				
	¿Se está realizando la determinación de los requisitos del cliente?	X			
	¿Se está analizando la satisfacción del cliente?	X			
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD				
	¿La política de la calidad es coherente con la realidad de la organización?	X			
	¿La comunicación de la política es adecuada y se evidencia que es entendida por el personal de la organización?	X			
5.4	PLANIFICACIÓN				
5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD				
	¿Los objetivos se han fijado en funciones y niveles adecuados que ofrezcan mejora continua de la organización?	X			
	¿Los objetivos son medibles y están asociados a un indicador?	X			
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
	¿Se encuentran planificados los procesos del sistema de gestión de la calidad?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD

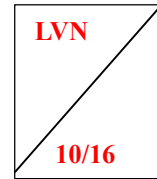
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008



No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
5.5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
5.5.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD				
	¿Se encuentran definidos los cargos o funciones de la organización en organigrama y fichas de puesto?	X			
	¿Se encuentran comunicadas las Responsabilidades a cada uno de los empleados de la organización?	X			
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN				
	¿Se encuentra documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto de la organización?	X			
	¿Existen evidencias documentadas del cumplimiento de las responsabilidades?	X			
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA				
	¿Se encuentra evidencia de procesos de comunicación eficaces para el correcto desempeño de los procesos?	X			
5.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
5.6.1	GENERALIDADES				
	¿Se encuentran definida la frecuencia de realización de las revisiones del sistema por la dirección?	X			
	¿Se identifican y mantienen los registros de la revisión por la dirección?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008

No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
5.6.2	INFORMACIÓN DE ENTRADA POR LA REVISIÓN				
	¿El informe de revisión contiene los resultados de las auditorías internas?	X			
	¿El informe de revisión contiene el análisis de indicadores de desempeño de cada uno de los procesos?	X			
5.6.3	RESULTADO DE LA REVISIÓN				
	¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X			
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS				
	¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes?		X		<i>No se considera estudios de impacto ambiental y de factibilidad de inversión para elaboración de proyectos.</i>
6.2	RECURSOS HUMANOS				
6.2.1	GENERALIDADES				
	¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?		X		<i>Falta de capacitación al personal</i>

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008

No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
6.2.2	COMPETENCIA, FORMACIÓN, Y TOMA DE CONCIENCIA				
	¿Se encuentra definida la competencia necesaria para cada puesto de trabajo teniendo en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	X			
6.3	INFRAESTRUCTURA				
	¿Se encuentra identificada la infraestructura necesaria y existente para la realización de los procesos?	X			
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO				
	Si existen condiciones específicas de trabajo, ¿Se encuentran definidas tales condiciones?	X			
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
	¿Dispone la organización de una planificación de procesos de producción teniendo en cuenta los requisitos del cliente?		X		<i>No se considera estudios de impacto ambiental y de factibilidad de inversión para elaboración de proyectos.</i>
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE				

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

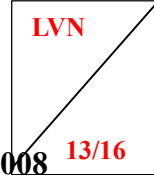


LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008

No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO				
	¿Se han definido los requisitos legales o reglamentarios del producto?	X			
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO				
	¿Se encuentra descrita la metodología, momento y responsabilidades para la revisión de los requisitos del cliente?	X			
	¿Existe evidencia de la revisión de los requisitos?	X			
	¿Existe registro de la validación del producto diseñado?	X			
7.3.7	CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO				
	¿Existe registro de los cambios realizados en el diseño de los productos?	X			
7.4	COMPRAS				
7.4.1	PROCESO DE COMPRAS				
	¿Se encuentran definidos por escrito los productos y los requisitos solicitados a los proveedores?	X			
	¿Existe una selección de proveedores y se encuentran definidos los criterios de selección?			X	No cuenta con lista de proveedores

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008

No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación?	X			
7.4.2	INFORMACIÓN DE COMPRAS				
	¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados?	X			
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS				
	¿Existe una definida metodología adecuada para inspección de los productos comprados?	X			
	¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados?	X			
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS				
7.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS				
	Si existen instrucciones de trabajo ¿Se encuentran disponibles en los puestos de uso y están actualizadas?	X			
	¿Se realizan las inspecciones adecuadas durante el proceso de producción y prestación del servicio?	X			
	¿Se utilizan los medios y los equipos adecuados?	X			
	¿El personal es competente para la realización de los trabajos?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

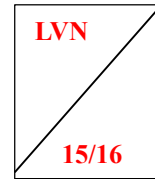


LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008

No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
	Si existen procesos para validar, ¿se han definido los requisitos para esta validación?	X			
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD				
	¿Se encuentra identificado el producto a lo largo de todo el proceso productivo?	X			
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE				
	¿Existe una metodología adecuada definida para la comunicación de los daños ocurridos en los productos del cliente?	X			
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO				
	¿Existe una definida metodología adecuada para la preservación del producto?	X			
	¿Se evidencia el correcto cumplimiento de esta metodología?	X			
	Si fuese necesario, ¿Está definido el embalaje del producto?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

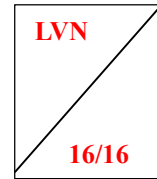


LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008

No.	DETALLE	SI	N O	N/ A	OBSERVACIONES
8.	ANÁLISIS MEDICIÓN Y MEJORA				
8.1	GENERALIDADES				
	¿Existen definidos procesos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora?	X			
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				
	¿Se emprenden acciones a partir del análisis de satisfacción?	X			
8.2.2	AUDITORÍA INTERNA				
	¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de las auditorías?	X			
	¿La auditoría interna comprende todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y la norma ISO 9001?	X			
	¿Se encuentran definidos y se cumplen los requisitos que deben cumplir los auditores internos para la realización de las auditorías internas?		X		<i>Las auditorías Internas no son implantadas desde el nivel Directivo hasta el operativo</i>
	¿El responsable de área toma las decisiones sobre las correcciones a realizar después de la auditoría?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS ISO 9001:2008

No.	DETALLE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO				
	¿Se encuentran definidas las pautas de inspección final del producto?	X			
	¿Existen registros de estas inspecciones finales?	X			
8.3	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME				
	¿Se toman acciones para la solución de las no conformidades?	X			
8.4	ANÁLISIS DE DATOS				
	¿Existe evidencia del análisis de datos del sistema?	X			
8.5	MEJORAS				
8.5.1	MEJORAS CONTINUAS				
	¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?	X			
8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA				
	¿Existe procedimiento documentado para las acciones correctivas?	X			
	¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?	X			
8.5.3	ACCIÓN PREVENTIVA				
	¿Existe procedimiento documentado para las acciones preventivas?	X			
	¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?	X			

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CEDULA ANALÍTICA

**DOCUMENTO: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
POSTCOSECHA**

N.-	DETALLE
1.-	No cuenta con un control adecuado y específico, en la compra de fertilizantes, lo mismo que podría propiciar intoxicaciones entre los trabajadores. ©
2.-	No trabajar con las normas de calidad que establece FlorEcuador, provocando un bajo nivel de calidad en su producción. ©
3.-	La señalización con la que cuenta es escasa, en caso de desastres eventuales podría repercutir sin duda este hecho. ©
4.-	La falta de cumplimiento de las normas repercutiría en la producción, y por ende en las ventas. ©
5.-	El monitoreo en cuanto al cumplimiento de las actividades es bajo, atenuando problemas posteriores. ©

COMENTARIO:

C. Se tomara en cuenta que la erradicación de los problemas mencionados accederá una adecuación de la producción, lo que permitirá la certificación en cuanto al cumplimiento de Normas y una dominante producción.

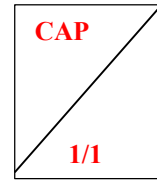
MARCAS:

©: Constatación ocular.

c.Comentario

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CEDULA ANALÍTICA

DOCUMENTO: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PRODUCCIÓN

N.-	DETALLE
1.-	No se elaboran informes de la utilización de recursos disponibles, lo que propiciaría un desperdicio del mismo o pérdida. ©
2.-	No existe un sistema de información oportuno perfectamente estructurado, permitiendo que no se entiendan claramente sus responsabilidades. ©

COMENTARIO:

C. Los puntos mencionados frenan la efectividad del trabajo en el área de producción, emitir informes y establecer una comunicación entre el personal es elemental para lograr la supresión de falencia halladas.

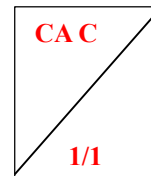
MARCAS:

©: Constatación ocular.

c.Comentario

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CEDULA ANALÍTICA

DOCUMENTO: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE CULTIVO

N.-	DETALLE
1.-	No existe capacitación acerca del manejo de Normas de Calidad, en esta área, esto interviene de manera elemental y directa entendiéndose que del funcionamiento de esta, depende el área de producción ©
2.-	Las pautas con las que trabaja la empresa no son las adecuadas, repercutiendo en un nivel de Calidad y Seguridad de trabajo y personal ©
3.-	El manejo y revisión de recursos materiales, es insuficiente y poco importante estableciendo además no solo un desperdicio máximo sino que también una contaminación innecesaria. ©

COMENTARIO:

C .Partimos de la inhabilidad de controlar por ello el desperdicio de recursos materiales frena una producción exitosa porque del área de cultivo parte la producción y para que sus resultados sean los deseados el control se radica en su iniciación, la capacitación oportuna y el manejo adecuado fortalecerá la rendimiento actual de la entidad.

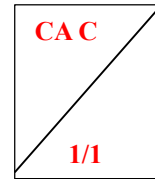
MARCAS:

©: Constatación ocular.

c. Comentario

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



CEDULA ANALÍTICA

DOCUMENTO: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRACION

N.-	DETALLE
1.-	No existe capacitación acerca del manejo de Normas de Calidad, esto influye de manera radical a la producción. ©
2.-	Las pautas con las que trabaja la empresa no son las adecuadas, repercutiendo en un nivel de Calidad bajo ©

COMENTARIO:

C. La inexperiencia en cuanto al uso de las normas de calidad repercute de manera importante la producción, estableciendo que la estructura de la empresa no sea competitiva.

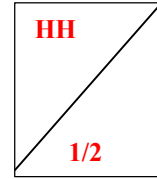
MARCAS:

©: Constatación ocular.

c. Comentario

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 29/06/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 19/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

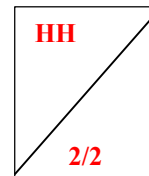


HOJA DE HALLAZGOS

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
No cuenta con fertilizantes que vayan acorde a la normativa de calidad y cuidado. CA 1/1	La falta de importancia en cuanto al manejo de fertilizantes puede provocar fallas y deterioros en la producción	El desconocimiento de las normas en donde se establece cómo manejar el tema de fertilizantes y productos nocivos.	No se cumple con la normativa de Flor Ecuador, implicando riesgos.	Asociarse con las normas de calidad y normas ambientales, que favorezcan para regenerar las condiciones de la producción y laborales.
No existe un control de recursos disponibles. CA 1/1	Al no existir un control y por lo tanto un informe mensual de cómo son manipulados los recursos de la empresa; estos pueden ser utilizados de manera desmesurable provocando bajas importantes	El poco interés y tiempo en cuanto al tema de dirección de recursos, el no tomar en cuenta que el desperdicio inmoderado puede provocar pérdidas considerables	Se dan desperdicios y mal uso de pequeños e importante recursos, repercutiendo de manera directa en el sostenimiento y liquidez de la empresa	Establecer un control prioritario y periódico de todos los recursos a favor de la empresa.
Nulidad de comprensión de Normas de Calidad al momento de la producción. CA 1/1	Este sin duda es uno de los principales problemas hallados en el análisis de la empresa, el no tomar en serio las normas pertinentes de calidad preestablecidos sin duda llevara a la empresa a tornarse en un ambiente critico	Una producción normal aparentemente no requiere de gran importancia es por ello que no ahondaron en llevar una investigación concreta que permita cumplir con los requerimientos en cuanto a los estándares de calidad	Un nivel escaso de calidad en los diferentes tipos de flor a exportar implicaría un riesgo de baja de producción y de mala calidad.	Aplicar las normas de calidad dispuestas para la producción que cubra los estándares de calidad establecidos

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 19/07/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 31/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

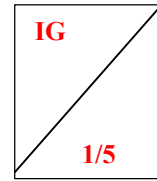


HOJA DE HALLAZGOS

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Se requiere esclarecer la gestión de proceso externo de TT.HH. LVI 1/11	Normativa ISO 9001:2008 4.1 Requisitos Generales	Ambigüedad en el manual de proceso de selección del personal.	Incumplimiento con el sistema de gestión de calidad según la normativa ISO	Al Gerente General Revisar el manual de proceso Talento Humanos.
No se tiene completa documentalmente la definición de controles. LVI2/11	Normativa ISO 9001:2008 4.2.3 Control de Documentos.	Desconocimiento de la normativa y sus componentes.	Falta de evidencia documentada en los controles de los procesos del sistema.	Al Gerente General completar los documentos que faltan en la definición de controles
No se considera estudios de impacto ambiental y de factibilidad de inversión para elaboración de proyectos. LVI 5/11 - LVI 6/11	Normativa ISO 9001:2008 6.1 Provisión de los Recursos.	Falta de profesionales con conocimiento en este ámbito.	Ejecución de proyectos no viables, sostenibles y amigables con el ambiente.	Al Gerente General considerar incorporar nuevo personal que cumplan con esta necesidad
Falta de capacitación al personal. LVI 5/11	Normativa ISO 9001:2008 6.2.1 Talento Humanos.	No existe presupuesto para capacitaciones del personal.	Personal sin conocimiento actualizado de sus actividades.	Al Depto. de TT.hH realizar un plan de capacitaciones en el año.
No se cuenta con lista de proveedores. LVI 8/11	Normativa ISO 9001:2008 7.4.1 Proceso de Compra.	Desconocimiento de la normativa por parte del personal de compras.	No se tiene conocimiento de los proveedores.	Al Depto. de compras levantar un inventario de proveedores.
Las auditorías Internas no son implantadas desde el nivel Directivo hasta el operativo. LVI 10/11	Normativa ISO 9001:2008 8.2.2 Auditorías Internas.	Falta de conocimiento de las obligaciones de la dirección en cuanto a control interno	Auditorías que no muestren un resultado fiable.	Al Gerente General implantar un plan de auditorías internas.

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 19/07/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 31/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



INDICADORES DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO NORMATIVA

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Empleados que conocen la filosofía institucional}}{\text{Empleados de la Finca}}$$

$$C.N = \frac{125}{125}$$

$$C.N = 100\%$$

M.V. Planificación Estratégica / Nomina De Trabajadores

C. De los 125 empleados de la empresa todos conocen la Filosofía institucional lo que constituye una fortaleza ya que cuando todos los integrantes de una organización saben y conocen los objetivos planteados es más fácil para alcanzar las metas trazadas por la alta gerencia.

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos Trazados}}$$

$$C.O = \frac{7}{10}$$

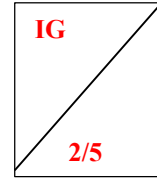
$$C.O = 70\%$$

M.V. Planificación Estratégica

C. Se obtuvo el 70%, donde se puede visualizar que de los 10 objetivos trazados se han alcanzado 7, lo que es productivo para la empresa ya que tiene una visión clara de que es lo que va alcanzar y que es lo que tienen que hacer para cumplir con las metas.

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 19/07/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 31/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



INDICADORES DE GESTIÓN
CAPACITACIÓN EMPLEADOS

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Empleados de la Finca}}$$

$$C.E = \frac{75}{125}$$

C.E = 60%

M.V. Informe Talento Humano / Nomina Finca

C. El 60% de los trabajadores de la empresa se encuentra capacitado un resultado que supera la mitad de empleados capacitados, es necesario planificar cursos de capacitación para el personal debido a que por ley estos deben recibir capacitación cada tres meses. Tomando en cuenta que un personal capacitado se vuelve competitivo y analítico.

INDICADOR DE CALIDAD PROCESO CULTIVO Y PRODUCCION
CULTIVO TOTAL

$$\text{Cultivo Total} = \frac{\text{numero de hectareas producidas finca}}{\text{numero de hectareas totales finca}}$$

$$C.T = \frac{8}{12}$$

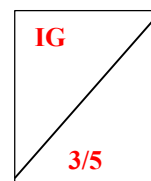
C.T = 0.66 66.66%

M.V. Informe Producción

C. El 66.66% del total de las hectáreas de la finca se encuentran producidas, de las cuales el 8 de estas se encuentran preparadas para el cultivo en presente y para futuro.

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 19/07/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 31/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012



PREPARACIÓN DEL SUELO

$$\text{Preparacion del suelo} = \frac{\text{numero de preparacion efectuadas}}{\text{total de numero de preparaciones}}$$

$$\text{Preparacion suelo} = \frac{8}{8}$$

$$\text{Preparación del Suelo} = 1 = 100\%$$

M.V. Informe de Producción

C. Se indica que se ha cumplido con el 100% de la preparación del suelo para el cultivo de la rosa mostrando así eficiencia en el cumplimiento del proceso de cultivo

INDICADORES DE PRODUCCIÓN

$$\text{Calidad de produccion} = \frac{\text{numero de normas cumplidas}}{\text{numero de normas de calidad}}$$

$$C.P = \frac{8}{10}$$

$$C.P = 8 * 100$$

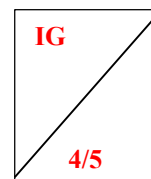
$$C.P = 80\%$$

M.V. Informe de Producción

C. Se visualiza que el 80% se ha cumplido bajo normas de calidad esto con lleva a un cumplimiento promedio dejando ver que existe posibilidad de un desfase en el 20% restante para lo cual se tomara las medidas que permitan cumplir con las normas exigidas.

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 19/07/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 31/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE



PRODUCCIÓN TOTAL

$$produccion\ total = \frac{numero\ de\ unidades\ vendidas}{numero\ de\ unidades\ producidas}$$

$$P.T = \frac{3449.240}{3\ 449.240}$$

$$C.P = 8 * 1000.99 * 100 = 99.97\%$$

M.V. Informe Producción

C. La producción se cumplió en el 99.97% teniendo como desperdicio el 0.03 % lo cual muestran conciencia y calidad en la producción.

INDICADORES DE CALIDAD POSTCOSECHA

EMBONCHE TOTAL

$$Embonchado\ Total = \frac{número\ embonche\ realizados}{número\ embonche\ presupuestados}$$

$$E.T = \frac{1.377,970}{1.380,009}$$

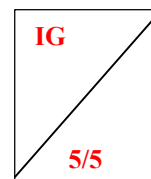
$$ET = 0.998 * 100 = 99.85\%$$

M.V. Informe Postcosecha

C. El cumplimiento del 99.85% indica q el proceso de embonchado se ha llevado a cabo eficazmente arrojando resultados de un exitoso manejo de suministros para dicho proceso.

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 19/07/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 31/07/2013

AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
ETIQUETADO TOTAL



$$Etiquetado Total = \frac{\text{número etiquetado realizado}}{\text{número etiquetado presupuestado}}$$

$$Et.T = \frac{1.377,970}{1.380,009}$$

$$E.T = 0.99 * 100 = 99.85\%$$

M.V. Informe Postcosecha

C. Esto indica que el proceso de etiquetado ha llegado a cumplir con las expectativas esperadas, obteniendo calidad al momento de la presentación del producto

Preparado por: G.V.G.E	Fecha: 19/07/2013
Revisado por: A.B.S.H	Fecha: 31/07/2013

**INFORME CONFIDENCIAL
DE GRUPO DE INVESTIGACIÓN
SOBRE EL CONTROL DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2008
PERÍODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
2012**

Latacunga - Ecuador

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA CARTA DE CONTROL INTERNO

Latacunga 09 de julio del 2013

Señor

Franklin Toaquiza

**GERENTE DE LA EMPRESA AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA
COLORS**

Presente.

De nuestra consideración

Como parte de nuestra Auditoría de Calidad AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA COLORS, por el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, en la cual emitimos nuestra dictamen en la primera sección de este informe, consideramos la estructura del control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos de Auditoría, en la extensión requerida por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Bajo estas normas, el objeto de dicha evaluación fue establecer un nivel de confianza en los procedimientos de control de la calidad y del proceso administrativo.

Nuestro estudio, análisis y evaluación del control interno, nos permitió, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de Auditoría necesarios para expresar una opinión sobre el proceso administrativo de la empresa AGRICOVIC AGRICOLA VICTORIA y no tenía por objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el control interno, pues fue realizada a base de pruebas selectivas de normas que se deben cumplir para obtener certificaciones, manuales de Postcosecha, de producción y administrativa la respectiva documentación que sustente. Sin embargo esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a las operaciones de registro, proceso

y los procedimientos administrativos, por lo que se detectó las siguientes novedades.

COMPONENTE POSTCOSECHA

La falta de un adecuado manejo de fertilizantes puede provocar fallas y deterioros en la producción, el desconocimiento de las normas en donde se establece cómo manejar el tema de fertilizantes y productos nocivos implica riesgos. Asociarse con las normas de calidad y normas ambientales, que favorezcan para regenerar las condiciones de la producción y laborales, será sin duda un ítem principal a la hora de tomar decisiones para mejorar el rumbo de la empresa.

COMPONENTE PRODUCCIÓN

Al no existir un control y por lo tanto un informe mensual de cómo son manipulados los recursos de la empresa, se dan desperdicios y mal uso de pequeños e importante recursos, repercutiendo de manera directa en el sostenimiento y liquidez de la empresa.

Establecer un control prioritario y periódico de todos los recursos a favor de la empresa, sería lo aconsejable.

COMPONENTE CULTIVO

La falta de Capacitaciones periódicas implica hallar vacíos en cómo debería ser al forma correcta del manejo de fertilizantes, plaguicidas, uniformes, señalética entre otras, y sobre todo en la manera correcta de llevar acabo la producción, el implantar un cronograma de capacitaciones seria la manera más acertada de contrarrestar este problema.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN

Este sin duda es uno de los principales problemas hallados en el análisis de la empresa, el no tomar en serio las normas pertinentes de calidad preestablecidas sin duda llevara a la empresa a tornarse en un ambiente crítico, una producción normal aparentemente no requiere de gran importancia es por ello que no ahondaron en llevar una investigación concreta que permita cumplir con los requerimientos en

cuanto a los estándares de calidad. Un nivel escaso de calidad en los diferentes tipos de flor a exportar implicaría un riesgo de baja de producción y de mala calidad.

Aplicar las normas de calidad dispuestas para la producción que cubra los estándares de calidad establecidos, sería el inicio de la corrección de estos importantes errores.

Atentamente

Guamani Vargas Gabriela Elizabeth

C.I 050308982-3

GRUPO DE INVESTIGACION

Chiluisa Chango Wilma Maricela

C.I 050361725-0

GRUPO DE INVESTIGACION

INFORME CONFIDENCIAL

GRUPO DE INVESTIGACIÓN
SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PERÍODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
2012

Latacunga - Ecuador

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Latacunga 12 de julio del 2013

CAPÍTULO I DEL INFORME

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

OBJETIVO GENERAL DEL DE LA AUDITORÍA

Aplicar la Auditoría de Calidad en la empresa AGRICOVIC Agrícola Victoria Colors en el ejercicio económico 2011, mediante una metodología acorde a su proceso productivo, para conocer el grado de eficacia y eficiencia de los procesos así como también el cumplimiento de las normas de calidad en la producción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Preparar un Programa de Auditoría, con el fin de recoger evidencia suficiente, relevante, competente, que determine el tiempo y los instrumentos para desarrollar el examen.
- Analizar el proceso productivo que permita determinar el manejo del mismo y recopilar información.
- Emitir el Informe Final de Auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones que permita mejorar el sistema de gestión de calidad de la empresa.

ALCANCE

La presente Auditoría de Calidad, tiene por finalidad evaluar el proceso de producción que realiza la empresa sabiendo también si cumple con las normas de calidad que exige los diferentes estándares de calidad cumpliendo con las políticas

que está establecido en la empresa **AGRICOVIC** Agrícola Victoria Colors logrando confiabilidad, seguridad de la información.

Esta Auditoría de Calidad presentara las distintas novedades encontradas durante la Auditoría en el departamento de producción en la empresa AGRICOVIC ubicada en Pastocalle, en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, para que los altos mandos sean quienes tomen las decisiones correctas sobre la información entregada, para que conlleve al logro de los objetivos en caso que lo amerite el informe. Durante el periodo comprendido 2011- 2012

MISIÓN

Fortalecer el sector florícola, con un nuevo proceso de trituración, realizando la belleza natural de la rosa ecuatoriana que tan cotizada es a nivel internacional, logrando constituirnos como exportadores directos.

VISIÓN

Fomentar a la investigación y creatividad del personal que labora en **AGRICOVIC**, las mismas que logran el fortalecimiento de la empresa ecuatoriana a nivel florícola internacionalmente.

Principales Actividades, Políticas y Condiciones

- e) Calidad, esfuerzo, seriedad son conceptos que en resumen puede definir nuestra política empresarial que también contempla un minucioso cuidado del ambiente natural.
- f) El personal operativo deberá utilizar todos los implementos que sean necesarios para realizar todas las actividades dentro de la florícola para de esta manera proteger su salud.
- g) Dentro de la finca los turnos de aseo se realizaran de acuerdo a los horarios establecidos por la empresa.
- h) Todos los empleados deberán realizarse un chequeo médico al final de cada mes para la prevención de enfermedades

GRADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información de la empresa está preparada bajo un sistema de proceso contable normal, se prepara informes de manera anual y está sometida a fiscalizaciones por parte de la comisión respectiva.

Dentro de la empresa se maneja sistema DECISIONES, sin embargo ciertos procedimientos son efectuados mediante línea de internet.

PARA SU FUNCIONAMIENTO LA FINCA TIENE COMO BASE LEGAL LO SIGUIENTE:

- Reglamento Orgánico Funcional.
- Reglamento de Personal.
- Reglamento de Adquisición.
- Reglamento para el registro, control y custodia de los activos fijos.
- Norma ISO

CAPÍTULO II DEL INFORME RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Durante la ejecución de la auditoria se revisaron los elementos de la Norma ISO 9001:2008. El grado de confianza que se le puede dar a la auditoría interna de la organización es SATISFACTORIO.

Partiendo desde el punto de vista pasada, se identificó un cambio importante en la actitud, actividades, responsabilidades y compromiso del personal en todos los niveles de la organización, con su Sistema de Gestión de la Calidad.

El personal está concentrado diariamente en las operaciones técnico administrativas siguiendo el cumplimiento de los requerimientos de sus procesos, procedimientos y normativa legal aplicable.

NECESIDADES DE MEJORA DEL SISTEMA:

REQUISITO 4.1.- Se requiere esclarecer la gestión del proceso externo de TT.HH, relacionada con la competencia del personal así como sus evidencias.

REQUISITO 4.2.3.- Completar documentalmente la definición de los controles en el procedimiento de control de los documentos.

REQUISITO 6.1.- Es conveniente revisar los compromisos y actividades administrativas y de recursos previos a la elaboración de los proyectos, considerando los preliminares estudios de impacto ambiental y de factibilidad de inversión (costo –beneficio) y los de ingeniería.

REQUISITO 6.2.1- Reforzar la capacitación de la ya formada plantilla de personal.

REQUISITO 7.4.1.- Levantar un método de evaluación y re-evaluación de proveedores en los documentos del SGC, para asegurar la evidencia del desempeño de los proveedores.

REQUISITOS 8.2.2.- Reforzar el uso e implementación de las auditorías internas desde la alta dirección hasta llegar a la operación.

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES DEL GRUPO AUDITOR

Con base en los resultados obtenidos, mediante la presentación de la evidencia entre los criterios de la auditoría, el grupo Auditor identifica un SGC eficaz, conforme a los requisitos aplicables de la Normativa ISO 9001:2008. Por lo que se concluye:

- No cuenta con un control adecuado y específico basados en las normas de calidad en la compra de sus fertilizantes, provocando con esto riesgos para las

personas que tengan contacto directo con estos productos.

- No trabaja con las normas de calidad que establece Flor Ecuador, permitiendo un bajo nivel de producción.
- La señalización con la que cuenta es escasa la empresa, en caso de posibles desastres podría afectar sin duda este hecho.
- La poca importancia que la empresa le da al cumplimiento de las normas traería consigo una mala producción, y por ende pérdidas considerablemente en sus ventas.
- El monitoreo que se le da a los trabajadores en cuanto al desempeño de sus actividades es bajo, logrando un desperdicio de tiempo.
- No se mantienen registros detallados de la utilización y no utilización de recursos disponibles, lo que desencadenaría un desperdicio.
- No existe un manual de funciones bien estructurado que le permita al trabajador conocer claramente sus responsabilidades.
- No existe capacitaciones ni actualizaciones acerca del manejo de Normas de Calidad, provocando un bajo interés en el empleado al desarrollar sus actividades.

RECOMENDACIONES

- Prever un control adecuado en la compra de fertilizantes y cualquier otro material tóxico para evitar desastres con el personal.
- Socializar al personal administrativo, área de Postcosecha y el área de producción el manual normas de calidad ya existentes.
- Mantener como prioridad la señalización en todas las áreas, propiciando seguridad al personal involucrado.
- Establecer lazos de compromiso que vayan de la mano con la actitud y aptitud del trabajador, creando incentivos que logren interés de aprender y cumplir su trabajo.

- Un control preciso del tiempo utilizado en cada tarea asignada mejorara la productividad y pro actividad del personal ayudando a disminuir tiempos muertos.
- Asignar un responsable que coordine la entrega de recursos según la necesidad de cada departamento, llevando un registro de lo utilizado evitando desperdicios.
- Elaborar informativos en donde especifiquen las funciones de cada departamento ayudando a mejorar su eficiencia y eficacia a la hora de realizar sus actividades.
- Permitir capacitaciones frecuentes acerca de la guía de normas de calidad, teniendo en mente que todos los días toman fuerza e innovación.

DISPOSICIONES FINALES:

1. La auditoría fue realizada mediante un muestreo, lo que implica que es probable encontrar no conformidades en futuras auditorias.
2. En caso de queja o apelación al equipo auditor o comentarios al resultado de este informe, notifíquelo por escrito.

FIRMAS DE RECEPCIÓN DE ESTE INFORME

AUDITORES	GERENTE GENERAL	FECHA
		Latacunga julio 2013.

CONCLUSIONES

- La Empresa **AGRICOVIC** no cuenta con una zona de postcosecha idónea y sobre todo segura que permita a sus trabajadores efectuar sus actividades de forma cómoda, eficiente y eficaz.
- La empresa, no cuenta con la señalización ni ventilación correcta en el área de bodega en donde se almacenan agroquímicos y fertilizantes muchos de ellos podrían ser nocivos para la salud.
- Se cree pertinente e importante la actualización de conocimientos en cada uno de los empleados y trabajadores la empresa, logrando disminuir errores a la hora de cumplir con cada proceso creando así una cadena de valor
- La gerencia conjuntamente con el departamento de Talento Humano debe trabajar en el control interno plantearse por lo menos una auditoría interna cada dos años y la revisión de la consecución de objetivos periódicamente.
- La empresa **AGRICOVIC**, es una organización que se encuentra preocupada por el manejo del medio ambiente por lo cual cumple con todos los requisitos y normas para el manejo ambiental.
- Se debe concluir que es importante el cumplimiento total de las políticas de calidad mismos estándares que permitirán competir a nivel nacional e internacional en mercados importantes asegurando de esta forma la eficacia de la producción, satisfacción, pero sobre todo la fidelidad del cliente.

RECOMENDACIONES

- Invertir en infraestructura creando aéreas de postcosecha aptas y acordes a desarrollo de cada proceso permitiendo no solo obtener un producto de calidad sino comodidad y armonía en su espacio de trabajo
- La empresa debe crear ambientes de trabajo seguros, proporcionado lo recursos que permitan esto, sobre todo señalización que explique que químicos son manejables y cuales nocivos previniendo un riesgo laboral,.
- Crear plataformas que permita las actualizaciones de conocimientos acordes al área el que cada empleado y trabajador se desenvuelve, por medio de capacitaciones, esto se lograra a través de la gestión del departamento de talento humano.
- Elaborar un plan de manejo medio ambiental, cuidado de la tierra, planes de bienestar social, manejo de desechos tóxicos, para precautelar la integridad tanto de la organización como de la comunidad estableciendo un compromiso con la comunidad.
- Contratar personal especializado en la implementación y manejo de políticas de calidad, estándares que permitirán una producción cero defectos pensando en la satisfacción del cliente pero sobre todo en su fidelidad, por eso es importante dar seguimiento a cada uno de ellos por medio de llamadas, mail, agendamientos e invitación a exposiciones de la variedades de rosas con las que cuenta, creando expectativa e interés en la producción de AGRICOVIC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografías Citadas

- ANDRADE, Dario, R., (2011), “Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento”, TERCERA EDICION, Ediciones Díaz de Santos, Pág. 207
- ARENS, Alvin, (2010), “Fundamentos de control interno”, novena edición, CengageLearning Editores, Pág. 04
- ALBORNOZ, H , Cesar (2006), “Auditorías Internas de Calidad”, Primera Edición, Ediciones Díaz de Santos, Pág. 20
- BUSTAMANTE, Ramon, (2014), “Organización y administración de empresas”, Segunda edición, editorial Mc Graw-Hill, España, Pág. 130.
- HURTADO, Darío, (2012) “La Gestión Administrativa”, primera edición, ITM Ediciones, Medellín Colombia, Pág. 47
- HURTADO, Darío, (2013) “La Gestión Administrativa”, primera edición, ITM Ediciones, Medellín Colombia, Pág. 46
- MORENO, Alonso, (2011),”Principios Básicos de la Auditoria de la calidad”, Segunda Edición, Ediciones Diaz de Santos, Mexico. Pág. 20
- REYES, Agustin (2014), “ Control Interno y fraudes”, segunda edición, Ecoe ediciones, Bogotá. Pág. 04
- RODRIGUEZ, Miguel, Angel, (2013) “Control Interno Informe Coso”, Cuarta Edición, Ecoe Editorial, Colombia, Pág. 04
- RAMIRES, David E, (2010),” Gestión Financiera Empresarial”, primera edición, Editorial Pontificia Universidad Javeriana, Pág. 556

Bibliografía Consultada

- BONILLA, Marco. 2014. Principios de Auditoría. Normas y Procedimientos de Auditoría y otras Publicaciones de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. 2014. Editorial Diana, México. ISBN 10-4-0238-790
- BARQUET, Alberto. Teoría y práctica en auditorías internas. *INNOTECH Gestión*, 2014, no 6, p. 74-79.

- CAMORRO, Antonio 2011 María Nieves; RUIZ BARBADILLO, Emiliano. El informe de auditoría como medida de la calidad de información contable. *Actualidad financiera*, 2011, vol. 3, no 11, p. 203.
- HERRERA, Enrique Rubio. Normas internacionales de auditoría: implicaciones en el trabajo de auditoría. *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, 2013, no 103, p. 79-81.
- GUTIERREZ, Humberto 2010 La Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad, primera edición. Editorial ADS, 1997 ISBN 10-4-970 X.
- LANDA CASTILLO, Daniel. La auditoría administrativa como herramienta para lograr una ventaja competitiva, caso: Más creativa publicidad, Xalapa, Veracruz. 2014. p. 4
- MIRA, Lorenzo. 2011 El Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades del Estado, Argentina.2000. ISBN- 39 6 958.648.

Bibliografía Virtual

- <http://www.buenastareas.com/ensayos/GestionAdministrativa/1795951.html/14:51/23-10-2013>
- <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestionadministrativa.html/11:45/24-10-2012>.
- <http://www.auditoresycontadores.com/contabilidad/que-es-el-control-internos-y-que-ventajas-tiene/12:49/24-10-2012>.
- <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml/01:30/24-10-2012>.
- <http://www.iess.gob.ec/documentos/normas/Normas%20de%20Control%20Interno.pdf/12:47/25-10-2012>.
- <http://www.mitecnologico.com/Main/AuditoriaDeCalidad/16:00/25-10-2012>
- <http://informandodecalidad.wordpress.com/2008/04/09/definicion-de-auditoria-de-calidad//17:51/25-10-2012>.
- <http://www.unl.edu.ec/juridica/wp-content/uploads/2010/03/M%C3%B3dulo-42010.pdf/12:11/27-10-2012>.

- http://books.google.com.ec/books?id=VtrA6aXOBIC&pg=PA38&dq=calidad%20C3n%20de%20control+calidad&hl=es&ei=S7_uTK_rFcP88Abw78WZDA&sa=X&oi=bookresult&ct=bookthumbnail&resnum=3&ved=0CDEQ6wEwAg#v=onepage&q=evaluaci%20B3n%20de%20control%20interno&f=true (12/11/10 a las 12: 45)
- <http://www.gestiopolis.com/canales/controlcalidad/articulos/22/gesfra.htm>: (10/12/10 a las 5:18 am)
- <http://www.slideshare.net/cmassuh/la-empresa-industrial-7996944/11:51/28-10-2012>.
- <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/definiciones-auditorias-calidad/definiciones-auditorias-calidad.shtml/12:59/28-10-2012>.

ANEXOS



ANEXO N° 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GUÍA DE ENTREVISTA, DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA AGRICOLA VICTORIA COLORS AGRICOVIC SEÑOR FRANKLIN TOAQUIZA

- 1.- ¿La empresa posee la estructura y el personal idóneo para su adecuado funcionamiento?
- 2.- ¿Con qué frecuencia es evaluado su personal?
- 3.- ¿Se realiza un control adecuado de la calidad en la producción de las flores?
- 4.- ¿Cómo realiza la verificación de los procedimientos generales de producción con la Norma ISO?
- 5.- ¿Compara los procedimientos del Manual de Calidad con las actividades que se realizan?
- 6.- ¿Realiza una comparación de registros y documentos con el Manual de Calidad?
- 7.- ¿Cómo ha establecido el control de calidad para el Proceso de Producción?
- 8.- ¿Cree usted qué es importante aplicar una Auditoría de la Calidad? ¿Por qué?



ANEXO N° 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
AGRICOVIC AGRÍCOLA VICTORIA COLORS.**

1.- ¿Aproximadamente desde cuando es usted cliente de la Empresa Agricovic agrícola “Victoria Colors”?

Menos de un Año _____ Entre 1- 2 años _____

2.- ¿Cómo calificaría la calidad en la entrega del producto?

Muy Bueno _____ Bueno _____ Malo _____

3.- ¿La Empresa Agricovic Agrícola Victoria Colors, cumple con los plazos establecidos por el cliente en la entrega de su pedido?

Si _____ No _____

4.- ¿Si usted deseara emitir una queja, existe un trato directo con el gerente para posteriormente solucionarlo?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

5.- ¿Cree usted que su proveedor logra satisfacer, los requerimientos de su Empresa?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

6.- ¿Está satisfecho con la relación calidad/precio de los productos ofrecidos por la Empresa Agricovic Agrícola Victoria Colors?

Si _____ No _____

7.- ¿En general usted considera que nuestros precios son?

Extremadamente Caro _____ Caro _____ Aceptable _____

8.- ¿Con que frecuencia requiere, los productos que brinda la Empresa Agricovic Agrícola Vitoria Colors?

Semanalmente _____ Mensualmente _____ Anualmente _____

9.- ¿Cómo conoció la Empresa y de la plataforma de productos que esta ofrecía?

Internet _____ Prensa _____ Contactos Empresariales _____
Amistades _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
AGRICOVIC AGRÍCOLA VICTORIA COLORS.**

1.- ¿Qué tipo de cargo desempeña en la empresa Agricovic agrícola Victoria Colors?

Departamento Contable _____ Departamento de Producción _____
Departamento de Marketing _____ Departamento de TT.HH _____

2.- ¿Aproximadamente desde cuando forma parte del personal administrativo o productivo de la empresa Agricovic agrícola Victoria Colors?

Menos de un año _____ Entre 1 -2 años _____

3.- ¿Su conocimiento en cuanto a las normas ISO es?

Satisfactorio _____ Poco satisfactorio _____

4.- ¿Conoce que es una auditoria de calidad?

Si _____ No _____

5.- ¿Usted cree que beneficie la aplicación de las normas de calidad en la empresa?

Si _____ No _____

6.- ¿Alguna vez, ya se realizó en la empresa una auditoria de calidad?

Primera vez _____ Nunca _____

7.- ¿Existe rotación de personal en el departamento productivo en la empresa Agricovic agrícola Victoria Colors?

Si _____ No _____

8.- ¿Cuáles son las exigencias requeridas por los clientes, para exportar flores de calidad?

Tallos Largos _____ Flor abierta _____ Flor Cerrada _____

Flores de acuerdo al país exportador _____ Colores _____

Flor de Máxima duración _____

9.- ¿Usted conoce las políticas que emplea la empresa?

Si _____ No _____

10.- ¿Cree usted que el ambiente de trabajo al que está expuesto es adecuado y armónico?

Pocas veces _____ Siempre _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN