



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC UBICADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PARROQUIA JOSÉGUANGO BAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

Tesis presentada previo la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. CPA.

Autoras:

Iza Rocha Jenny Fernanda

Travez Batallas Mayra Geoconda

Director:

Ing. Cárdenas Milton Marcelo MBA

LATACUNGA – ECUADOR

MAYO 2014

AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LACTEA PRODALECC** ubicado en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga parroquia Joseguango bajo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....
Iza Rocha Jenny Fernanda

050361966-0

.....
Travez Batallas Mayra Geoconda

050337226-0

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LACTEA PRODALECC UBICADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PARROQUIA JOSÉGUANGO BAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”,de las autoras Iza Rocha Jenny Fernanda con C.I 050361966-0 y Travez Batallas Mayra Geoconda, con C.I 050337226-0 postulantes de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe investigativo cumple con los requisitos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas Y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación

Latacunga, Mayo 2014

.....
Ing. Cárdenas Milton Marcelo MBA

050181033-7

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Iza Rocha Jenny Fernanda con C.I 050361966-0 y Travez Batallas Mayra Geoconda, con C.I 050337226-0 con el título de tesis: **“AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC UBICADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PARROQUIA JOSEGUANGO BAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, mayo 2014

Para constancia firman:

.....
Lcda. Guadalupe Bonilla
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
Ing. Fernando Terán
MIEMBRO

.....
Dra. Mónica Barbosa
OPOSITOR

Latacunga, 24 de Agosto del 2013

CERTIFICADO

La Industria Láctea PRODALECC, Certifica que las Srtas. Iza Rocha Jenny Fernanda portadora de la cédula de identidad 050361966-0 y Travez Batallas Mayra Geoconda con cédula de identidad 050337226-0, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría realizaron la Tesis con el Tema "APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC UBICADO EN LA PARROQUIA JOSÉGUANGO BAJO CANTÓN LATACUNGA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012"

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, las interesadas pueden hacer uso del presente certificado de manera que estimen conveniente siempre y cuando esto no perjudique directa o indirectamente a la institución.

Atentamente;


ING. JUAN CARLOS CRUZ

GERENTE ADMINISTRATIVO DE LA INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme iluminado y bendecido día tras día, a quien con su infinita bondad puso en mí la sabiduría para poder estudiar, quien siempre estuvo presente guiándome tanto en mi vida personal como profesional.

Un agradecimiento eterno a mi madre quien con mucho esfuerzo guio el camino de mi vida y de mi profesión, inculcándome valores y sobre todo por el amor y confianza que ha depositado en mí, por su compañía y su amistad.

A mis hermanas, abuelitos, y tíos maternos, ya que ellos aportaron en gran parte para lograr mi objetivo.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi y sus docentes los cuales impartieron valiosos conocimientos útiles para la vida profesional.

A mi Tutor de Tesis que gracias a su apoyo y conocimiento hoy puedo culminar este trabajo, gracias por sus buenos consejos y apoyo.

A la Industria Láctea PRODALECC, por haberme apoyado y facilitado con valiosa información para el desarrollo del trabajo.

Jenny Fernanda

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por guiarme y brindarme su infinita bondad, e iluminarme en el andar de mi vida estudiantil.

A TODA MI FAMILIA, que con su cariño y aprecio me supieron guiar por el camino del bien, y brindarme su apoyo moral e incondicional en los momentos que más les necesitaba, y estar conmigo en los buenos y malos momentos.

A LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, Por abrirme las puertas, para prepararme y llegar a ser una profesional ayudándome alcanzar una meta más de mi vida.

A MIS DOCENTES: que con su paciencia me impartieron sus conocimientos contribuyendo al aprendizaje diario

A MI TUTOR DE TESIS: Que con su conocimiento profesional y significativo, supo orientarnos hacia la culminación exitosa de la tesis.

A MIS AMIGAS: Por estar juntas siempre en las buenas y en las malas, por vivir y aprender a vivir junto a ellas en medio de alegrías, tristezas.

Mayra Geoconda

DEDICATORIA

A Dios por mantenerme siempre de pie, y darme la fortaleza para enfrentar las dificultades de la vida, por protegerme en todo momento.

El presente trabajo está dedicado con mucho amor y cariño a mi madre ya que con esfuerzo y sacrificio, convirtió un sueño en realidad, por su apoyo incondicional. Sin ella jamás hubiese conseguido este triunfo en mi vida.

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

A mi tía que gracias a sus consejos y su apoyo moral hoy puedo culminar una gran etapa en mi vida, por haber confiado en mí.

Jenny Fernanda

DEDICATORIA

Este Trabajo lo dedico con mucho amor a los seres más importantes en mi vida:

A DIOS: Por guiarme en el camino del bien y permitirme llegar a prosperar un triunfo más en mi vida.

A MIS PADRES. (Luis y Gloria): por enseñarme a conocer la realidad de la vida, brindándome su apoyo incondicional e impartíendome ejemplos acatados en mi persona.

A MIS HERMANOS: que con su apoyo me dieron la fuerza y la valentía de superarme.

A MI HIJA (Madelyn): ya que es la razón de ser de mi vida y que con sus juegos, risas y llanto pasó junto a mí, malas noches.

A MI ESPOSO (Juan Carlos): Por llegar a mi vida y formar junto a él una linda familia, por estar conmigo en los momentos que más le necesitaba, brindándome su apoyo total para lograr alcanzar mi objetivo planteado.

Mayra Geoconda

ÍNDICE
PRELIMINARES

<i>Portada</i>	<i>i</i>
<i>Autoría</i>	<i>ii</i>
<i>Aval Director de Tesis</i>	<i>iii</i>
<i>Aval de tribunal de tesis</i>	<i>v</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>vi</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>vi</i>
<i>Índice</i>	<i>ix</i>
<i>Índice de gráficos</i>	<i>xii</i>
<i>Índice de cuadros</i>	<i>xii</i>
<i>Índice de Tablas</i>	<i>xii</i>
<i>Resumen</i>	<i>xiv</i>
<i>Abstract</i>	<i>xv</i>
<i>Aval de traducción</i>	<i>xvi</i>
<i>Introducción</i>	<i>xvii</i>

CAPÍTULO I
1.MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación	1
1.2 Categorías Fundamentales	2
1.2.1 Empresa	3
1.2.1.1. Objetivos de la empresa	4
1.2.1.2. Clasificación de las empresas	5
1.2.2. Gestión Administrativa	6
1.2.2.1 Fases del Proceso Administrativo	6
1.2.2.2 Gestión Financiera	9
1.2.2.3 Función de la Gestión Administrativa – Financiera	9
1.2.3 Control Interno	10
1.2.3.1. Objetivo del control interno	11
1.2.3.2. Elementos del control interno	11
1.2.3.3. Clases del control interno	12
1.2.3.4. Métodos de evaluación del control interno	12
1.2.4. Riesgos	13
1.2.4.1 Niveles del Riesgo	14
	x

1.2.5 Auditoría	14
1.2.5.1 Normas de auditoría de general aceptación	15
1.2.5.2 Objetivos de la auditoría	18
1.2.5.3 Clasificación de la auditoría	18
1.2.6 Gestión de Calidad	21
1.2.6.1 Elementos de la gestión de calidad	21
1.2.6.2 Implementación Gestión de Calidad	22
1.2.6.3 Control de la Calidad	22
1.2.6.4 Plan de Mejoramiento de la calidad	23
1.2.6.5 El Círculo de la Calidad	24
1.2.7. Auditoría de Calidad	25
1.2.7.1 Reglas fundamentales de auditoría	26
1.2.7.2 Propósito de la Auditoría de Calidad	27
1.2.7.3 Objetivos de Auditoría de Calidad	27
1.2.7.4 Importancia de la Auditoría de Calidad	28
1.2.7.5 Ventajas de la Auditoría de Calidad	28
1.2.7.6 Clases de auditoría de calidad	29
1.2.7.7 Tipos de auditoría de calidad	29
1.2.7.8 Fases del proceso de auditoría de calidad	31
1.2.7.8.1 Fase: Planificación de la auditoría de calidad	31
1.2.7.8.2 Fase de ejecución de la auditoría de calidad	33
1.2.7.8.3 Cierre de la auditoría de calidad	36
1.2.8 Papeles de Trabajo	37
1.2.8.1. Características de los papeles de trabajo	37
1.2.8.2 Propósito de los papeles de trabajo	37
1.2.8.3 Requisitos de los papeles de trabajo	38
1.2.8.4 Archivo de papeles de trabajo	39

CAPÍTULO II

MARCO INVESTIGATIVO

2. Diagnostico Situacional	41
2.1. Historia de la Empresa	41
2.1.2. Misión	42
2.1.3. Visión	42
2.1.4 Objetivos de la Empresa	43
2.1.4.1 Objetivo General	43
2.1.4.2Objetivos Específicos	43
2.1.5. Valores Corporativos	43
2.2 Análisis Externo	44
2.2.1. Análisis Económico	44
2.2.1.1 Inflación	44
2.2.1.2 Tasa de Interés	46
2.2.2 Análisis Político-Legal	48
2.2.2.1 Análisis político	48
2.2.2.2 Análisis legal	49
2.2.3 Análisis de la Competencia	53
2.3 Análisis Interno de la Empresa	56
2.3.1 Elementos Organizacionales	56
2.3.2 Organigrama Estructural	57
2.3.3 Recurso Humano	58
2.3.4 Análisis Clientes	60
2.3.5 Recurso Financiero	60
2.3.6 Recursos Tecnológicos	61
2.3.6.1 Maquinaria, Equipos y Herramientas	61
2.3.7 Análisis de los Proveedores	64
2.3.8 Análisis Del Proceso Productivo	65
2.3.8.1 Proceso Productivo	67
2.3.8.1.1 Proceso productivo de la leche	68
2.3.8.1.2 Proceso productivo Yogurt	69

2.3.8.1.3 Proceso productivo Queso	70
2.4 Matriz FODA	71
2.5 Hipótesis	73
2.6 Métodos y Técnicas	73
2.6.1 Métodos de Investigación	73
2.6.1.2 Método Deductivo	73
2.6.1.3 Método Descriptivo	73
2.7.2 Tipos de Investigación	74
2.7.2.1 Investigación Descriptiva	74
2.7.2.2 Investigación de Campo	75
2.8 Técnicas	75
2.8.1 Observación	75
2.8.2 Encuesta	75
2.8.3. Entrevista	75
2.9 Unidad de Estudio	76
2.10 Análisis e Interpretación de Resultados	77
2.10.1 Entrevista dirigida al gerente “PRODALECC”	78
2.10.1.1 Análisis entrevista dirigida al gerente “PRODALECC”	81
2.10.2 Entrevista dirigida al responsable del departamento de producción “PRODALECC”	82
2.10.2.1 Análisis entrevista dirigida al responsable del departamento de producción “PRODALECC”	85
2.10.3 Análisis e Interpretación encuesta aplicada a los clientes de la procesadora de alimentos “PRODALECC”.	86
2.11. Conclusión	96
2.12 Recomendaciones	97

CAPÍTULO III

TEMA: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC” UBICADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PARROQUIA JOSÉGUANGO BAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”

3. Propuesta	
3.1 Descripción de la Propuesta	99
3.2 Justificación	99
3.2 Objetivos	100
3.2.1Objetivo General	100
3.2.2 Objetivos Específicos	100
3.3 Desarrollo de la Propuesta	101
GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN	
APL 10ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA	
Carta de presentación del equipo de auditoria	105
Propuesta de Servicios	106
Propuesta Técnica	109
Carta de Aceptación	112
Contrato de Auditoría	113
Cronograma de Trabajo	118
Carta Compromiso	119
Distribución de Actividades	121
Siglas a utilizar por los integrantes de auditoría	122
Equipo de Auditoría	123
Marcas de Auditoría	127
Personal con quien debemos coordinar	128
APL 20 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
Memorándum de planificación estratégica	129
Conocimiento del entorno	134
Definición de componentes	135
Evaluación Preliminar de Riesgos	136

Evaluación del control Interno	137
APL 30 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
Memorándum de Planificación Específica	165
Programa Específico de Auditoría	169
GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE ARCHIVO PERMANENTE	
AP10 INFORMACIÓN GENERAL	
Información de la Empresa	172
Croquis de la Empresa	177
AP 20. ACTIVIDADES COMERCIALES	
Actividad económica	178
Productos que fabrica/comercializa	179
Producción diaria de leche	180
Clientes de la empresa.	181
Proveedores	182
Puntos de comercialización	184
AP 30. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOGRAMAS Y REGLAMENTOS.	
Personal directivo	185
Organigrama Estructural	186
Personal de trabajo	187
Horarios de trabajo	188
Flujogramas de procesos.	189
GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE ARCHIVO CORRIENTE	
Programa de Auditoría	194
Lista de Verificación	195
Aplicación de Indicadores de Calidad	204
Escala de medición de Indicadores	207
Cédulas Analíticas	209
Hoja de hallazgos	220
Informe final de auditoría de calidad	235

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.1 Categorías Fundamentales	3
Cuadro N° 2.1 Información de la Industria Láctea	42
Cuadro N° 2.2 Proveedores de materia prima	65
Cuadro N° 2.3 Proveedores de insumos	65
Cuadro N° 2.4 Producción de leche	66
Cuadro N° 2.5 Productos “PRODALECC”	67
Cuadro N° 2.6 Personal administrativo	76
Cuadro N° 2.7 Clientes de la industria láctea “PRODALECC”	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico: No1.1 Clasificación de las Empresas	5
Gráfico N° 1.2 Proceso Administrativo	8
Gráfico N° 1.3 Ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)	24
Gráfico N°2.1 Inflación	45
Gráfico No 2.2 Tasa de Interés Activa	46
Gráfico No 2.3 Tasa de Interés Pasiva	47
Gráfico N° 2.4 Litros diarios de leche consumido por la competencia	54
Gráfico N° 2.5 Proceso productivo de la leche	68
Gráfico N° 2.6 Proceso productivo Queso	69
Gráfico N° 2.7 Proceso productivo Yogurt	70
Gráfico N° 2.8 Análisis FODA	71
Gráfico N° 2.9 Características de los Productos	86
Gráfico N° 2.10 Portafolio de productos	87
Gráfico N° 2.11 Evaluación al producto	88
Gráfico N° 2.12 Control de Calidad	89
Gráfico N° 2.13 Satisfacción del cliente	90
Gráfico N° 2.14 Cumplimiento de las Normas de Calidad	91
Gráfico N° 2.15 Calidad total y mejora continua	92
Gráfico N° 2.16 Registro Sanitario	93

Gráfico N° 2.17 Envase de los Productos	94
Gráfico N° 2.18 Atención al cliente	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1.1 Niveles de Riesgos	14
Tabla No 2.1 Inflación mensual	45
Tabla N° 2.2 Tasa de Interés Activa Mensual	45
Tabla No 2.3 Tasa de Interés Pasiva Mensual	48
Tabla N° 2.4 Productos que oferta la competencia	53
Tabla N° 2.5 Litros diarios de leche consumido por la competencia	54
Tabla N° 2.6 Horario de trabajo.	58
Tabla N° 2.7 Beneficios sociales de los trabajadores.	58
Tabla N° 2.8 Personal administrativo y trabajadores de la industria	60
Tabla N° 2.9 Herramientas y maquinaria tecnológica general	62
Tabla N° 2.10 Herramientas tecnológicas Leche	62
Tabla N° 2.11 Herramientas tecnológicas específicas Yogurt	63
Tabla N° 2.12 Herramientas tecnológicas específicas Queso	63
Tabla N° 2.13 Matriz FODA	72
Tabla N° 2.14 Características de los productos	86
Tabla N° 2.15 Portafolio de productos	87
Tabla N° 2.16 Evaluación al producto	88
Tabla N° 2.17 Control de Calidad	89
Tabla N° 2.18 Satisfacción del cliente	90
Tabla N° 2.19 Cumplimiento de las Normas de Calidad	91
Tabla N° 2.20 Calidad total y mejora continúa	92
Tabla N° 2.21 Registro Sanitario	93
Tabla N° 2.22 Envase de los productos	94
Tabla N° 2.23 Atención al cliente	95

ANEXOS

Anexo N° 1 Entrevista gerente	255
Anexo N° 2 Entrevista jefe de producción	257
Anexo N° 3 Encuesta	259
Anexo N° 4 Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura	261
Anexo N° 6 Concejo nacional de control de sustancias estupefacientes y psicotrópica	279
Anexo N° 7 Permiso de los Bomberos	281
Anexo N° 8 Contrato de Trabajo	282
Anexo N° 9 Certificado de Registros Sanitarios por producto	284
Anexo N° 10 Carnet de salud	290
Anexo N° 11 Etiqueta de los productos	292
Anexo N° 12 Permiso Ministerio de Salud	293
Anexo N° 12 Recepción de la materia prima	294
Anexo N° 13 Transporte de la materia prima	294
Anexo N° 14 Materia Prima	295
Anexo N° 15 Maquinaria tecnológica	295
Anexo N° 16 Tanque de preparación de la leche	296
Anexo N° 17 Bodega	296
Anexo N° 18 Uniforme de los trabajadores	297
Anexo N° 19 Sistema de control de maquinaria	297



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC” UBICADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PARROQUIA JOSÉGUANGO BAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

Autores:

Iza Rocha Jenny Fernanda

Travez Batallas Mayra Geoconda

Director:

Ing. Cárdenas Milton Marcelo MBA

RESUMEN

El presente trabajo titulado “AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC” ubicado en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga parroquia Joséguango Bajo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012 surge con el objetivo de verificar la normativa de calidad, ayudando a la industria Láctea PRODALECC, a identificar aspectos que perjudiquen la realización de sus operaciones productivas, así también la auditoría de calidad se basa en la verificación de aspectos relativos a la calidad ya que estos tienden a cambiar con el pasar del tiempo, razón por la cual se necesita una verificación de su aplicación y funcionamiento en cualquier área, función o proceso dentro de una organización.

Es así que para la obtención de información relevante que ayude al desarrollo del trabajo se aplicaron instrumentos, métodos y técnicas como encuestas, entrevistas

el dialogo con el Gerente general, permitiendo identificar aspectos que requieren ser examinados, y a la vez evaluar de manera general a la empresa

Una vez efectuada la Auditoria de Calidad servirá como instrumento que aporte a la administración a la toma de decisiones correctivas que ayuden a los procesos productivos a que obtengan productos de calidad basándose en normativas de calidad, esto gracias al informe de auditoría emitido en el cual se establece conclusiones y recomendaciones como resultado de la auditoria aplicada.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

THEME: “A QUALITY AUDITORY APPLICANCE IN “LACTEA PRODALECC” INDUSTRY LOCALIZED IN THE COTOPAXI PROVINCE LATACUNGA CANTON JOSEGUANGO BAJO PARISH FROM 2012 JANUARY 1ST TO DECEMBER 31ST”

Authors:

Iza Rocha Jenny Fernanda

Travez Batallas Mayra Geoconda

Head Teacher:

Ing. Cárdenas Milton Marcelo MBA

Abstract

The present investigative work with the theme: Quality Auditory Appliance in “Lactea PRODALECC” Industry localized in the Cotopaxi Province Latacunga Canton Joseguango Bajo Parish from 2012 January 1st to December 31st which goal is verify quality normative which help to the “Lactea PRODALECC” Industry, it can identify aspects that damage to realize their productive operation under quality normative. So quality auditory is based in the verification of quality relative’s aspects already it changed with the pastime, reason for that it needs a verification of its application and working in any area, function or process inside in an organization. It is obtaining from relevant information that helps the workers development it implicated instruments’, methods and technical such as searches interviews, dialogue whit the general manager, that permits us identify aspects that requires to be exanimated , sometimes evaluate the enterprise in general management. Once effectuated the Quality auditory it served that instrument that a port the administration takes of correctives decisions that helped the productive process obtaining quality products based on quality standards. It is thanks to the emitted auditory inform in which established conclusions and recommendations like result in the appliance auditory.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica De Cotopaxi, yo Lic. Jorge Luis Iza Pila con la C.C. 050296591-6 CERTIFICO que he realizado la respectiva revisión de la Traducción del Abstract; con el tema: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC” UBICADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PARROQUIA JOSÉGUANGO BAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**” cuyas autoras son: Iza Rocha Jenny Fernanda, Travez Batallas Mayra Geoconda y director de tesis Ing. Cárdenas Milton Marcelo MBA

Latacunga, Diciembre del 2013

Docente:

Lic. Jorge Luis Iza Pila
C.I. 050296591-6

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad es un término de gran importancia pues todas las empresas persiguen obtener calidad la misma que hace referencia a propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas, es así que la auditoría de calidad es 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, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos, por cuanto implica un análisis y evaluación de aspectos relativos a la calidad durante el ciclo económico establecido, la calidad es esencial, pero más se da en los países desarrollados, ya que estos por el avance tecnológico van surgiendo nuevos enfoques de calidad, obligando a las empresas a comprometerse a la búsqueda de calidad de manera eficaz y eficiente, que al mismo tiempo se apliquen cambios innovadores en el día a día de sus operaciones.

Es importante señalar que la calidad es un punto básico para lograr la competitividad de una empresa llevando así a liderarse en el mercado para que no solo genere más ventas o ingresos sino tomar en cuenta sus clientes la cual es muy importante ya que todo surge de ella.

El objetivo que persigue la aplicación de la auditoria de calidad es permitir determinar las deficiencias de la empresa láctea “*Prodalecc*” durante el año 2012. Mediante procedimientos que permitan revisar y verificar eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de la calidad de una organización, y de las medidas preventivas adoptadas, para generar calidad a sus productos, como a su proceso administrativo es así que la auditoria de calidad ayuda a la dirección enfocada a mejorar la calidad de los procesos dentro de las organizaciones, la aplicación de conceptos como prevención, satisfacción de los clientes, trabajo en equipo, controles de diferentes procesos, medición y evaluación de cambios y en especial de la mejora continua planeada.

En la Provincia de Cotopaxi podemos visualizar muchas empresas de productos y servicios, en las cuales se observa las deficiencias del control de calidad, fruto de ello no podemos competir con productos que ingresan al país, razón por la cual necesitan ser auditadas para poder tomar medidas correctivas que ayuden al buen desarrollo empresarial, ayudando así a la toma de decisiones.

La industria láctea **“PRODALECC” PROCESADORA DE ALIMENTOS** ubicada en la Parroquia Joseguango Bajo, barrio centro del cantón Latacunga, con veinte años de experiencia en el mercado ecuatoriano, es considerada en la provincia como una industria de renombre la cual comercializa productos lácteos, que día tras día buscan la satisfacción misma del cliente, a su vez buscan abrir nuevos mercados, y llegar a ser líderes en el medio de las industrias lácteas provinciales, es así que la aplicación de la auditoría de calidad formará parte fundamental para dar cumplimiento de las metas establecidas por esta industria.

La ejecución de la práctica de Auditoría de Calidad detectara deficiencias del control interno en base a las evidencias encontradas mediante la utilización de herramientas de análisis rápidos y eficaces con la finalidad de aportar recomendaciones para una oportuna y adecuada toma de decisiones para el mejoramiento de la calidad de los procesos dentro de las organizaciones.

Para dar cumplimiento al presente trabajo aplicara investigación tanto descriptiva como de campo, métodos como deductivo, descriptivo, analítico; así como técnicas como la observación, entrevista y la encuesta, los mismos que permitan la recolección de información para luego ser analizada.

Razón por la cual el presente trabajo consta de tres partes que ayudaran en la comprensión del trabajo.

CAPÍTULO I se argumenta teóricamente sobre procedimientos metodológicos de la investigación, se presenta contenidos bibliográficos, los mismos que aportaran al desarrollo del tema planteado como trabajo de investigaciones así que se fundamentara a cerca de las técnicas procesos y procedimientos que ayuden en el desarrollo de la auditoría, de recolección de información relevante para el cumplimiento del objetivo del trabajo.

CAPÍTULO II está compuesto por el análisis interno y externo de la empresa en el cual se identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de establecer la situación actual de la empresa, contiene el análisis e interpretación de resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas.

CAPÍTULO III contiene el diseño y aplicación de la propuesta de Auditoría de Calidad; el mismo que constara de tres archivos, los cuales serán Archivo de Planificación, Archivo Permanente, Archivo corriente; los mismos que contendrán información de la empresa la cual ayudara a la ejecución del trabajo de auditoría el cual se llevara a cabo mediante la aplicación de indicadores de calidad, cuyos resultados se verán plasmados en los papeles de trabajo , los mismos que servirán de sustento para la elaboración del informe de auditoría.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes de la Investigación

La auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes.

Es así que Juan Enrique Ramos Guevara en el año 2009, en su investigación las herramientas estadísticas de control de calidad y su incidencia en los costos de producción en la empresa de lácteos Ecuatorianos “ECUALAG”, facultad de auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, tiene como objetivo principal analizar la incidencia del uso de herramientas estadísticas de control de calidad en los procesos productivos y su relación con los costos de producción de la empresa lácteos Ecuatorianos del cantón Mejía, utilizó las siguientes metodologías de investigación documental, ya que se apoya en fuentes bibliográficas, de campo, porque el investigador toma contacto directo con la realidad, experimental ya que se basa en la recolección, medición y análisis de datos. Llegó a la conclusión que mediante la comparación de hipótesis se concluye que las herramientas

estadísticas de control de calidad inciden de manera directa sobre los costos de producción de la empresa lácteos Ecuatorianos del Cantón Mejía.

Alexandra Edith Guerrón Camino en el año 2011, en su investigación las Técnicas de control de calidad y su incidencia en los recursos materiales en la empresa Centro de Impresión y Serigrafía Digital Tirado “CEIMSET” de la ciudad de Ambato, facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, tiene como objetivo principal plantear a la empresa un adecuado control de calidad utilizando las diversas técnicas de control de calidad de Juran e Ishikawa, para así lograr reducir el desperdicio de los recursos materiales en la empresa CEIMSET, utilizó las siguientes metodologías de investigación documental y de campo, llegó a la conclusión que la empresa no cuenta con una unidad de control de calidad donde se registre el ingreso de los materiales, ya que estos llegan rotos, y no utilizables; además la maquinaria en algunos casos ya ha cumplido con su vida útil.

Así también con el pasar de los años la auditoría se ha ido perfeccionando hasta llegar lo que hoy se la conoce como el examen lógico, sistemático realizado con el objetivo de obtener información relevante que permita determinar y valorar cómo se aplican las políticas y los programas de la empresa y si existen controles seguros y ajustados a las necesidades de la misma, al realizar el estudio se pretende efectuar recomendaciones están orientadas a que las operaciones de la empresa sean más beneficiosas y que estas a su vez crezcan.

1.2 Categorías Fundamentales

Las categorías fundamentales son de gran importancia ya que estas indican cada una de las temáticas que se tratarán con el fin de obtener un trabajo de investigación.

Cuadro 1.1 Categorías Fundamentales



Fuente: Líneas de Investigación UTC
Elaborador por: Grupo de Investigadoras

1.2.1 Empresa

DÁVALOS y CÓRDOVA (2003) definen a la empresa como una: “Unidad económica que actúa como factor dinámico en el proceso productivo de bienes o de servicios, mediante la forma de una sociedad industrial, mercantil o de prestación de servicios, y creada con el fin de obtener beneficios económicos o sociales.” (p. 196).

Para el Autor ROMEDA (2003) indica que la Empresa “Es la institución central en la que se decide el éxito o fracaso de la asignación de los recursos de un país.”(pág. 39).

Según las autoras BRAVO, Mercedes. UBIDIA, Carmita. Contabilidad de Costos. (2007). La empresa es una entidad compuesta por el capital y trabajo que se dedica a las actividades de producción comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”. (pág. 2).

Para las investigadoras, empresa es una organización unida con fines comunes, la cual es encargada de generar los bienes y servicios que la sociedad requiere con

carácter lucrativo o no lucrativo, conjunto de personas que unen sus capitales con el objetivo de generar utilidades y beneficiar a sus miembros, toda empresa persigue una meta en común la cual es crecer y establecerse como líder en medio de sus empresas comunes, pero para esto debe tomar en cuenta que se requiere de mucho empeño, y sobre todo de una adecuada gestión administrativa.

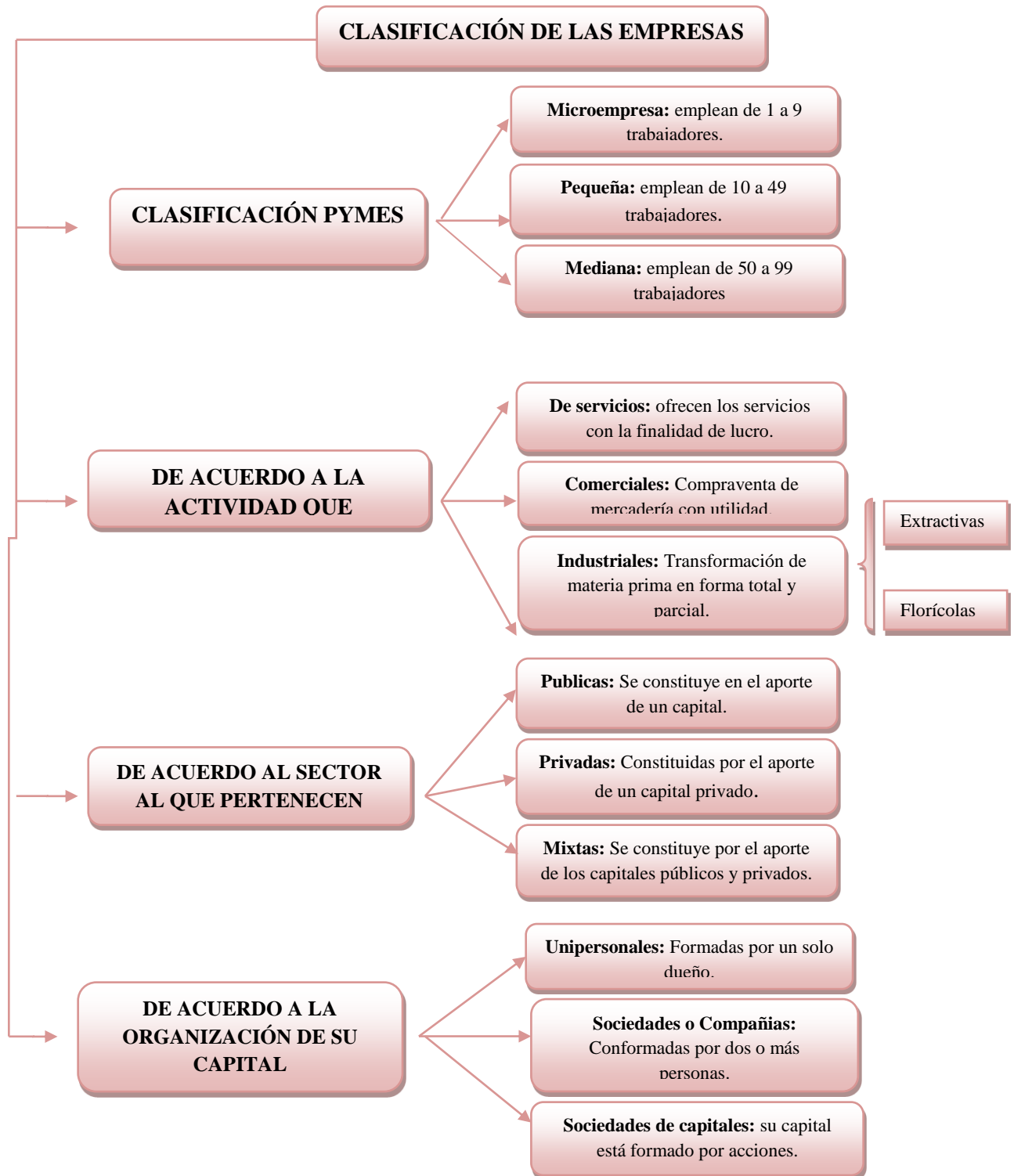
1.2.1.1. Objetivos de la empresa

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

- a) Satisfacer necesidades y/o solucionar problemas de un grupo de seres humanos.
- b) El segundo objetivo es la realización personal. Como persona integral, realiza productos y servicios generados en una empresa y a la vez se beneficia de ellos a partir de sus necesidades y problemas por solucionar.
- c) El tercer objetivo es la permanencia. La empresa busca permanencia en el tiempo, con metas a largo plazo que aseguren su independencia. Estas metas se ven influenciadas por su medio ambiente externo, donde oportunidades y amenazas hacen de constantes implementaciones de estrategias.
- d) El cuarto objetivo se refiere como unidad económica, generación de recursos materiales y económicos. Esta generación económica es un medio que permite lograr los objetivos de servicio, realización y permanencia.
- e) Aumentar la cadena de valor.

1.2.1.2. Clasificación de las empresas.

Gráfico: No1.1 Clasificación de las Empresas.



Fuente: Joselito Naranjo (Introducción a la Teoría General de la Administración)
Elaborado por: Grupo de Investigadoras

1.2.2. Gestión Administrativa

Según HURTADO, Darío, Principios de Administración Octava edición Julio 2008. “Gestión administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos otros recursos”. (pág. 70)

Manifiesta, URIBE, Augusto (2000) “Gestión administrativa se entiende como un conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o lograr un producto determinado. Se asume como dirección y gobierno, actividades para hacer que las cosas funcionen, con capacidad para generar procesos de transformación de la realidad. Con una connotación más actualizada o gerencial la gestión es planteada como una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización”. (pág. 58)

Para las investigadoras, Gestión Administrativa es el conjunto de actividades bien organizadas con el propósito que la administración de las empresas funcionen de manera adecuada, para lo cual se requerirá analizar uno a uno los procesos administrativos; así también es la consecución de actividades que desarrolladas dentro de las organizaciones permite que estas influyan de manera positiva en las entidades, permitiendo que cada día crezcan con bases fundamentadas ayudando así al desarrollo económico.

1.2.2.1 Fases del Proceso Administrativo

1. Planificación.

Planificar es la organización, coordinación de actividades que ayuden a la consecución de los objetivos de la empresa, consiste en un proceso racional para alcanzar los objetivos del modo más eficiente siguiendo determinados cursos de acción, los mismos que permitirán que se cumplan la meta planteada, con la ayuda de los objetivos.

- a) Establecer los objetivos de la empresa.
- b) Desarrollar premisas acerca del medio ambiente.
- c) Elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos.
- d) Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones.
- e) Replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes.

2. Organización.

Esta es empleada con el objetivo de distribuir las actividades responsabilidades entre los miembros del equipo de trabajo, para establecer y reconocer las relaciones y vínculos necesarios que existirán durante el desarrollo del plan de acción. Una vez establecidas las tareas a cumplir y objetivos a lograr, para cumplir con el trabajo deben distribuirse y asignarse las actividades entre los integrantes del grupo o equipo de trabajo, especificando detalladamente el rol y la participación de cada uno de los miembros.

La asignación del trabajo está regida por factores muy importantes, tales como la índole de las actividades que componen el plan, las personas y sus características que integran el grupo y los recursos, instalaciones y medio ambiente en el que se desempeñan.

3. Integración del personal

Es el proceso de asegurar que se recluten empleados competentes, se les desarrolle y se les recompense por lograr los objetivos de la empresa. La eficaz dotación de personal y la administración de los recursos humanos implican también el establecimiento de un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan satisfechos.

4. Dirección

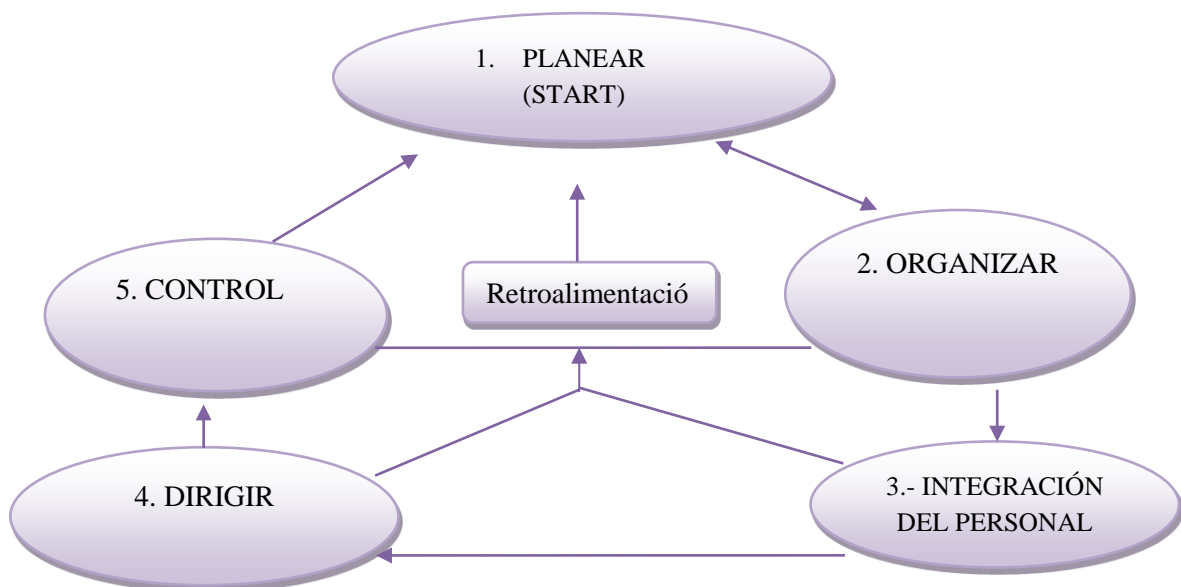
La dirección es la función administrativa que trata de influir en las personas de la organización, para que, de forma voluntaria y con interés, contribuyan al logro de los objetivos de la empresa y de su unidad funcional

5.-Control.

Es aquí cuando se vigilara las actividades que se están ejecutando, con el propósito de realizar ajustes que se crea necesario parta dar cumplimiento a lo planificado. El control consiste en comprobar o verificar que lo que se esté haciendo asegure el progreso de las actividades planificadas para lograr el objetivo definido, con un mínimo de desviaciones o, preferentemente, sin ellas.

- a) Establecer metas y normas.
- b) Comparar el desempeño medido contra las metas y normas establecidas.
- c) Reforzar los aciertos y corregir las fallas.

Gráfico N° 1.2 Proceso Administrativo



Fuente:<http://www.uas.mx/cursoswebct/presupuestos/lec1.htm>
Elaborado por: las Investigadoras

1.2.2.2 Gestión Financiera

Según el autor CARDOZO CUENCA, Hernán 2007, manifiesta que: “La gestión financiera es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar la estructura financiera idónea de la empresa en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control tanto en la obtención como en la utilización de los recursos financieros” (pág. 34).

El autor COULTIER, Robbins 2005, dice que: “La gestión financiera es el conjunto de funciones interrelacionadas, para dirigir una organización en el ámbito económico mediante un proceso en el cual se integra el conjunto de recursos financieros para administrar de manera eficiente y eficaz” (pág. 55).

La gestión financiera se encarga de la administración adecuada de los recursos existentes en la empresa, los cuales sirvan para cubrir los gastos de la empresa, permitiendo que esta funcione, en una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero.

Para las investigadoras se denomina gestión financiera a todos aquellos movimientos que se generan con el propósito de obtener, conservar y utilizarle dinero de una manera adecuada, todo esto con la ayuda de instrumentos que permitan el control del mismo, como cheques y tarjetas de crédito. Esta también analiza la utilización del dinero, de forma adecuada, con el propósito de conseguir el logro de los objetivos de la empresa.

1.2.2.3 Función de la Gestión Administrativa – Financiera

Según el autor REYES, PONCE, Agustín (2004), indica 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. 38)

Para las investigadoras gestión administrativa- financiera es aquella cuyo objetivo primordial es utilizar cada uno de los factores que cuenta, con la finalidad de incrementar la eficiencia de la empresa tanto en lo económico como en la satisfacción de los clientes encaminándose a una adecuada toma de decisiones para la empresa, cuidando el bienestar de la misma.

1.2.3 Control Interno

Según PERDOMO, Moreno Abraham “Fundamentos de control Interno”; 2002, Control Interno es un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad por la administración y por otro personal, diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos en la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y ordenamientos. (pág.234).

Según AGUIRRE, Juan, “Auditoría y Control Interno” edición 2003, Control Interno es cualquier acción que lleva a cabo una persona para aumentar la probabilidad de que se logren las metas y objetivos propuestos. (Pag.74).

Por otro lado el autor ESTUPIÑAN, Gaitán Rodrigo; 2006, menciona que el Control Interno “es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directorio (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa los objetivos”. (Pág. 25).

Para las investigadoras control interno se dirá que este es el proceso efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia en la operaciones, fiabilidad de la

información financiera y operativa, salvaguarda recursos de la entidad, cumplimiento de las leyes y normas aplicables, prevenir errores e irregularidades existentes dentro de una organización.

1.2.3.1. Objetivo del control interno

- Proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa.
- Obtener la información exacta.
- Creación de normas y procedimientos internos
- Hacer que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos y externos.
- Controlar la efectividad de las funciones administrativas.
- Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa.

1.2.3.2. Elementos del control interno.

Para que la administración pueda lograr los objetivos de control interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes elementos los mismos que ayuden a la evaluación de la empresa:

- a) **Ambiente de control.** Está dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es necesario que el personal de la empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la compañía, los conozcan y se identifiquen con ellos.
- b) **Evaluación de riesgos:** Consiste en la identificación de los factores que podrían hacer que la entidad cumpla sus objetivos propuestos. Cuando se identifiquen los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse.
- c) **Procedimientos de control:** Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que son ejecutados por toda la organización. Además de brindar la medidas necesarias para afrontar los riesgos.

- d) Supervisión:** Mediante en monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios.
- e) Sistemas de información y comunicación:** Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades. La alta administración debe transmitir mensajes claros acerca de las actividades de la entidad y de la gestión y control que se realizan en cada una de ellas. Igualmente, se puede obtener información de fuentes externas para mejorar los controles y comunicar cualquier anomalía a la administración.

1.2.3.3. Clases del control interno

- 1. Controles Contables:** Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relativos a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros.
- 2. Controles Administrativos:** Es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales.

1.2.3.4. Métodos de evaluación del control interno

➤ *Cuestionarios*

Son guías de procedimientos básicos de auditoría financiera, gestión, calidad, administrativa, etc. estos deben ser elaborados de acuerdo a las condiciones de la empresa auditada y según circunstancias, consiste en indicar los pasos de las pruebas de cumplimiento, cuya extensión y alcance depende de la confianza en el sistema de control interno.

➤ ***Diagrama de Flujos***

Son representaciones grafica de la secuencia de las operaciones, es la secuencia grafica en orden cronológico que se produce en cada operación. Para la preparación, se debe seguir los siguientes pasos:

- a) Determinar la simbología.
- b) Diseñar el flujograma.
- c) Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales.

➤ ***Matrices***

El uso de matrices ayuda a mejorar la localización de las debilidades encontradas como efecto de la aplicación de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:

- a) Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- b) Evaluación colateral de Control Interno

➤ ***Combinación de métodos***

Ninguno de los métodos por si solos, permiten la evaluación eficiente de la estructura de Control Interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos.

1.2.4. Riesgos

1. Riesgo inherente.

En este se consideraran las posibilidades de errores e irregularidades existentes en las organizaciones. Se contemplaran la información financiera, administrativa, operativa, como efecto se encontraría la cantidad de la evidencia.

2. Riesgo de control.

Es aquí donde se localizaran los procedimientos de control interno que fueron llevados a cabo de manera inadecuada, el efecto radica en la calidad de los procedimientos.

3. Riesgo de detección:

Los procedimientos que se están llevando a cabo no son los suficientes, su efecto está dado por el auditor.

1.2.4.1 Niveles del Riesgo

Tabla No. 1.1 Niveles de Riesgos

Nivel de riesgo	Significatividad	Factores del riesgo	Probabilidad de ocurrencia del riesgo
Bajo	Significativo	Algunos pero pocos importantes	Improbable
Medio	Muy significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy significativo	Varios y son importantes	Probable

Fuente: Manual de Auditoría de la contraloría General del Estado

Elaborado: Grupo de Investigadoras.

1.2.5 Auditoría

El autor MARÍN, H (2003) define a la Auditoría como: "El examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos."(p. 22).

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

Para el autor COUTO (2008) define que Auditoría es “Un examen independiente y sistemático realizado para determinar si las actividades y resultados cumplen con lo establecido en el procedimiento documental y también para determinar si esos procedimientos han sido implantados eficazmente” (p.8)

Para las investigadoras auditoría es un examen sistemático el cual se realiza con el propósito de examinar ciertos aspectos, los cuales están encaminados al bienestar de la organización, es por esta razón que la auditoria por ser un examen minucioso debe realizarse o llevar a cabo por un personal altamente capacitado, el cual tenga altos conocimientos en la materia los mismos que le permitan realizar un trabajo de calidad, y a su vez que sirva de fuente para futuras auditorias ,distinguiendo los tipos de auditoría existentes, los que están encaminados a examinar diferentes aspectos.

1.2.5.1 Normas de auditoría de general aceptación

Las normas de auditoría son las condiciones mínimas del perfil que debe poseer el contador público, sus actitudes y aptitudes personales, para seguir obligatoriamente su aplicación en cada proceso de su actividad como auditor.

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente existen diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos.

Clasificación de las normas:

1.- Normas Generales

Se refiere a la persona del contador público como auditor independiente; éste debe ser: experto en la materia, siendo profesional a su actuación y observando siempre principios éticos.

➤ *Entrenamiento técnico y capacidad profesional.*

El auditor debe tener conocimientos técnicos adquiridos, habiendo culminado sus estudios con recepción profesional de contador público, además que adquiriera una adecuada práctica o experiencia, que le permita ejercer un juicio sólido y sensato para aplicar los procedimientos y valorar sus efectos o resultados.

➤ *Cuidado y diligencia profesional.*

El profesional de la Contaduría Pública al igual que los demás profesionales tanto se encuentran al margen de cometer errores, estos se eliminan o se reducen cuando el contador público pone a su trabajo (cuidado y diligencia profesional).

➤ *Independencia mental.*

Para que los interesados confíen en la información financiera este debe ser dictaminado por un contador público independiente que de antemano haya aceptado el trabajo de auditoría, ya que su opinión no esté influenciada.

2.- Normas relativas a la ejecución del trabajo.

Estas normas se refieren a elementos básicos en el que el contador público debe realizar su trabajo con cuidado y diligencia profesionales para lo cual exigen normas mínimas a seguir en la ejecución del trabajo.

➤ ***Planeación y supervisión.***

Antes de que el contador público independiente se responsabilice de efectuar cualquier trabajo debe conocer la entidad sujeta a la investigación con la finalidad de planear su trabajo, debe asignar responsabilidades a sus colaboradores y determinar que pruebas debe efectuar y que alcance dará a las mismas.

➤ ***Estudio y evaluación del control interno.***

El contador público independiente debe analizar a la entidad sujeta a ser auditada, esto, es evaluar y estudiar el control interno, con la finalidad de determinar que pruebas debe efectuar y que alcance dará a las mismas, así como, la oportunidad en que serán aplicadas.

➤ ***Obtención de la evidencia suficiente y competente.***

El contador público efectuar el dictamen adquiere una gran responsabilidad con terceros, por lo tanto, su opinión debe estar respaldada por elementos de prueba que serán sustentables, objetivos y de certeza razonables, es decir, estos hechos deben ser comprobables a satisfacción del auditor.

3.-Normas relativas a la Información.

El objetivo de la auditoría es que el contador público independiente emita su opinión sobre los aspectos auditados, ya que se considera que el producto terminado de dicho trabajo es el dictamen.

➤ ***Normas de dictamen e información.***

El profesional que presta estos servicios debe apegarse a reglas mínimas que garanticen la calidad de su trabajo, debe aclarar que el contador independiente, al

realizar cualquier trabajo debe expresar con claridad en que su responsabilidad con respecto al trabajo a realizar.

1.2.5.2 Objetivos de la auditoría

El objetivo de la auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades, para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas, los miembros de la organización a quien auditoría apoya, incluye a directorio y las gerencias.

- Averiguar el grado en que se cumplieron los planes prefijados.
- Revisar, evaluar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles operativos, contables - financieros.
- Determinar si los bienes del activo están registrados y protegidos.

1.2.5.3 Clasificación de la auditoría

1.- De acuerdo a quienes realizan el examen:

➤ **Auditoría Externa:**

Es externa, cuando el examen o la práctica se llevan a cabo por personas que no laboran en la entidad; es decir este examen se llevara a cabo por la Contraloría o Auditores independientes. Una auditoría es inesperada, no se la anuncia, puesto que esta pretende encontrar evidencias que permitan analizar aspectos en los que se esté fallando y así tomar medidas correctivas

➤ **Auditoría Interna:**

Es interna, cuando el examen lo practica el equipo de auditoría de la entidad, es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de control, por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa.

2.-De acuerdo al tipo de auditoría:

- **Auditoría de Cumplimiento:** Están diseñadas para garantizar que las actividades se realizaron de manera apropiada. Por su propia naturaleza, estas auditorías son reactivas (no proactivas), no se cuestionan las reglas. Las personas se limitan a verificar que se cumplan con las reglas. Estas no se cuestionan simplemente se fijan; entre las auditorías de cumplimiento tenemos:
- **Auditoría Fiscal:** Las realizan los recaudadores de impuesto a nivel local, estatal y nacional. Su objetivo es verificar el pago de impuestos de acuerdo con el código fiscal.
- **Auditoría Financiera:** Estas son las auditorías tradicionales de controles contables, como cuentas por pagar y por cobrar y nóminas. Se realizan en forma interna, al interior de la empresa, o externa, la misma que la lleva a cabo una firma auditora. El propósito consiste en garantizar a la gerencia y accionistas de la empresa que los balances financieros y estado de resultados son correctos.
- **Auditoría de Regulación:** El gobierno regula ciertas actividades de la sociedad entre ellas es posible mencionar la generación de energía

eléctrica, el cuidado del entorno ,la producción de alimentos ,la protección de los trabajadores y el uso de equipo médico . En estas áreas son de primordial importancia la seguridad física y la salud del público consumidor.

- **Auditoría de Alto Riesgo:** En ciertos eventos, las consecuencias de una falla son inaceptables. Entre ellas es posible mencionar la operación de aeroplanos y submarinos, y el envío de cohetes a la luna. Es necesario realizar una auditoría completa y exhaustiva antes de activar o poner en operación el producto terminado. En estos casos, los auditores verifican los riesgos de inspección, de aptitud de operarios, de revisión del diseño, así como otras formas de demostrar que se cumplió con lo estipulado.

a) Auditorías gerenciales:

Revisa el cumplimiento de una serie de reglas, así como la eficacia de las mismas, para lograr las metas de la organización, en este caso se cuestionan las reglas pero no son criterios básicos. Entre las auditorías gerenciales tenemos:

- **Auditoría de Calidad:** se realiza para analizar la eficacia e implantación de programas diseñados los mismos que **NORMAS** establecidas en la empresa.
- **Auditoría de Salud, seguridad y el entorno:** al igual que las auditorías de calidad del producto es de gran importancia las auditorías de seguridad en el trabajo y el cuidado del entorno; los auditores garantizan a la gerencia el funcionamiento de los programas en cada una de estas áreas.
- **Auditorías de Operación:** estas son realizadas por los auditores internos, que en su gran mayoría trabajan en el departamento de contabilidad. Se examina la confiabilidad e integridad de la información, y el cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos, la salvaguarda de los activos de la empresa.

- **Auditorías Gubernamentales:** Es gubernamental, cuando la practican auditores de la Contraloría General, o auditores internos del sector público o firmas privadas que realizan auditorias en el Estado con el permiso de la Contraloría.

1.2.6 Gestión de Calidad

Según DURÁN Udaondo Miguel. “Gestión de Calidad” (1991) es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que aluce a dirección, gobierno y coordinación de actividades. (pág5).

Según BELENGER Juan A. BUGUEÑO Graciela.(2004) “Gestión de Calidad en Las Pymes Agroalimentarias” Según gestión de calidad es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente. Así pues, mediante la gestión de calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa.(pág.40)

Para las investigadoras, Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo en cada una de las áreas de la empresa, para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

1.2.6.1 Elementos de la gestión de calidad:

- 1.- Normas específicas
- 2.-Procedimientos
- 3.-Recursos asignados
- 4.-Programa de acción

5.-Evaluación

1.2.6.2 Implementación Gestión de Calidad

Una organización debe de tomar en cuenta la siguiente estructura:

1.-Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.

2.-Procesos: Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados.

3.-Recursos: Definir asignaciones claras del personal, Equipo, maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.

4.-Estructura Organizacional: Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.

5.-Documentos: Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización

1.2.6.3 Control de la Calidad

Según Miguel Ferrando Sánchez y Javier Granero Castro, (2000)“El control de la calidad es el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto y servicio”. Durante esta etapa se fueron sucediendo los avances. Primero Frederick Taylor

desarrollo la organización científica del trabajo, que permitía especializar la mano de obra. (págs. 13-16).

Después llegó la línea de montaje Henry Ford, donde nació el concepto de tolerancia en las piezas, ya que todo debía encajar para no romper la cadena. Posteriormente se incorporó la estadística a la inspección. Además se observó que manteniendo las condiciones de operación bajo control no era necesario inspeccionar el producto. En este momento, en la década de 1930, Walter A. Stewart desarrolló el control estadístico de procesos y también el famoso PDCA o PHVA.

1.2.6.4 Plan de Mejoramiento de la calidad

Sistema que sirve para planear el futuro del mejoramiento de cada actividad y determina el alcance del trabajo de los grupos de mejoramiento. De esta manera la organización se prepara en forma sistemática para dar soporte y apoyo al mejoramiento de la calidad, la herramienta principal es el trabajo en equipo.

Al integrarse el equipo se busca: Liderazgo, selección adecuada y educación. El líder busca trabajar con el equipo para ayudar a tomar soluciones sin conflicto, asegurándose de que las responsabilidades queden asignadas para llevar a cabo las decisiones del equipo.

La selección logrará aunar la experiencia, las habilidades y las áreas de responsabilidad necesaria para optimizar los procesos. La educación llevará al desarrollo de todas las personas que integran al equipo y por tanto al crecimiento de la organización.

Para que la organización pueda apoyar a la administración en la mejora continua se hace necesario tomar como elemento fundamental el ciclo P.H.V.A, el cual es una derivación del método científico aplicando a los procesos de las

organizaciones, inicialmente se denominó como el ciclo de Shewart, quien fue su creador.

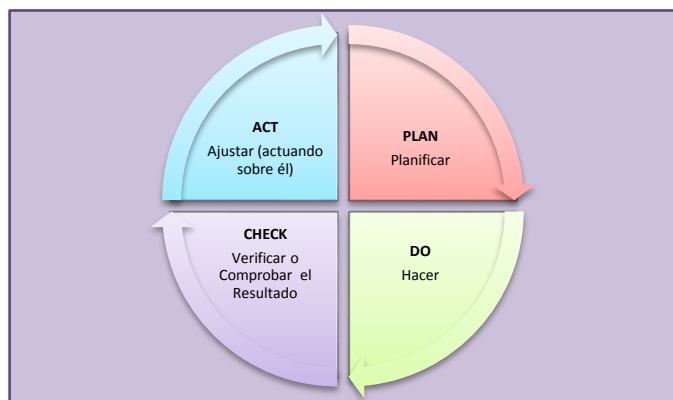
En el año de 1950, los japoneses le pusieron el círculo de Deming-Ciclo Deming, el Doctor E. Deming pensaba que el desarrollo de nuevos productos seguía cuatro etapas: diseño producción, ventas e investigación de mercadeo y servicio. Cuando se terminaba esta etapa, el productor debía seguir con nueva: re-diseño teniendo en cuenta la experiencia anterior, así la calidad mejoraba en el día a día; entonces nace el concepto de mejora continua.

1.2.6.5 El Círculo de la Calidad

Según Miguel Ferrando Sánchez y Javier Granero Castro, (2000) “es un proceso permanente de ajuste cuyo objetivo es avanzar por el camino de la mejora continua”. (pag. 13)

Kaoru Ishikawa define al círculo de la calidad como un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelve los problemas de los niveles más operativos de la Organización, todos sus componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema, dicho ciclo es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener aquello en lo que se ha mejorado.

Gráfico N° 1.3 Ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)



Fuente: Libro calidad y servicios concepto y herramienta, segunda edición pág. 123
Elaborado por: Grupo de investigadoras.

Este ciclo se convirtió en una de las actividades vitales para asegurar el mejoramiento continuo, este ciclo los japoneses trabajaron el círculo que lleva a una excelente administración del mejoramiento transformándose en el ciclo PHVA (Planear- Hacer- Verificar-Actuar).

- **Planeación:** se definen los objetivos, las acciones a realizar, y la forma de medición de los avances, se determinan la situación actual partiendo de un diagnóstico del cual se deriva el problema a resolver y las principales áreas de mejoramiento, las cuales se deben ubicar en orden de importancia y de impacto a la organización.
- **Hacer:** se desarrollan las acciones planeadas y se elaboran los indicadores. En esta etapa se implanta el plan que se trazó y se establecen los mecanismos de seguimiento para ir evaluando los progresos y ajustando las brechas que se presentaron.
- **Verificación:** se confronta el plan con los hechos se evalúan con los indicadores y se analizan las desviaciones.
- **Actuar:** se establecen correcciones y se debe replantear las acciones. Si se logran los resultados esperados se estandariza y sistematiza el proceso para así garantizar en adelante los resultados.

Toda mejora implica un plan estructurado que se operacionaliza en cada unidad de la organización y responde a:

Qué	Quién	Cómo	Cuándo	Dónde	Cuánto	Para qué
Objetivo	Responsable	Proceso	Tiempo	Espacio	Costo	Justificación

1.2.7. Auditoría de Calidad

Según MILLS, David “Manual de la auditoría de la calidad”, (1995). La calidad se convierte en una expresión intercambiable para el funcionamiento y trabajo de

cualquier área, función o proceso dentro de una organización. Por lo tanto el término auditoría de cuentas es igual a la auditoría de calidad y viceversa, cuando se aplica a esa área concreta de operaciones. (pág. 23-24.)

Según PARSOWITH B, Scott;(2000); Es un examen metodológico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente y que son adecuadas para alcanzar los objetivos. (pág. 5)

ARTER, Dennis,R (2004), menciona que la auditoría de calidad “es una actividad independiente y objetiva, de consultoría y de garantía, diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización, ayuda alcanzar sus objetivos al aportar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, de control y de gobierno. (Pág. 23).

Para las investigadoras auditoría de calidad sigue los pasos que la auditoría en su forma original , cambiando en la parte de ejecución ,ya que esta desarrollara lo que se planteó como objetivo de su trabajo a realizar que en este caso será un proceso sistemático y documentado para evaluar la extensión en que se cumplen los criterios de la misma, incluido el sistema de gestión, permitiendo de ese modo no solo verificar cumplimiento sino detectando oportunidades de mejora, encaminada al bienestar de la organización.

1.2.7.1 Reglas fundamentales de auditoría:

La auditoría gira en torno a medir y mejorar. A fin que los gerentes conozcan el funcionamiento de sus áreas de responsabilidad, es imprescindible que las auditorías de calidad sigan estas normas básicas:

1.-Auditar es una función de la gerencia.

- 2.-Los auditores deben estar calificados para realizarlas.
- 3.-Las mediciones se hacen en base a normas bien definidas.
- 4.-Las conclusiones se basan en hechos, no en suposiciones.
- 5.-Los informes de auditoría se centran en los sistemas de control.

1.2.7.2 Propósito de la Auditoría de Calidad.

Tiene como propósito verificar, evaluar la adecuación y puesta en práctica de los puntos críticos de control y análisis de peligros internos para cumplir los requisitos de seguridad en la empresa.

Es decir la auditoría de calidad permite medir las deficiencias de la empresa referente a los requisitos establecidos de conformidad a la calidad.

1.2.7.3 Objetivos de Auditoría de Calidad

Los objetivos de la Auditoría de Calidad son muy importantes para poder alcanzar las metas deseadas, elemento esencial del sistema de calidad de una empresa, el mismo que mediante su aplicación detecta errores y falencias que tenga una empresa.

Dentro de ellos tenemos los objetivos que son los siguientes:

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

- c) Proponer las acciones correctivas y de mejora necesaria para alcanzar el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos.
- d) Proponer la modificación de los procedimientos cuando se demuestra que no son los adecuados para el desarrollo de la empresa

1.2.7.4 Importancia de la Auditoría de Calidad

Según el autor ARTER, Dennis, R, (2004) indica que “es importante también tener presente, que la Auditoría de la Calidad se aplica normalmente, 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”. (Pág., 38).

1.2.7.5. Ventajas de la Auditoría de Calidad

- a) Verifica si la dirección de si el sistema sigue las disposiciones previstas son eficaz y eficiente.
- b) Es un medio para detectar carencias, costes de no calidad deficiencias en implantación, confirmación de las practicas implantadas carencias de recursos.
- c) Herramientas de conciencia del personal.
- d) Sirve para escuchar al personal.
- e) Auditoría del sistema, no de las personas.
- f) Contribuyentes al mantenimiento obligatorio del sistema.

g) Requisitos obligatorios para obtener, mantener la certificación.

h) Ayuda a la mejora.

1.2.7.6. Clases de auditoría de calidad:

- **Internas o de primera parte:** realizadas por auditores que son parte de la empresa.
- **Externas o de segunda parte:** realizadas por personas ajenas a la Empresa.
- **Externas de tercera parte:** auditorías llevadas a cabo por los auditores pertenecientes a una firma auditora, cuyo objetivo es otorgar a la empresa un certificado Nacional o Internacional del adecuado funcionamiento de su sistema de calidad.

1.2.7.7. Tipos de auditoría de calidad.

- **Auditoría de la política u objetivos de la calidad:**

Tiene por objetivo analizar las líneas de acción referentes a la calidad, se lleva a cabo por lo general por los mismos miembros de la empresa. Este tipo de auditoría refleja al personal de la empresa la importancia que la calidad tiene dentro de la empresa.

- **Auditorías de planes de calidad:**

También se pueden auditar los planes de calidad. Comprendiendo que los planes de calidad son documentos derivados de los programas de calidad, el cual establece las prácticas específicas a la calidad, los recursos y las actividades que son aplicadas a un determinado proceso, servicio, contrato o proyecto.

➤ **Auditorías de los procesos:**

Al hablar de plan de calidad, debemos tomar en cuenta que este consta de procedimientos, instrucciones técnicas y organizativas, planes de puntos de inspección, La auditoría de los procesos es la comprobación entre lo documental con lo ejecutado.

➤ **Auditoría de los proveedores.**

La auditoría de proveedores es aquella que se lleva a cabo por el personal de inspección, el cual está apoyado por el de ingeniería de producción y de calidad. Los bienes y servicios comprados en el exterior y los comprados localmente afectan la calidad del producto o servicios, los mismos que son proporcionados por la empresa.

Por lo tanto es de gran importancia elaborar una auditoria a los proveedores para asegurar la calidad del producto o servicio de las empresas.

➤ **Auditorías del producto.**

Tiene por objetivo evaluar al producto con los ojos del cliente, es decir que la revisión, examen, inspección o prueba de un producto, el cual ha sido previamente aceptado por sus características, las cuales son auditadas, conocidas como una evaluación independiente de la inspección final del producto.

La mejor valoración en este tipo de auditoría es cuando el producto está en manos del cliente y es sometida a condiciones reales del uso, es aquí donde el cliente verificara su calidad en el producto.

Es aquí donde se pueden analizar no solamente las desviaciones durante su proceso de fabricación, sino también las influencias del almacenaje, del embalaje, del transporte y de los distribuidores

➤ **Auditorías de sistema de calidad.**

Evaluación detallada del sistema de calidad, la misma que tiene por objetivo verificar su conformidad con las políticas de la compañía, obligaciones contractuales y requisitos de regulaciones objetivo de gran importancia de este tipo de auditoría es determinar si las empresas están cumpliendo con las 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.

1.2.7.7 Fases del proceso de auditoría de calidad

Según el autor, ARTER, Dennis, R, (2004) menciona que, las fases de la auditoría de calidad y las actividades que dentro de ellas debemos realizar de una u otra manera, en todas las auditorías (Pág. 19).

1.2.7.7.1 Fase: Planificación de la auditoría de calidad:

Desde el momento que se inicia la auditoría es necesario realizar un sin número de actividades para preparar y organizar el trabajo de manera adecuada, a fin de reducir al mínimo tales adversidades en esta fase se recomienda seguir los siguientes pasos:

1.- Propósito:

Es aquí donde se establecerá ¿Qué se desea lograr con esta auditoría? Dar respuesta a esta pregunta es de gran importancia para el éxito de la auditoría a desarrollar y a su vez para mejorar su desempeño.

Una vez que se ha determinado el propósito de la auditoría, se le debe escribir; es así que cada auditoría deberá tener un propósito determinado y único .Esto no es una declaración que se genere una sola vez y luego se repita consecutivamente. El

hecho de generar una declaración de propósito único obliga al lector, como auditor, a pensar en la tarea a realizar y las necesidades de los clientes.

2.-Alcance:

Determina los límites de la auditoría, es decir hasta donde se llegara con el trabajo, identifica los puntos, los grupos, y actividades a examinar, al definir el alcance facilita el empleo de manera más eficiente los recursos limitados con los que por lo general se cuenta, al planear la auditoria se deberá considerar, como uno de los recursos el tiempo que dispone el personal a ser auditado.

3.-El equipo de auditoría.

El siguiente paso a desarrollar será el construir el equipo de auditoría, con base en el propósito y el alcance, pero en ocasiones en el desarrollo de práctica son los recursos disponibles los que determinan el propósito y el alcance: solo es posible revisar a cierta cantidad de proveedores y una cierta cantidad de auditorías cuando existe limitación presupuestal.

4.-Comprender el proceso.

No será posible llevar a cabo una auditoría exitosa si no se conoce a profundidad lo que se va a auditar, el conocer esto ayudara a sumergirse en el proceso y hacer preguntas inteligentes, las mismas que ayuden en la auditoria de calidad. El auditor debe estar en condiciones para realizar el proceso de auditoría con conocimientos amplios en el tema, para de esta manera llevar a cabo un trabajo exitoso.

5.-Fijar el programa de auditoría.

La empresa sea pequeña, es conveniente establecer un calendario o programa de auditoría que identifique al menos fechas acordadas, departamentos, áreas

horarios previstos para visitar a los mismos y procedimientos que se evaluarán en los mismos.

1.2.7.7.2 Fase de ejecución de la auditoría de calidad.

Esta etapa se refiere a la fase de ejecución de la Auditoría, consiste en la recolección de datos, que comprende desde el ingreso a la empresa pero no se incluye la reunión de salida.

1.-Reunión de apertura:

Es indispensable realizar una reunión de apertura, se lo debe realizar una vez que el auditor llega a la empresa, esta señala el inicio de la fase de la obtención de datos, y para lo cual debe contar con todo el equipo de auditoría para realizar la respectiva presentación.

Al realizar la presente reunión es necesario establecer un programa detallado permitiendo este realizar una auditoría con eficiencia, para preparar la agenda de una mejor manera en importante elaborar una matriz de miembros del equipo y las áreas a las que se agregarán las fechas y horas correspondientes durante la reunión de entrada. Con esto se logra cuatro cosas importantes:

- a) Obliga a romper la inercia del proceso de auditoría.
- b) Permite que los auditados administren su tiempo.
- c) Motiva una constante aplicación de los recursos durante la auditoría.
- d) Envía un mensaje consistente de colaboración con los auditados.

2.-Recolección de Datos:

Al momento de realizar la etapa de ejecución de la auditoría el proceso de recolección de datos es el que consume más tiempo y esfuerzo, tomando en cuenta

que el trabajo del auditor consiste en recabar hechos, compararlos con los requerimientos e informar los resultados obtenidos a los directivos de la entidad.

Para lo cual son necesarios los siguientes tipos de datos:

- a) Propiedad física
- b) Información que se percibe con los sentidos
- c) Documentos y registros
- d) Entrevistas
- e) Patrones

➤ **Percepción:**

Este método es muy importante para recolectar evidencia objetiva durante la auditoría, el seguimiento significa rastrear el progreso de algo a medida que pasa por un proceso, es posible utilizar flujogramas como guías de las actividades de seguimiento, la recolección de información por seguimiento se basa en la suposición de que la ruta seguida representa el verdadero funcionamiento del proceso

➤ **Listas de Verificación:**

Con el fin de obtener datos, para lo cual se recomienda realizar una lista de datos, la misma que servirá para verificarla al momento de recolectarlos.

Las conclusiones se basan en hechos no en suposiciones, lo que se espera es que el equipo de auditoría sea quien verifique las áreas de control seleccionadas con base en las normas de desempeño seleccionadas para la auditoría.

➤ **Plan de recolección:**

Incluir un plan de recolección, permitirá recolectar la información objetiva necesaria las mismas que permitirán responder a la lista de preguntas de verificación, las misma que contendrá un espacio para las observaciones.

➤ **Listas Estandarizadas de Verificación:**

Este tipo de listas no permiten el análisis profundo ya que están diseñadas en ocasiones, no contemplan a cabalidad lo que se desea analizar, con el objetivo de tener una base para crear una lista de verificación.

Las listas de verificación pueden estar contempladas en los manuales, procedimientos y programas de producción.

➤ **Asignación de las listas de verificación:**

El auditor será el encargado de realizar esta lista de acuerdo al lugar donde va auditar, este identificara los requerimientos aplicables a cada área a auditar ;una vez concluida esta lista deberá ser revisada para confirmar si está bien elaborada.

➤ **Reuniones del equipo de auditoría:**

Estas reuniones son informales e incluyen las siguientes actividades

- a) Compartir hechos, conclusiones tentativas y problemas.
- b) Replantear las actividades para día siguiente
- c) Desarrollar el informe de auditoría

➤ **Conclusiones tentativas:**

A medida de la realización de las entrevistas y la excavación de la información se llega obtener conclusiones sobre lo bien y lo mal que está en la empresa auditada.

Es necesario que el equipo de auditoría durante las reuniones deben pulir las conclusiones, consolidarles con otras, o desecharla, cualquiera que sea la decisión, tales conclusiones tentativas son de gran utilidad para empezar la fase del informe.

1.2.7.7.3 Cierre de la auditoría de calidad

Dentro de esta tercera y última fase de auditoría podríamos considerar las siguientes actividades:

➤ Reunión Final.

En esta reunión final presentaremos el informe final o las conclusiones que posteriormente documentaremos en el informe final de Auditoría ante la dirección y el reto de los auditados. El objetivo en esta reunión es claro; sin perjuicio de que durante la ejecución de la auditoría hayamos ido manifestado a los auditados las no conformidades encontradas, es importante que el informe final no les sorprenda o hasta incluso darles la posibilidad de que evidencien nuestros errores para modificar nuestro informe final antes de que el mismo llegue a la dirección.

Coordinar una reunión con el equipo de auditores, donde se discutirán los hallazgos.

- Redacción del borrador del informe.
- Presentación del Informe final de Auditoría de Calidad.
- Realizar seguimientos de la implementación de las acciones tomadas.

➤ Informe final.

Constituyen el registro de la auditoría realizada, es el producto de la Auditoría y por tanto debemos ser exquisitos en su elaboración. Bien en la reunión final o en un momento posterior, dependiendo de los hallazgos obtenidos.

1.2.8Papeles de Trabajo

Son documentos que elabora el auditor con la información obtenida los cuales se obtienen en la fase de planeamiento y ejecución, los mismos que tienen como objetivo servir como respaldo para el informe de auditoría

Así también los papeles de trabajo serán revisados por el auditor encargado y el supervisor responsable, con el objeto de establecer si son pertinentes a la auditoría, documenta en forma adecuada la evidencia obtenida.

Los principales elementos de los papeles de trabajo son:

- a) Propósito de los papeles de trabajo.
- b) Requisitos de los papeles de trabajo.
- c) Criterios para elaborar los papeles de trabajo.
- d) Planeamiento y uso de los papeles de trabajo.

1.2.8.1. Características de los papeles de trabajo

- a) Preparados en forma clara, concisa y precisa, con un lenguaje legible, referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- b) Realizados de forma expedita y deberán ser elaborados con los datos relevantes necesarios considerados por el auditor.
- c) Elaborados sin enmendaduras que permitan la permanencia de la información contenida en ellos.
- d) Serán normados bajo medidas que garanticen su custodia y confidencialidad.

1.2.8.2 Propósito de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son elaborados por el auditor con el objeto de:

1. Registrar las labores: proporcionar un registro sistemático y detallado de la labor efectuada al llevar a cabo una auditoría.

2. Respalda el informe del auditor: el contenido de los papeles de trabajo tiene que ser suficiente para respaldar las opiniones, conclusiones y el contenido total del informe de auditoría.
3. Indica el grado de confianza del sistema de control interno: los papeles de trabajo incluyen los resultados del examen y evaluación del sistema de control interno, así como los comentarios sobre el mismo.
4. Servir como fuente de información: los datos utilizados por el auditor al redactar el informe, se encuentran en los papeles de trabajo.
5. Mejorar la calidad del examen: los papeles de trabajo bien elaborados llaman la atención sobre asuntos importantes y garantizan que se de atención adecuada a los asuntos más significativos.
6. Facilitar la revisión y supervisión; los papeles de trabajo son indispensables para la etapa de revisión del informe antes de emitirlo. Permiten a una persona ajena al equipo.

1.2.8.3 Requisitos de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo referentes a una auditoría de gestión deben cumplir los mismos requisitos exigidos para los correspondientes a una auditoría financiera; por lo tanto, deben ser:

1.- Completos y exactos.- Permiten sustentar debidamente los hallazgos, observaciones, opiniones y conclusiones, así como demostrar la naturaleza y el alcance del trabajo realizado. La concisión es importante, pero no debe sacrificarse la claridad y la integridad con el único fin de ahorrar tiempo o papel.

2.- Claros, comprensibles y detallados.- Para que mediante la revisión por un auditor experimentado que no haya mantenido una relación directa con la

auditoria, este en capacidad de fundamentar las conclusiones y recomendaciones. No deben requerir de explicaciones orales.

3.-Legibles y ordenados.- Requisito básico, puesto que podrían perder su valor como evidencia.

3.-Información relevante.- Deben limitarse a los asuntos que sean pertinentes e importantes para cumplir los objetivos del trabajo encomendado.

1.2.8.4 Archivo de papeles de trabajo

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

➤ **Archivo de Planificación.**

Esta contendrá la planificación de la auditoría, es decir todo lo que se llevara a cabo, contiene toda la información respecto a la planificación de cada actividad que se llevara a cabo en el proceso de auditoría, el mismo que se desarrollara dentro de una empresa.

➤ **Archivo Permanente**

El archivo permanente constituye la base para el trabajo de auditoría; está conformado por documentación e información de interés continuo, que se extiende más allá de cualquier periodo de auditoría en particular.

Consta con documentos que contiene información permanente que puede ser utilizada en la ejecución de auditorías presentes como futuras, consta de información de la empresa tanto como su naturaleza, misión, visión; así como sus objetivos.

➤ **Archivo Corriente**

Está conformado por documentos elaborados durante la ejecución de la auditoría, el archivo corriente está formado por documentos que sustenten la evidencia necesaria, la misma que permite efectuar comentarios, conclusiones y recomendaciones, este archivo varia debido al tipo de auditoría a realizar.

CAPÍTULO II

2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

2.1. Historia de la Empresa

Nace en el año de 1990 época en que las familias ecuatorianas tendían a consumir leche cruda provenientes de las haciendas cercanas, nace en la parroquia de Joseguango Bajo la procesadora de lácteos hoy llamada “PRODALECC” negocio familiar dedicado a la producción de lácteos de forma artesanal.

Con el transcurrir del tiempo ve la necesidad de identificarse con un nombre que lo diferencia de los demás, razón por la cual opta por “Queso Fresco Don José”, cuyo nombre fue en honor a su abuelo, para ese tiempo sacó una línea de yogurt que se llamaba “YOGURITO” para niños, la empresa de a poco fue creciendo, por lo que trataban de buscar un nombre que identificara un poco más la línea de productos lácteos.

“PRODALECC”, fue el nombre que encontraron para identificar sus productos, que significa Procesadora de Alimentos de Eduardo Cobo Cruz, procesadora que actualmente trabaja con 8000 litros de leche.

Desde sus inicios este su objetivo empresarial se enmarca compromiso de una producción con la calidad e innovación tecnológica, esto se ve reflejado a través de la constante búsqueda de oportunidades y desarrollo.

Cuadro N° 2.1 Información de la Industria Láctea

Representante Legal :	Cobo Cruz Neptali Eduardo
RUC:	0501808117001
Actividad Económica:	Elaboración de yogurt, pasteurización homogenización y embazado de la leche, embotellado de agua purificada, elaboración de bebidas no alcohólicas, elaboración de refrescos y helados.

Fuente: Industria Láctea “PRODALECC”
Elaborador por: Grupo de Investigadoras.

2.1.2. Misión

“Somos una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de Productos Lácteos que, preocupados por la satisfacción de cada uno de nuestros clientes, fabricamos nuestros productos con los más altos índices de calidad, siempre priorizando los gustos, preferencias y exigencias de nuestro mercado.”

2.1.3. Visión

“Ser una de las empresas alimenticias más reconocidas del país, con un gran crecimiento comercial y con capacidad de exportación, cumplir con las exigencias de una sociedad que avanza hacia una vida más saludable brindar productos innovadores y de excelente calidad.”

2.1.4 Objetivos de la Empresa:

2.1.4.1 Objetivo General:

Continuar ascendiendo y penetrando en los mercados nacionales e internacionales buscando modelos alternativos de comercialización y de negocio para llegar a ser líder de la industria láctea con productos fabricados con alta calidad.

2.1.4.2 Objetivos Específicos:

- Adquirir materia prima de calidad buscando proveedores con insumos convenientes, para ofrecer a nuestros clientes productos de calidad.
- Mantener una producción láctea óptima, mediante la utilización de tecnología adecuada, para satisfacer las necesidades de los consumidores.
- Cumplir con un sistema de producción que garantice el proceso de los productos en cada etapa de producción, mediante la supervisión e inspección de cada proceso, el mismo que permitirá obtener productos de calidad, que permitan ser líder a nivel nacional.

2.1.5. Valores Corporativos:

a) Liderazgo

Permitimos que nuestros colaboradores se sientan seguros en el negocio. Procuramos aumentar el potencial de cada cliente y cumplir con los estándares de calidad para el beneficio de nuestros consumidores.

b) Espíritu de Equipo

Nosotros contamos con un equipo exitoso tanto en nuestros colaboradores como en la búsqueda con mejor rendimiento de equipo.

c) Excelencia

Desarrollamos productos de alta calidad, con tecnología de punta para garantizar el éxito de nuestros clientes. Luchamos continuamente en el mejoramiento de nuestro rendimiento para cumplir con nuestros consumidores

d) Perfil Empresarial

Existiendo un gran porcentaje de industrias lácteas en la provincia de Cotopaxi, nos enfocamos en producir con calidad, y a su vez comercializar los productos a un menor precio que oferta la competencia, para poder liderar dentro de las industrias lácteas.

2.2 Análisis Externo

El análisis del entorno externo facultará a la empresa para reaccionar oportunamente ante los factores externos, ya que una industria exitosa es aquella que dirige sus capacidades internas en forma tal que pueda satisfacer sus demandas externas.

MACROAMBIENTE

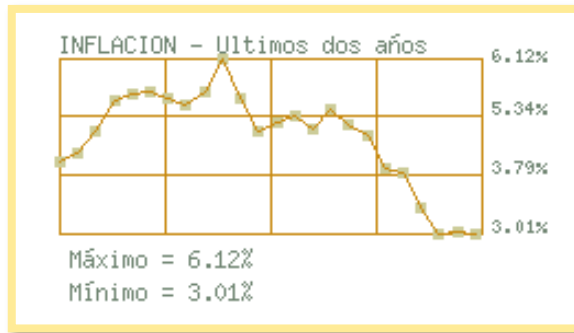
2.2.1. Análisis Económico

2.2.1.1 Inflación

Al realizar el análisis respectivo de los datos obtenidos podemos determinar que a partir de junio del 2011 la inflación está en un 4.28% y a diciembre del 2011 asciende a un 5.41% mientras que en el primer semestre del año 2012 ha existido una inflación moderada existiendo en marzo el porcentaje más elevado del 6.12% en el segundo semestre del 2012 ha existido una disminución, así el mes que se encontró más bajo fue en diciembre, en el año 2013 se establece una

inflación baja tomando el a comparación de los años anteriores estableciéndose en un en un 4.16%, por lo tanto la inflación se encuentra estable, es decir que los precios no son tan elevados; por lo que la población estaría en capacidad de consumir productos lácteos.

Gráfico N°2.1 Inflación



Fuente: www.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=inflacion.

Elaborador por: las investigadoras

Tabla No2.1 Inflación mensual

FECHA	VALOR
Diciembre-31-2012	4.16 %
Noviembre-30-2012	4.77 %
Octubre-31-2012	4.94 %
Septiembre-30-2012	5.22 %
Agosto-31-2012	4.88 %
Julio-31-2012	5.09 %
Junio-30-2012	5.00 %
Mayo-31-2012	4.85 %
Abril-30-2012	5.42 %
Marzo-31-2012	6.12 %
Febrero-29-2012	5.53 %
Enero-31-2012	5.29 %
Diciembre-31-2011	5.41 %
Noviembre-30-2011	5.53 %
Octubre-31-2011	5.50 %
Septiembre-30-2011	5.39 %
Agosto-31-2011	4.84 %
Julio-31-2011	4.44 %
Junio-30-2011	4.28 %

Fuente: www.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=inflacion.

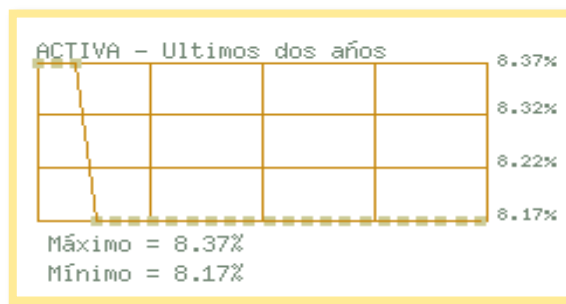
Elaborador por: Grupo de investigadoras

2.2.1.2 Tasa de Interés.-Es el porcentaje extra que se incluye en el pago realizado por la utilización del dinero de otra persona, o por la obtención de capital, a lo largo de un determinado tiempo.

1. Tasa de Interés Activa

Es el valor que cobra una persona o institución crediticia por el dinero que presta.

Gráfico No2.2 Tasa de Interés Activa



Fuente: El Banco Central
Elaborador por: El Banco Centra

Tabla N° 2.2 Tasa de Interés Activa Mensual

FECHA	VALOR
Enero-31-2013	8.17 %
Diciembre-31-2012	8.17 %
Noviembre-30-2012	8.17 %
Octubre-31-2012	8.17 %
Septiembre-30-2012	8.17 %
Agosto-31-2012	8.17 %
Julio-31-2012	8.17 %
Junio-30-2012	8.17 %
Mayo-31-2012	8.17 %
Abril-30-2012	8.17 %
Marzo-31-2012	8.17 %
Febrero-29-2012	8.17 %
Enero-31-2012	8.17 %
Diciembre-31-2011	8.17 %

Fuente: El Banco Central
Elaborado por: El Banco Central

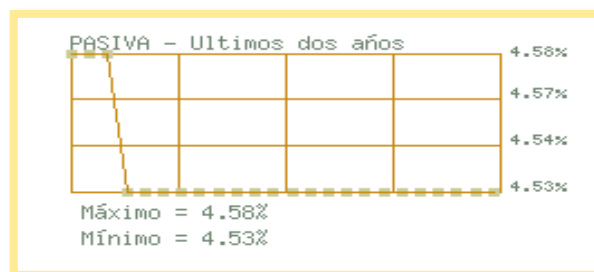
En el año 2011 existió tasa activa estable siendo la misma de 8.17% mínimo y 8.37% máximo en el segundo trimestre, mientras que en el 2012 y 2013 se mantiene el 8.17%. Tomando en cuenta el ámbito político del país se puede establecer que se basa en una política de incentivo a la producción mediante la inversión y financiamiento, lo que podría ayudar a mejorar las condiciones económicas, principalmente de las pequeñas y medianas empresas lo que representa para la Empresa de lácteos “PRODALECC” una oportunidad ya que permite cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad.

b) Tasa de Interés Pasiva

Es el precio que se recibe por un depósito que se realiza en los bancos o instituciones financieras.

La tasa pasiva representa una conformidad para la industria ya que al tener depositado el dinero en una cuenta bancaria se va generando un interés a favor de la empresa, y este ayudaría a que en un futuro pueda ser invertida. La tasa de interés pasiva máxima que existió en el año 2011, fue de 4.58 % y mínima de 4,53% en el segundo semestre, para los años del 2012 y 2013 la tasa de interés se mantiene en un 4.53%.PRODALECC. Considera a la tasa de interés pasiva como una oportunidad, de crecimiento ya que beneficia a la empresa generando mayor interés y aumento de su capital.

Gráfico No 2.3 Tasa de Interés Pasiva



Fuente: El Banco Central
Elaborado por: El Banco Central

Tabla No 2.3 Tasa de Interés Pasiva Mensual

FECHA	VALOR
Enero-31-2013	4.53 %
Diciembre-31-2012	4.53 %
Noviembre-30-2012	4.53 %
Octubre-31-2012	4.53 %
Septiembre-30-2012	4.53 %
Agosto-31-2012	4.53 %
Julio-31-2012	4.53 %
Junio-30-2012	4.53 %
Mayo-31-2012	4.53 %
Abril-30-2012	4.53 %
Marzo-31-2012	4.53 %
Febrero-29-2012	4.53 %
Enero-31-2012	4.53 %
Diciembre-31-2011	4.53 %

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Banco Central del Ecuador

2.2.2 Análisis Político-Legal:

2.2.2.1 Análisis político

Los factores políticos son los relacionados con la política nacional que mantiene el país, como son leyes aplicadas al sector productivo, leyes en los que se vean afectados los consumidores, y en si los propietarios de la industria misma, así también en las que se ven implicadas una posición de poder en la sociedad, en sus diferentes niveles, que tendrán una repercusión económica.

La cual garantice y disminuya el consumo “PRODALECC” dentro del sistema político tendrá proximidad con los niveles del estado es decir de estos dependerá las políticas que se aplique a este sector. Así también la inestabilidad de políticas establecidas perjudicaría a la industria lo que se convertiría en una *amenaza* para la misma.

La política de comercio exterior es un factor político que amenaza a la industria ya que la misma puede otorgar poderosos incentivos o reprimir a la producción, por medio de su influencia en los precios y las cantidades de los productos competidores que se importan en el país y a través de sus efectos sobre los precios internos recibidos por las exportaciones. Se dice que las políticas que encarecen los precios de las importaciones en el mercado interno proporcionan protección económica.

2.2.2.2 Análisis legal

Se refiere a la utilización o asignación de normas o leyes, que son utilizadas en cada uno de los departamentos que conforman la empresa. Las normas de calidad fijadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, se encuentran sujetas bajo una estructura legal Ecuatoriana con el fin de obtener productos de calidad, cumpliendo con los requisitos normativos o reglamentarios, los cambios del ambiente político, legal tienen por objeto normalizar la competencia o salvaguardar al consumidor ya que las actuaciones organizacionales se ven afectados cada vez más por estos procesos.

Para lo cual la Industria Láctea PRODALECC trabaja con las Normas INEN las mismas que ayudan a elaborar un producto que cumpla con todos los requisitos con el fin de obtener productos de calidad e ir aperturando nuevos mercados y y permitiendo tener una producción de calidad.

La norma técnica vigentes para la elaboración de productos lácteos son las INEN, las mismas que fueron aprobadas por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Normalización. Este factor está conformado por diversas leyes, dependencias del gobierno y grupos de presión, las cuales deben ser adoptadas por las empresas. Los productos de consumo humano deben cumplir con normas que garanticen el consumo de un producto, normas tales como:

a) Normas sanitarias

Para la elaboración de productos de consumo humano se deberá cumplir con ciertas normas sanitarias las cuales estarán vigiladas por el organismo encargado de otorgar, mantener, suspender, cancelar y reinscribir el Registro Sanitario, el Ministerio de Salud Pública, por intermedio de sus subsecretarías, direcciones provinciales y del Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Leopoldo Izquieta Pérez, en los lugares en los cuales éstos estén funcionando, para lo cual la procesadora de alimentos PRODALECC está a cargo de la Dirección Distrital de Salud N°05D01 de la provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga, quienes se encargaran de la inspección a las instalaciones con el fin de otorgar el Registro Sanitario, el cual permitirá elaborar productos lácteos bajo normas sanitarias, las mismas que garantizaran la calidad del producto.

b) Leyes Tributarias.

En nuestro país las industrias lácteas como “PRODALECC” son un instrumento importante de la política económica, son considerados grupos dinámico de crecimiento esencial para lograr el rápido desarrollo económico y social, del país , permitiendo mejorar el nivel y calidad de vida de la población de todo país y para establecer un orden económico y social equitativo, bajo el marco jurídico que lo rige, para lo cual el Servicio de Rentas Internas (SRI) es entidad que se encarga de la recaudación de la administración de los tributos ,entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente, Permitiendo así que “Prodalecc,” elabore sus productos de manera legal de acuerdo a lo establecido por la Ley.

c) Ley de Seguridad Social

El seguro general obligatorio forma parte del sistema nacional de Seguridad social y, como tal, su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y

suficiencia. El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de: enfermedad; maternidad; Riesgos del trabajo; vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y, cesantía.

La ley de seguridad social es considerada como una guía que permite que “PRODALECC” cumpla con las obligaciones legales que establece el código de trabajo, los cuales benefician a los trabajadores y obligan a su patrono a cumplir con dichas obligaciones, así también se adopta el código de trabajo con la finalidad que tengan servicios de ayuda o protección para cubrir riesgos personales de todos sus trabajadores, estableciendo los horarios de trabajo que deberán cumplir cada uno de ellos.

d) Código civil

El Código Civil es un cuerpo legal o conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas de Derecho privado, tiene por objeto regular las relaciones civiles de las personas naturales y jurídicas, privadas o públicas, en el Ecuador.

Organismos Encargados del Control de Normativas de Calidad

- 1. Dirección Distrital de Salud N°05D01**
- 2. Intendencia de Policía.**
- 3. Gobernación de Cotopaxi.**

Estas entidades se encargan de vigilar que se trabajen bajo normas que garanticen la elaboración de los productos, así como del control sanitario, tienen la potestad de clausurar a cualquier industria que este incumpliendo con las normas y estándares de calidad determinados y exigidos en la república del Ecuador en la elaboración y tratamiento de productos alimenticios de consumo humano, razón por la cual deben estar en constante evaluación ,con el propósito de velar el

proceso productivo que llevan a cabo las industrias que procesan productos de consumo humano.

e) Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

La manipulación e higiene de alimentos procesados en la industria alimentaria tiene una enorme responsabilidad para gerentes, jefes de producción, supervisores y todo el personal que actúa directa o indirectamente en la línea de producción. Esta actividad con lleva un alto compromiso hacia el consumidor de ofrecer un producto higiénicamente elaborado, bajo normas de calidad tanto nacionales como internacionales exigidas bajo estándares y planes de monitoreo como las BMP (Buenas Prácticas de Manufactura).

Las BPM básicamente, son un conjunto de herramientas que se implementan en la industria de Alimentos, las cuales tienen como objetivo principal, la obtención de productos higiénicamente procesados para el consumo humano. Donde los ejes principales en las metodologías utilizadas para el control y manejo de: materias primas, producto terminado, higiene del personal, control de plagas, manejo de residuos, mantenimiento de instalaciones, equipos y utensilios entre las más importantes.

Cada una de estas normas que regulan el funcionamiento de la empresa se considera una oportunidad para PRODALECC a que estas ayudan a que la empresa funcione de manera correcta y bajo los parámetros que establece las leyes de nuestro país y a su permiten que se enfrenten a cualquier procedimiento legal. Es importante que la empresa no solo maneje estándares productivos que generen utilidad sino más bien deberá ver aspectos más complejos que abarquen sobre todo la satisfacción de las necesidades de los clientes en referencia a la calidad de los productos procesados por parte de la empresa Láctea PRODALECC.

Así también tenemos la Ley de Economía Popular la cual persigue alcanzar un sistema económico “social y solidario”; que reconoce al ser humano como sujeto

y fin, propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene el objetivo de garantizar la producción que garanticen el buen vivir”. Todo ello, en el marco de un régimen de desarrollo que favorece el impulso de los mercados nacionales y la producción interna.

2.2.3 Análisis de la Competencia

Existe una gran cantidad de empresas dedicadas a la producción y comercialización de productos lácteos en la provincia de Cotopaxi en las cuales compiten entre sí sin diferenciación alguna, debido a que todas ofrecen el mismo producto, pero “PRODALECC” compite con un elemento fundamental que es la excelencia que siempre lo ha caracterizado.

Entre los principales competidores podemos mencionar:

Tabla N° 2.4 Productos que oferta la competencia

INDUSTRIAS	UBICACIÓN	Productos que oferta la competencia		
		Leche	Quesos	Yogurt
Productos Lácteos "El Ranchito"	Salcedo	X	X	X
Parmalat	Lasso	X	X	X
Tanilac	Tanicuchi	X	X	X
Andina	Sangolquí	X	X	X
La Finca	Salache	X	X	X
La Querencia	José Guango Bajo	X	X	X
FRILAC	Mulaló- El Rosal	X	X	X

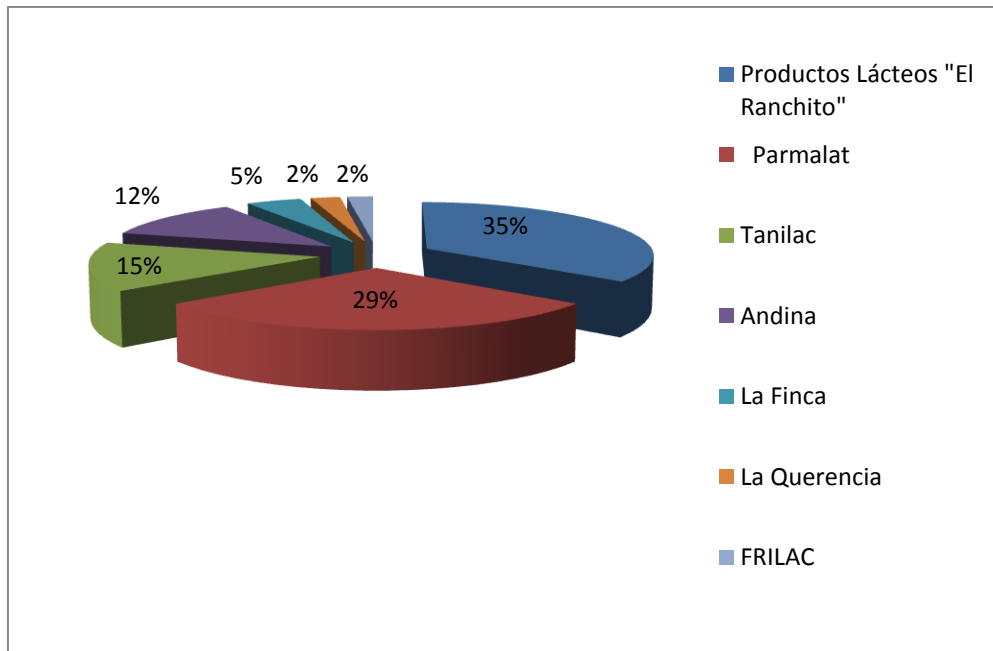
Fuente: Industria Láctea PRODALECC
Elaborador por: Grupo de Investigadoras

Tabla N° 2.5 Litros diarios de leche consumido por la competencia

INDUSTRIAS	UBICACIÓN	LITROS DIARIOS	%
Productos Lácteos "El Ranchito"	Salcedo	120.000	36 %
Parmalat	Lasso	100.000	30 %
Tanilac	Tanicuchi	50.000	15 %
Andina	Sangolquí	40.000	12 %
La Finca	Salache	15.000	4 %
La Querencia	José Guango Bajo	8.000	2 %
FRILAC	Mulaló- El Rosal	7.000	2%
TOTAL		340000,00	100%

Fuente: Industria Láctea "PRODALECC"
Elaborador por: Grupo de Investigadoras

Gráfico N° 2.4 Litros diarios de leche consumido por la competencia



Fuente: Industria Láctea "PRODALECC"
Elaborador por: Grupo de Investigadoras

Pasteurizadora El Ranchito: Nació en el Cantón Salcedo (1985), donde en la actualidad se encuentra la planta industrial donde es una de las principales industrias lácteas que se encuentra caracterizada por la elaboración e industrialización de la leche y producción de queso manteniendo en cuenta la calidad y prioridad de sus clientes, cubriendo la zona central del país.

Lácteos Parmalat.-Nació en la ciudad de Parma Italia en 1961 como pequeña empresa dedicada al fraccionamiento de la leche para convertirse en varios años después se determina como una de las multinacionales más grandes del mundo, se encuentra presente en 36 países en los cinco continentes, los productos que ofrece son: leche larga vida, Pasteurizadas, yogures, Bebidas Lácteas., y jugos naturales.

TANILAC: Ricardo Chancusig, Martha Catota e Hijos, dieron un inicio a Productos “Lácteos Tanicuchi”, con el objetivo de servir a los demás ofreciendo productos de buena calidad y bajo costo; de esta manera crearon fuentes de empleo para las personas del sector y llevaron en alto el nombre de la Parroquia que los vio crecer: “TANICUCHI”.

Empresa Lechera Andina S.A. LEANSA la planta industrial se encuentra ubicada en el valle de Los Chillos, en la zona de Sangolquí, y con sede comercial en Quito. La empresa produce y comercializa su marca Andina en UHT y diferentes tipos de leche lista para tomar en bolsa y en caja, crema de leche en bolsa y para exportación a Colombia leche UHT también se encuentra posesionada dentro y fuera del País.

Lácteos la Finca.- Es una compañía de responsabilidad limitada que se constituyó en el año de 1972. En sus inicios elaboraba quesos de tipo fresco y margarina, para posteriormente diversificar sus productos contando en la actualidad con quesos frescos, Mozzarella, semimaduros, crema de leche, mantequilla, yogurt, manjar, y leche pasteurizada.

“FRILAC” En el año de 1992 fue creada la empresa en San Francisco de Mulaló, barrio El Rosal la empresa de productos lácteos “FRILAC” como un organismo dedicado a la producción de queso y leche su producción se basa en 7000 litros de leche

Tomando en cuenta el estudio de estas empresas lácteas se consideran una gran competencia para la empresa PRODALECC ya que se dedican a la producción de lácteos, estas empresas están dedicadas a la producción diaria de QUESOS, en su mayoría, pero también se dedican a la producción de leche en funda, yogurt en diferentes presentaciones, la competencia se entiende como una AMENAZA para la industria ya que se encuentran alrededor de PRODALECC y a su vez estas Industrias ofrecen el mismo producto y son reconocidas a nivel nacional por su marca y por lo tanto al expandirse la competencia, tendría menores ingresos y sería perjudicial para la misma.

MICROAMBIENTE

2.3 Análisis Interno de la Empresa.

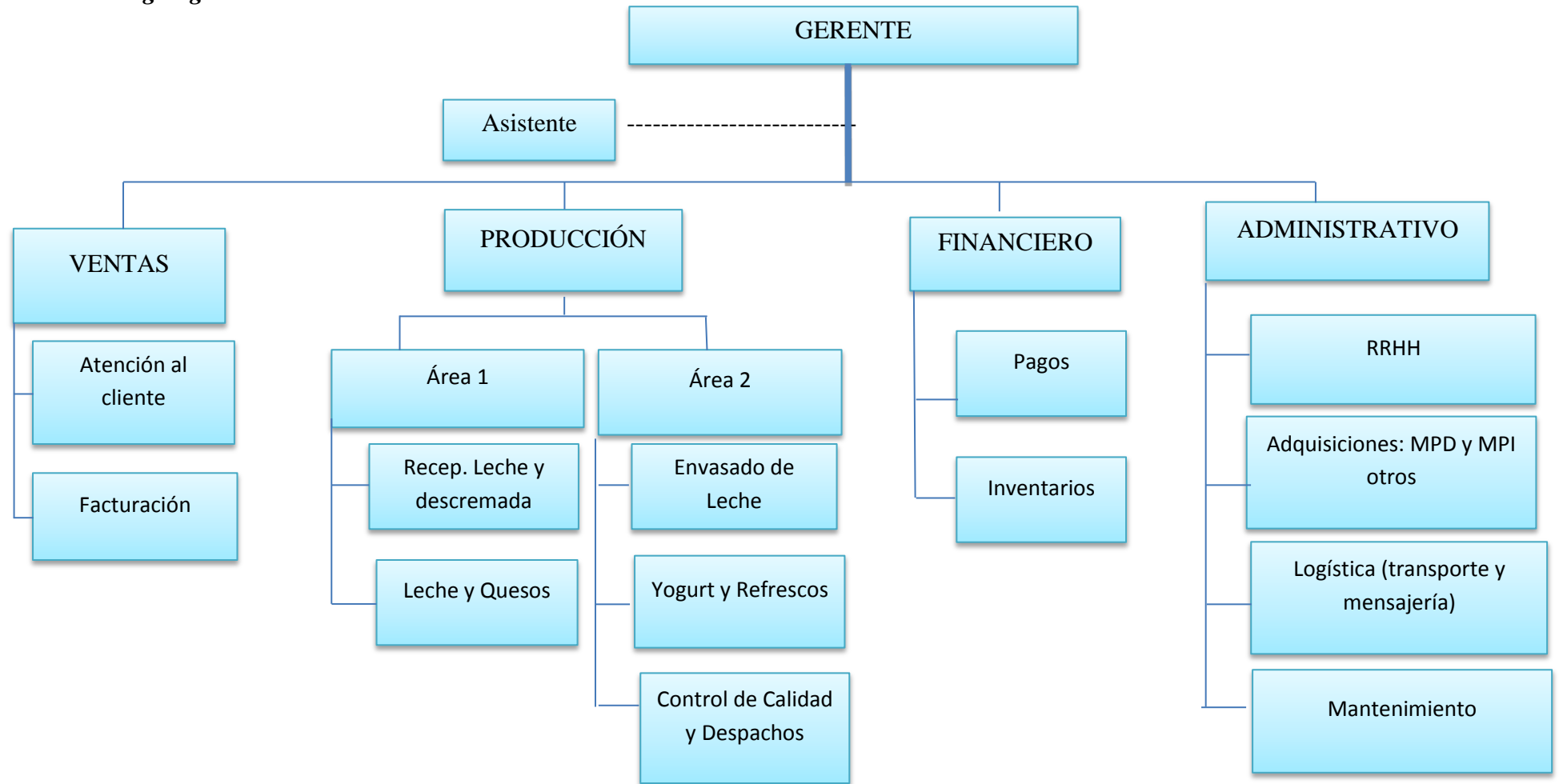
Permite analizar la parte interna de la empresa conocimiento sus dificultades para dar soluciones adecuadas o mejoramientos acorde a lo investigado y analiza.

2.3.1 Elementos Organizacionales:

Para lograr cumplir con las metas deseadas por “PRODALECC” procesadora de alimentos Eduardo Cobo Cruz cuenta con los siguientes elementos:

- Recurso humano
- Factor tecnológico
- Proveedores
- Clientes

2.3.2 Organigrama Estructural:



Fuente: Industria Láctea "PRODALECC"

2.3.3 Recurso Humano.

La empresa “**PRODALECC**” cuenta con un personal altamente capacitado, desarrollando un trabajo en equipo para el progreso de la industria, para ello cada trabajador desempeña funciones que van generando prestigio dentro y fuera de la provincia con productos de calidad, el mismo que son tomados en cuenta para capacitaciones brindadas por la empresa con propósito de llegar a ser líderes a nivel provincial, nacional y con una visión Internacional.

Cuenta con un personal efectivo, capaz, con un horario efectivo, con un sueldo de acuerdo a lo que aplica la ley con sus beneficios de ley.

Tabla N° 2.6 Horario de trabajo.

DEPARTAMENTOS	HORARIO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	8-16 horas domingo a domingo en turnos rotativos
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	7:00-17:00 de domingo a domingo. en turnos rotativos

Fuente: Industria Láctea “PRODALECC”

Elaborador por: Grupo de Investigadoras

Tabla N° 2.7 Beneficios sociales de los trabajadores.

SUELDOS	DE ACUERDO AL CARGO (Según el Ministerio de Relaciones Laborales \$292,00)
SEGURO SOCIAL	LO QUE ESTABLECE LA LEY.
BENEFICIOS SOCIALES	LO QUE ESTABLECE LA LEY

Fuente: Industria Láctea PRODALECC

Elaborador por: Grupo de Investigadora

Tabla N° 2.8 Personal administrativo y trabajadores de la industria

ÁREA	NOMBRE	CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA
Administración	Chancusig Rea Miriam Guadalupe	Secretaria Recepcionista	Bachiller
Administración	Cruz Pazmiño Juan Carlos	Gerente Administrativo	Ing. Agrónomo
Administración	Cobo Cruz Nepalí Eduardo	Gerente General	
Administración	Molina Espinosa Sonia	Asis. De Contabilidad	Ing. Comercial
Envasado, bodega yogurt	Alcarraz Vila Milton Patricio	Ayudante de prensista	Bachiller
Envasado, bodega yogurt	Barahona Borja Cristian Adrián	Despachador	Bachiller
Rec. Leche y Quesos	Carrillo Toapanta Luis Orlando	Operario de Quesos	Bachiller
Rec. Leche y Quesos	Espinosa Espinosa Trajano	Laboratorista	Técnico en laboratorio
Mecánico	Moreno Moreno Wilson Aníbal	Mecánico	Bachiller
Rec. Leche y Quesos	Tutin Rea Jorge Medardo	Operario de Yogurt y/o Majares	Bachiller
Envasado, bodega yogurt	Yáñez Cruz José Luis	Ayudante de pasteurización	Bachiller

Fuente: Industria Láctea “PRODALECC”
Elaborado por: El grupo de Investigadoras

El recurso humano es uno de los componentes más importantes dentro de la industria ya que de este depende la producción diaria, por lo cual este debe estar capacitado, incentivado y motivado, con el objetivo de que su rendimiento en él se eficiente y eficaz, al analizar el factor humano dentro de la industria se considera el mismo como una *debilidad* ya que al recopilar la información del personal que

comprende la Industria se pudo detectar que en su gran mayoría no cuenta con un título profesional, su instrucción educativa es bachiller, también no cuenta con una capacitación industrial sus actividades las realizan de manera empírica, la única capacitación que reciben es de manera personal por el jefe de producción el cual una vez instalados en los lugares de trabajo imparte a los trabajadores indicaciones, no cuenta con un manual de funciones, así también para el contrato de sus trabajadores no se establece un reglamento de contrato , sus contrataciones se las realiza por referencias.

2.3.4 Análisis de Los Clientes:

Los clientes están siempre a la espera de nuevos productos para adquirirlos y aprovechar al máximo sus beneficios ya que gracias a sus gustos y preferencias la empresa puede procesar nuevos productos, que satisfagan sus necesidades y gustos, es así como “PRODALECC” busca la satisfacción del cliente para obtener la fidelidad de los mismos.

Como todo negocio los clientes varían con el pasar del tiempo esto debido varios componentes como son: poder adquisitivo, predominio de la marca, promoción de ofertas, entre otros que atraen a los clientes, pero un factor que permite mantener una cantidad significativa de clientes y a su vez diferenciarse de las demás industrias es ofertar un producto de calidad, que garantice el consumo del mismo.

2.3.5 Recursos Financiero

“PRODALECC” Durante la creación y el inicio de sus actividades la empresa no generaba mayor ingreso debido a que a un no estaba posesionado en el mercado. Pero en la actualidad y con el avance tecnológico ha alcanzado ser uno de los mejores a nivel nacional por la producción y comercialización de sus productos en donde poco a poco se fue introduciendo en el mercado ofreciendo productos lácteos con procesos productivos controlados de una manera eficiente y competente con un personal capacitado.

Dentro del factor financiero la industria presenta una *fortaleza*, cuenta con un monto alto de ingresos, es decir; sus ventas son excelente ya que cuenta con una gran variedad de productos que oferta, en donde también sus utilidades se incrementaron permitiendo a la Industria crecer ,

2.3.6 Recursos Tecnológicos

Las nuevas tecnologías crean oportunidades y mercados nuevos. Las empresas que no prevean los cambios tecnológicos se encontraran con que sus productos son obsoletos, los adelantos tecnológicos han creado la nueva economía. Es por eso que es recomendable que toda entidad, realice inversiones en tecnología, ya que la misma beneficiara a la empresa.

“PRODALECC” pensando en la aplicación de los avances tecnológicos como una oportunidad de crecimiento y ofrecer un producto que cumpla con las normas de higiene y calidad, tratará de aprovechar en un 100% de los equipos más actualizados que se encuentra en el mercado, la utilización de nuevas tecnologías ha dado origen a importantes industrias en especial las Lácteas.

2.3.6.1 Maquinaria, Equipos y Herramientas

“PRODALECC” para llevar a cabo su proceso productivo, requiere de instrumentos de trabajo como son maquinarias, herramientas y equipos, que estén en condiciones óptimas que garanticen la elaboración de los productos que se ofertaran a la población en general, permitiendo así que sus productos lácteos sean de calidad , y elaborarse con características únicas que permitan diferenciarse de la competencia. Dentro de las máquinas y equipos que mantiene la empresa para la elaboración de sus productos condiciones y en forma segura que garanticen el producto encontramos de manera general las siguientes herramientas:

Tabla N° 2.9 Herramientas y maquinaria tecnológica general

Leche	
CATIDAD	DESCRIPCIÓN
2	cuarto frio
2	empacadora al vacío
1	bomba de recepción
1	tina de recepción
1	fechadora automática y banda de transportación
1	tubería instalación eléctrica
1	Molino
1	caja inoxidable
1	selladora al vacío
1	impresora codificadora saturn 420 /480
1	tina bombeada de 1000 l con agitador y carriador de frecuencia
1	soldadora cerbora modelo 1966s dc hf

Fuente: Industria Láctea PRODALECC
Elaborado por: El grupo de Investigadoras

Tabla N° 2.10 Herramientas tecnológicas Leche

Leche	
CATIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Tanque de recepción de materia prima.
1	Laboratorio de análisis de materia prima.
2	Homogeneizadoras.
3	Tanques silos.
2	Pasteurizadores.
2	Tanques. Silos de producto terminado.
1	Cuarto frio y 2 bancos de hielo.
1	Caldero de vapor.
1	Bomba de Agua
1	Envasadora
3	En fundadoras de leche.
1	Clarificador estandarizador.

Fuente: industria láctea "PRODALECC".
Elaborado por: el grupo de investigadoras

Tabla N° 2.11 Herramientas tecnológicas específicas Yogurt

YOGURT	
CATIDAD	DESCRIPCIÓN
1	tina bombeada de 1000 litros con agitador y carriador de frecuencia
1	Descremada
1	Envasadora
1	Mesa Envasadora Manual.
1	Cuarto
2	envasadora continua
1	tanque 2000 lts
1	tanque 3000 lts
1	marmita para yogurt
1	selladora de vasos cereal
1	selladora de vasos yogurt

Fuente: Industria láctea “PRODALECC”

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Tabla N° 2.12 Herramientas tecnológicas específicas Queso

QUESO	
CATIDAD	DESCRIPCIÓN
3	ollas doble fondo
1	tanque suero 1000
2	selladoras de queso al vacío
6	mesas inox
2	Prensa
200	aros redondos
2000	aros rectangulares
1	mesa inoxidable
1	mesa para quesos
2	silo 6000 lts/ silo 5000lts
1	prensa doble inox de doble acción
1	clarificador 5000 lts

Fuente: Industria láctea “PRODALECC”

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

El proceso de la leche para consumo humano está concentrado en la gran industria, que consta con elementos tecnológicos para la pasteurización diferenciándose por la calidad de los productos terminados tales como la leche, yogurt, quesos. Cada uno de éstos tiene normas de calidad fijadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

Para lo cual la industria láctea “PRODALECC” trabaja con instrumentos y maquinaria de última tecnología, los mismos que ayudan a la elaboración de los productos de una manera rápida y precisa alcanzando ser más competitivo en el mercado. Además hay que tomar en cuenta que el tecnológico constituye un factor de producción de gran importancia, puesto que este contribuye a la producción de los lácteos, permitiendo reducir los costos de producción, y sustituyendo en un porcentaje a la mano de obra, reducción de tiempo en los procesos de producción, así como un adecuado control en el sistema de producción.

2.3.7 Análisis de los Proveedores:

Los proveedores son de gran importancia para la empresa ya que ellos son los que aportan a la calidad del producto, es por esta razón que las negociaciones entre la empresa y los proveedores deben llevarse de manera transparente lo que permite a las dos partes trabajar persiguiendo la misma dirección, como es el caso de los proveedores, lo que pretenden es distribuir sus productos en el momento adecuado, tomando en cuenta que la empresa espera la metería prima de calidad, con el precio y cantidad justa para poder satisfacer las necesidades del cliente en el momento requerido.

Es así que “PRODALECC” cuenta con los siguientes proveedores:

Cuadro N° 2.2 Proveedores de materia prima

PROVEEDOR	DIRECCIÓN
Quimbita Quimbita Hector Marcelo	km. 8 Latacunga / Mulaló calle
Yánez Arias Sonia del Pilar	Joseguango bajo centro calle p
Terán Pazmiño Carola Fernanda	Panamericana norte 79-161
Gallo Toca Ángel María	Agua Clara Principal
Bombón Enrique	Mulaló
Yánez José Luis	Joseguango Bajo Centro
Iza Geovanny	Joseguango Bajo Centro
Guamán Abraham	Joseguango Bajo Centro
Guano Real Luis Gabriel	Joseguango Bajo Centro
Rodríguez Taipe Martha Cecilia	Puente de Alaquez Av. General
Córdova Núñez Jeannette Jimena	Panamericana Norte s/n
Álvarez Edmundo	Joseguango Bajo
Guano Edwin	Joseguango Bajo Centro
Rengifo Gallo Fausto Rene	Joseguango Bajo Centro

Fuente: Industria láctea "PRODALECC"

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Cuadro N° 2.3 Proveedores de insumos

PROVEEDOR	CLASE DE INSUMO
Casa de los lácteos	Proteínas, fosfato, insumos de laboratorio.
Implas tico	Envases plásticos de polietileno para yogurt.
Plasti- ríos	Fundas plásticas para el empaque del producto.
Flexiplast	Bobinas de polietileno para el empackado de leche.
Reciquin	Insumos de laboratorio.

Fuente: Industria láctea "PRODALECC"

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

El análisis de los ganaderos de la parroquia de Joseguango Bajo los cuales forman parte de los proveedores la empresa láctea, y estos a su vez permiten que la empresa día a día se abastezca de materia prima que permite la producción láctea de “Prodalecc,” así también el contar con un adecuado portafolio de proveedores de insumos permiten que los productos terminados puedan ser distribuidos en condiciones adecuadas ,las mismas que garanticen la calidad y conservación de los productos, es asique los proveedores se constituye una *fortaleza* ya que se adquiere la materia prima de calidad y cantidad, la misma que es recolectado de haciendas reconocidas, esto a su vez permite elaborar sus productos de una manera confiable, cumpliendo con las expectativas de la industria así como el cliente.

2.3.8 Análisis Del Proceso Productivo

➤ Producción Diaria De Leche:

La leche es un insumo vital dentro de la industria láctea “PRODALECC”, ya que es el elemento fundamental para la elaboración de los productos que ofrece la empresa, a continuación se detalla la producción de leche obtenida diariamente.

Cuadro N° 2.4 Producción de leche

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
6000	Litros de leche
1000	Litros de leche utilizados para queso.
1000	Litros de leche para yogurt
Total:	8000

Fuente: Industria láctea “PRODALECC”
Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Cuadro N° 2.5 Productos “PRODALECC”

QUESO	YOGURT	LECHE	MANTEQUILLA	COB'S AGUA
				

Fuente: Industria láctea “PRODALECC”

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

2.3.8.1 Proceso Productivo

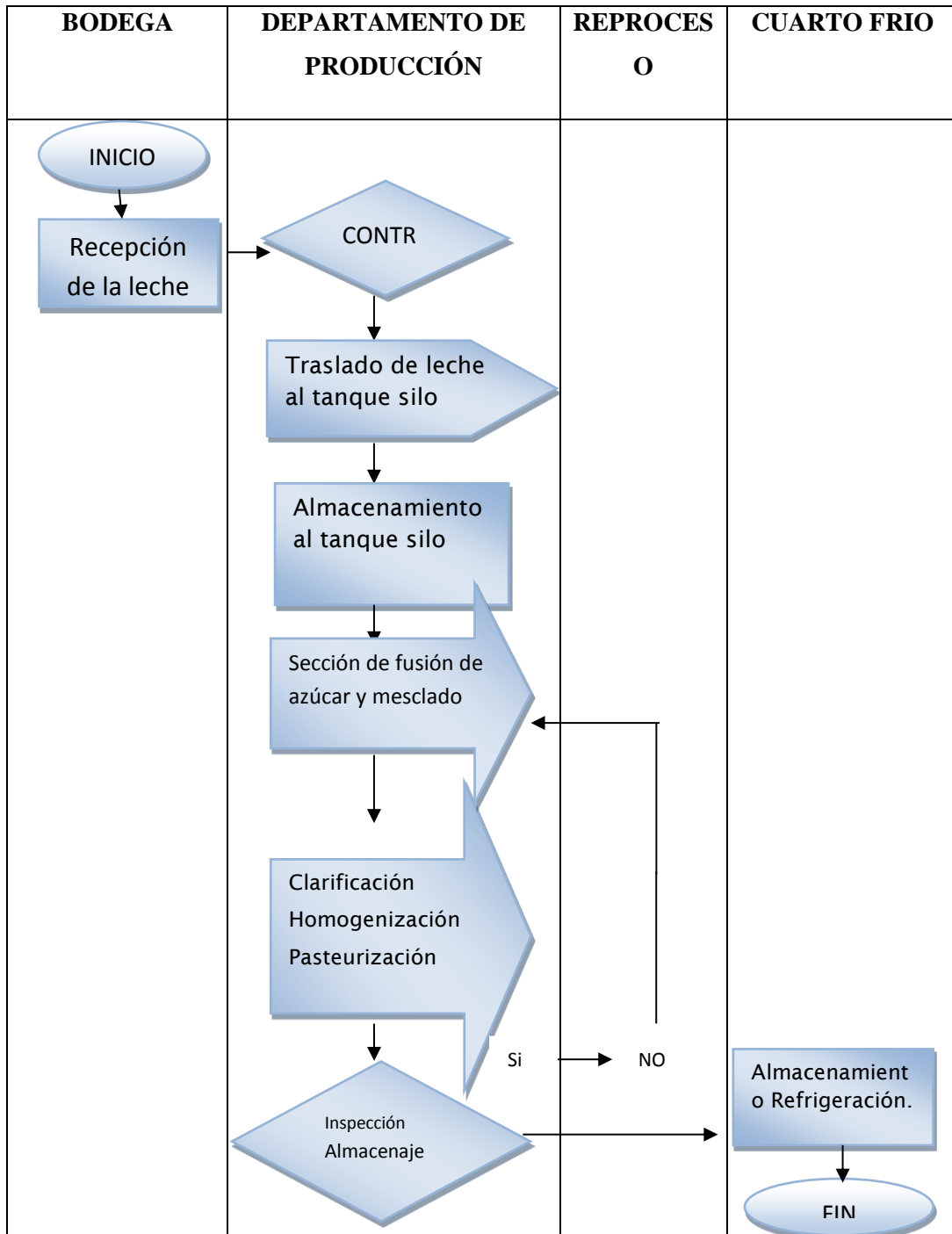
Un proceso de producción es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos.

Con continuidad, las actividades de producción representan la parte más grande el capital de una organización. En la mayor parte de las industrias, los costos básicos por fabricar un producto o servicio se contraen con las operaciones, así que la producción puede tener un gran valor para la Industria.

La Industria Láctea “PRODALECC” cuenta con un proceso productivo para cada uno de los productos que oferta el cual es para lo cual se expresa a continuación: El proceso productivo es una *fortaleza* ya que cuenta con un proceso adecuado para cada uno de los productos de una manera específica, entendible y detallada cumpliendo con todos los puntos establecidos que a su vez son relevantes, en cada uno de los procesos u operaciones ayudando a la obtención de rentabilidad de la industria.

2.3.8.1.1 Proceso productivo de la leche

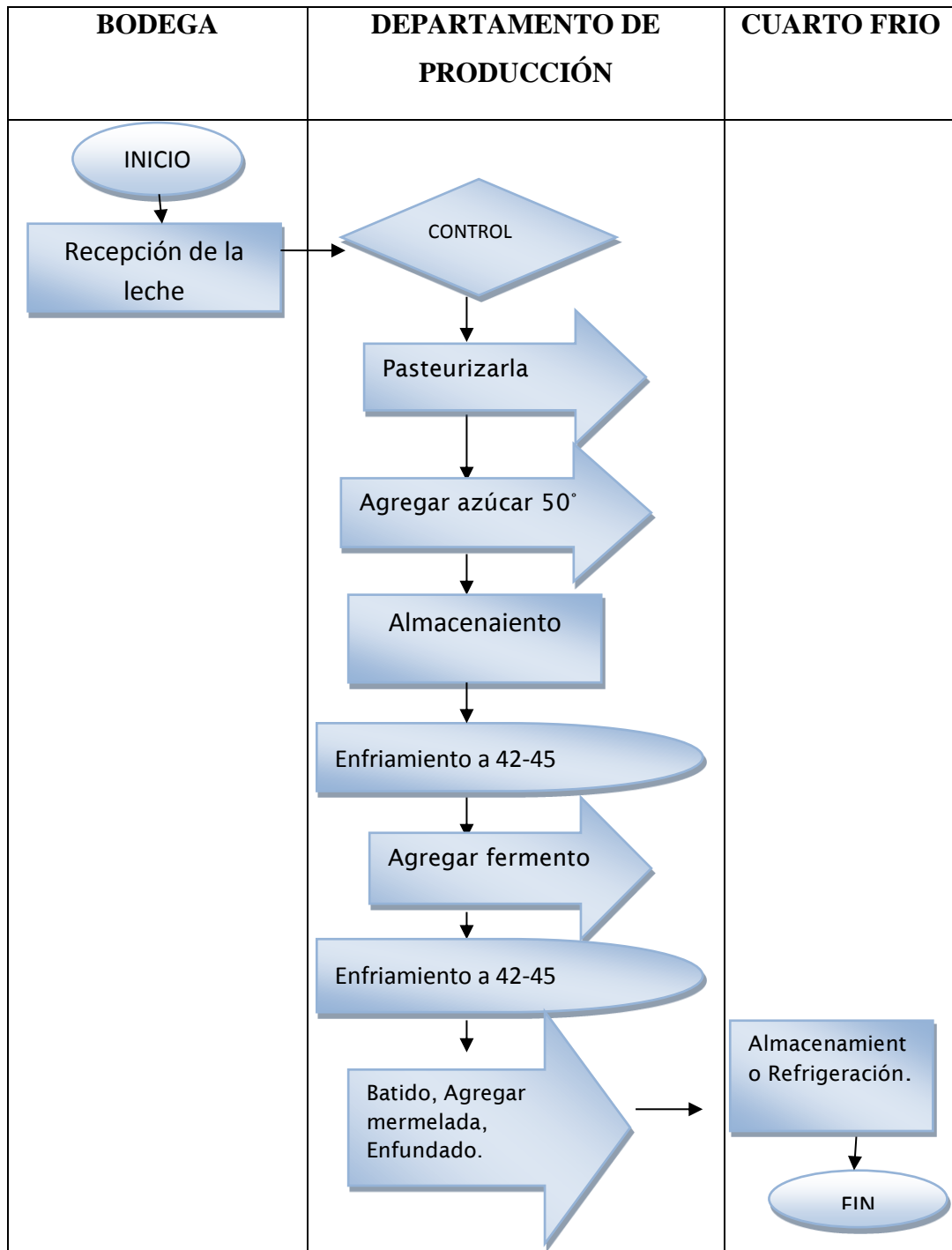
Gráfico N° 2.5 Proceso productivo de la leche



Fuente: Industria láctea “PRODALECC”
 Elaborado por: Grupo de Investigadoras

2.3.8.1.2 Proceso productivo Yogurt

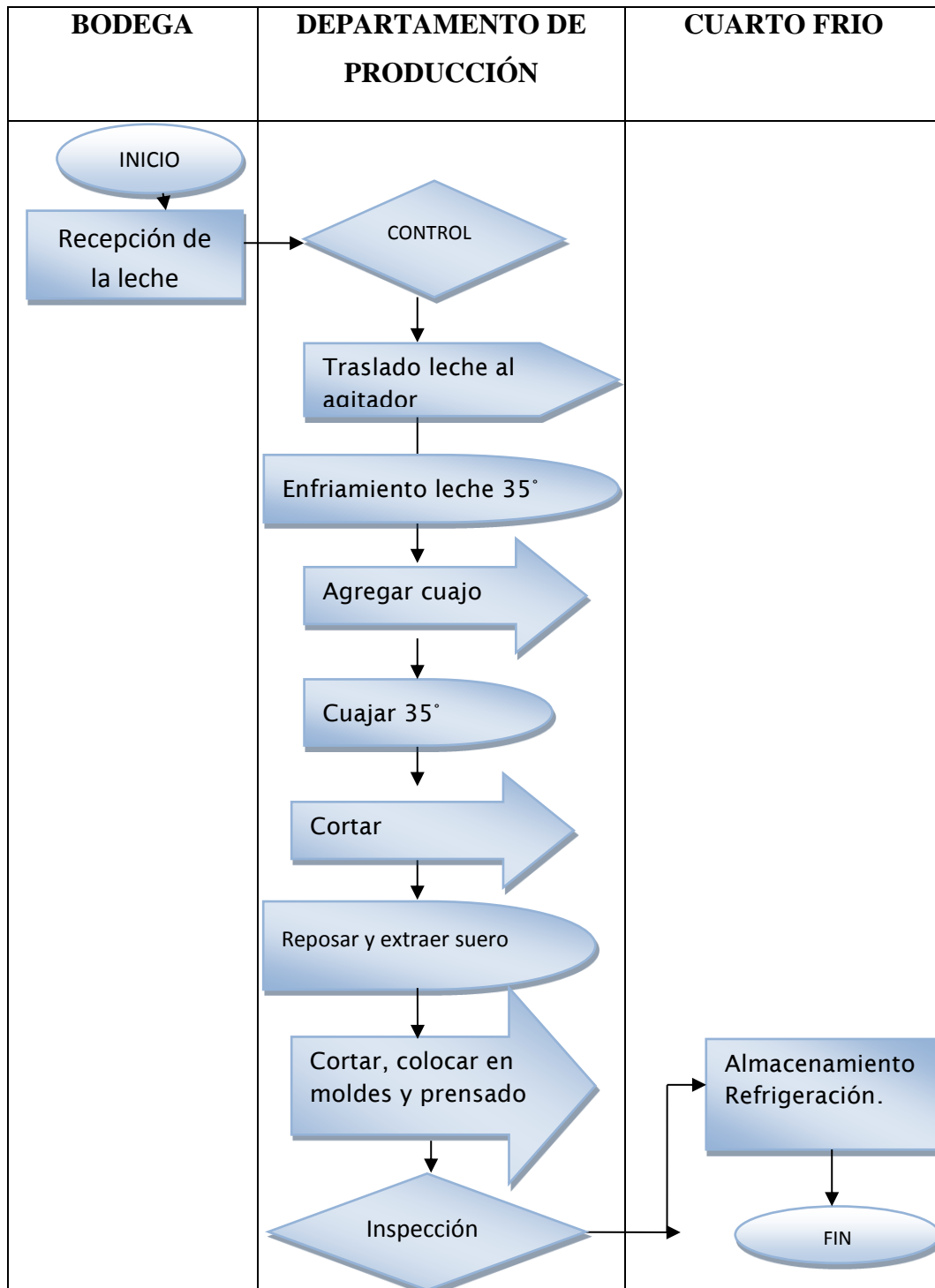
Gráfico N° 2.6 Proceso productivo de la Yogurt



Fuente: Industria láctea “PRODALECC”
 Elaborado por: Grupo de Investigadoras

2.3.8.1.3 Proceso productivo queso.

Gráfico N° 2.7 Proceso productivo del queso



Fuente: Industria láctea "PRODALECC"
 Elaborado por: Grupo de Investigadoras

2.4 Matriz FODA

Dentro las herramientas que se posee en la toma de decisiones, la técnica FODA, sin duda se constituye en un sistema que nos proporciona ejecutar estrategias adecuadas en las decisiones adoptada por el gerente o jefe administrativo.

Al realizar u diagnóstico de la de la industria tanto macro como microambiente damos a conocer un análisis FODA en el cual establecemos las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas que tiene la empresa, el mismo que ayudar a una excelente toma de decisiones adecuadas de la parte administrativa de la industria.

Gráfico N° 2.8: Análisis FODA



Fuente:<http://profeduardoperez.blogst.com>

Fecha: Abril 2014

Tabla N° 2.13 Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa procesadora de alimentos “PRODALECC” cuenta con maquinaria adecuada para la elaboración de los productos. • Infraestructura óptima. • Trabajan con sello de calidad INEN • Poseen y trabajan con registros sanitarios condiciones climáticas • Excelente ambiente laboral. • Materia prima de fácil adquisición • Productos de calidad. • Proceso productivo excelente • Clientes fieles • Las funciones del personal son específicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación a sus trabajadores. • El personal no cuenta con un título profesional • Desperdicio de residuos de materia prima. • Falta de comunicación sobre las normas calidad dirigidas a este sector • Variación de precios de la materia prima.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Precios competitivos. • Variedad de productos • Mayores expectativas de vida en la población infantil y en general en la población del país. • Consumo masivo de productos lácteos desde niños hasta los más adultos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de políticas de manufacturación de productos • La inflación puede desestabilizar la economía de los consumidores, lo que provocaría una desestabilización del consumo de los productos. • Gran cantidad de competencia por su marca y posicionamiento en el mercado.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

2.5 HIPÓTESIS.

Al realizar los respectivos análisis de las actividades que realiza la empresa se formula la siguiente hipótesis

¿Qué alternativa metodológica pudiera ser variable para que “PRODALECC” mejore su proceso productivo como administrativo?

La aplicación de la auditoría de calidad permite determinar las deficiencias de la industria láctea “PRODALECC” durante el año 2012.

2.6 Métodos y Técnicas

2.6.1 Métodos

Los métodos que se utilizó en este tipo de investigación ayudaron a la elaboración del tema de investigación ayudando a llegar.

2.6.1.2 Método Deductivo.

En este método se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, para el desarrollo de la investigación se utiliza el método deductivo ya que este nos permitirá analizar las normas, políticas y objetivos de la empresa, partiendo de lo general a lo particular, verificando su cumplimiento o incumplimiento.

Este método se utilizara en el trabajo de investigación ya que la empresa no cuenta con datos específicos de sus procesos, solo existen datos generales los mismos que se analizaran para dar soluciones a los problemas presentados.

2.6.1.3 Método Descriptivo

Nos permite establecer una relación con los datos obtenidos en la investigación y la información existente, es decir interpretaremos la realidad con el problema elegido, el método descriptivo permitirá establecer la situación actual que tiene la empresa, se utilizara al momento de revisar cada uno de los documentos, los cuales se deberán narrar su origen y procedencia.

2.6.1.4 Método Analítico

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías, este método se utilizara al momento de verificar y analizar los procedimientos con la finalidad de determinar la naturaleza, alcance de la auditoría que se desarrolla, así también nos permitirá identificar las dificultades que no permitan desarrollar el trabajo y cumplir con los objetivos planteados.

2.7.2 Tipos de Investigación.

2.7.2.1 Investigación Descriptiva.

La misma que permitió la recopilación, tratamiento de los datos obtenidos después de la descripción con el análisis de la población seleccionada, posibilitando interpretar los resultados obtenidos de las encuestas de manera cualitativa, cuantitativa, mediante distribución de los datos obtenidos, cuyos resultados están reflejados en los diagramas.

2.7.2.2 Investigación de Campo.

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación, esta permite obtener la información de primera mano en forma directa manteniendo contacto con los que se encuentran directamente ligados con el problema de investigación, es así que este tipo de investigación se aplicara al momento de efectuar las encuestas.

2.8 Técnicas

2.8.1 Observación:

Puede utilizarse independientemente o conjuntamente con otras técnicas. En el trabajo de investigación se utilizó la observación porque permitió observar de manera directa la situación actual de la empresa láctea “PRODALECC”, su desarrollo productivo, administrativo así como gerencial.

Esta técnica de investigación se utiliza, al momento de visitar las instalaciones de la empresa de lácteos la “PRODALECC” el cual permitió observar de cerca el procesamiento de sus productos, espacios físicos y maquinarias tecnológicas, así como la distribución de la planta productora.

2.8.2 Encuesta

La encuesta nos ayudará a encontrar actitudes y reacciones, para medir la satisfacción de los clientes, para evaluar las opiniones acerca de asuntos varios y para agregar credibilidad a las investigaciones.

La encuesta se aplicó a los clientes de la industria láctea PRODALECC, con la finalidad de conocer la satisfacción del cliente y a su vez si el producto que comercializa si se encuentra bajo Normas Estandarizadas de Calidad.

2.8.3. Entrevista

Es la técnica de recopilación de información mediante una conversación que se lleva a cabo con un profesional, el cual proporcionara información directa que ayudara al trabajo de investigación ,la misma que se mantuvo el dialogo directo con el Gerente y el Jefe de Producción de la empresa ya que nos facilitó la información necesaria ha acerca de los productos que elabora, y a la vez se aplicó con el propósito de conocer el grado de satisfacción que la empresa “PRODALECC” les proporciona a cada uno de sus cliente.

2.9 Unidad de Estudio

Cuadro N° 2.6 Personal administrativo

Nombre	CARGO
Ing. Juan Carlos Cruz	Gerente Administrativo
Ing. Trajano Espinosa	Jefe de Departamento de producción

Fuente: Industria láctea “PRODALECC”
Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Cuadro N° 2.7 Clientes de la industria láctea “PRODALECC”

Población	Número
Clientes de la industria láctea “PRODALECC”	22

Fuente: Industria láctea “PRODALECC”
Elaborado por: Grupo de Investigadoras



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

G.C.A.PL

1/3

GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

APL 10 ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

REF. P/T	DESCRIPCIÓN	NO. DE HOJAS	REF.
1.1	Carta de presentación del equipo de auditoria	1	C.P.E.A
1.2	Propuesta de Servicios	3	P.S
1.3	Propuesta Técnica	3	P.T
1.4	Carta de Aceptación	1	C.A
1.5	Contrato de Auditoría	5	C.A
1.6	Cronograma de Trabajo	1	C.A
1.7	Carta Compromiso	2	C.C
1.8	Distribución de Actividades	1	D.A
1.9	Siglas a utilizar por los integrantes de auditoría	1	S.I.A
1.10	Equipo de Auditoría	4	E.A
1.11	Marcas de Auditoría	1	M.A
1.12	Personal con quien debemos coordinar	1	P.C

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

G.C.A.PL

2/3

APL. 20 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

REF. PT	DESCRIPCIÓN	N°. DE HOJAS	REF.
2.1	Memorándum de planificación estratégica	5	M.P.E
2.2	Conocimiento del entorno	1	C.E
2.3	Definición de componentes	1	D.C
2.4	Evaluación Preliminar de Riesgos	1	E.P.R
2.5	Evaluación del control Interno	28	E.C.I

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

G.C.A.PL

3/3

APL 30 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

REF P/T	DESCRIPCIÓN	NO. DE HOJAS	REF.
3.1	Memorándum de Planificación Específica	4	M.P.E
3.2	Programa Específico de Auditoría	1	PA

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
C.P.E.A
1/1**

APL. 10 ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 13 de mayo del 2013

Señor Ingeniero,

Juan Carlos Cruz

GERENTE ADMINISTRATIVO DE “PRODALECC”

Presente:

De nuestra consideración:

Es muy grato dirigirnos a usted para presentar nuestra propuesta de servicios profesionales de auditoría, que consiste en determinar si cumple o no la industria láctea “PRODALECC” con aspectos generales que permite alcanzar la calidad, por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2012.

Emitiremos la carta a gerencia con los resultados de evaluación del control interno, y los hallazgos obtenidos emitiendo conclusiones y recomendaciones adecuadas para el mejoramiento de la calidad en la industria.

Para lo cual hago propicia y reiterar nuestros sinceros agradecimientos.

ATENTAMENTE:

“I.T” Auditores Independientes

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
P.S
1/3**

1.2 PROPUESTA DE SERVICIOS

La presente tiene como objeto dar a conocer nuestra propuesta de servicios, considerando los siguientes puntos:

ANTECEDENTES

Nuestra firma auditora se identifica en el ámbito laboral como “I.T” Auditores Independientes, representado por las Srtas. Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi; Iza Rocha Jenny Fernanda y Travez Batallas Mayra Geoconda, quienes vamos a realizar una auditoría de calidad a la industria láctea “PRODALECC”, previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Nuestra intención es elaborar un trabajo con eficiencia, con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante toda la trayectoria de nuestros años de vida estudiantil y en las aulas de la nuestra Universidad, para desenvolvemos de una manera adecuada en el ámbito profesional y laboral.

OBJETIVO

El objetivo principal del trabajo investigativo es desarrollar y efectuar una revisión y cumplimiento, de aspectos generales de calidad, analizando el reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M), así como certificados de calidad y de salud, a fin de poder emitir una opinión tomando en consideración evidencias encontradas, dando a conocer conclusiones y recomendaciones de los

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 14-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
P.S
2/3**

hallazgos obtenidos para que la gerencia pueda tomar las medidas correctivas de una manera adecuada.

ALCANCE DE NUESTROS SERVICIOS

Efectuaremos un examen a cada uno de los parámetros para alcanzar la calidad en la industria láctea “PRODALECC”, tomando en consideración las certificaciones de calidad, registros sanitarios, talento humano, materia prima, maquinaria, infraestructura, para determinar si cuenta con un control y mantenimiento adecuado, además se revisaran los procesos productivos ya que generan un valor agregado para el cliente interno y externo, y por lo tanto son de vital importancia para la organización, se examinarán datos y documentos del año 2012.

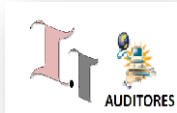
ALCANCE DE LA REVISIÓN

Nuestro examen se efectuará de acuerdo a la conformidad de las normas de calidad, y en consecuencia, incluirá todas las pruebas que juzguemos oportunas en vista de las circunstancias. Dichas pruebas son de carácter selectivo y no necesariamente servirán para detectar todas las irregularidades que pudieran existir en la industria láctea “PRODALECC” sin embargo, tendríamos en mente esa posibilidad, que de presentarse las haríamos de su conocimiento inmediatamente.

RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN

Previo al inicio de nuestra visita, la administración dispondrá la preparación de la información solicitada en una carta anterior, requerida para llevar a cabo nuestro

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 14-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL10
P.S
3/3

trabajo en caso de haber comentarios sobre nuestro pedido de información, también les agradeceremos nos los hagan llegar por escrito.

Si durante el desarrollo de nuestro trabajo, se presentan circunstancias que lograrían afectar su ejecución de acuerdo con los términos preestablecidos, le informaremos a la administración por escrito, tan pronto como sea posible, para que ésta pueda adoptar las acciones correctivas necesarias.

Deseamos aclarar que nuestros servicios profesionales son proporcionados, bajo el entendimiento de que la administración asume entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que contendrán los documentos entregados.

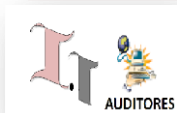
ESTRATÉGIAS:

- Obtener información general de la industria de una manera confiable
- Visitas periódicas para conocer cada una de las actividades y procedimientos que realiza la industria.
- Revisar reglamentos de calidad que cuenta la industria.

ACCIONES:

Aplicación de cuestionarios de control interno, y observación directa de los procedimientos y actividades con las que lleva a cabo la industria para determinar si son las adecuadas o no.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 14-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
P.T
1/3**

1.2 PROPUESTA TÉCNICA

Nuestra firma auditora estará conformada por el siguiente equipo de trabajo:

EQUIPO DE TRABAJO:

NOMBRES	CARGO
Ing. Marcelo Cárdenas	Supervisor
Jenny Iza	Auditora
Mayra Travez	Auditora

PROPUESTA ECONÓMICA

Por el servicio de nuestra auditoría valorizamos nuestros honorarios de acuerdo a los horarios y los días que laboremos, además de acuerdo a los recursos que necesitemos para llevar a cabo nuestra auditoría.

PERSONAL DE AUDITORÍA

NOMBRES	HORAS LABORALES	TOTAL HORAS	COSTO HORA	HORA TOTAL	DIAS	TOTAL SUELDO
Ing. Marcelo Cárdenas	08:00-17:00	8	5,00	40,00	30	1200,00
Jenny Iza	08:00-17:00	8	5,00	40,00	30	1200,00
Mayra Travez	08:00-17:00	8	5,00	40,00	30	1200,00
TOTAL						3600,00

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 15-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
P.T
2/3**

RECURSOS MATERIALES

DETALLE	CANTIDAD	P.UNITARIO	P.TOTAL
Resma de papel bond	3	4,00	12,00
Esferos	4	0,40	1,60
Folder	4	1,00	4,00
Impresiones		20,00	20,00
Copias		10,00	10,00
Portaminas	4	0,70	2,80
Viáticos		80,00	80,00
Perforadora	1	5,00	5,00
Grapadora	1	5,00	5,00
Imprevistos			6,00
TOTAL			146,40

RECURSOS TECNOLÓGICOS

DETALLE	CANTIDAD
Computadora portátil	3
impresoras	2
Memory Flash	3
Cámara	1

Elaborado por: L.R.F/T.B.M	Fecha 15-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
P.T
3/3

HONORARIOS PROFESIONALES

Hemos estimado que nuestros honorarios por los servicios descritos en la presente propuesta ascienden a: US\$ 3.746,40 (Tres mil setecientos cuarenta y seis dólares con cuarenta centavos), más gastos e impuestos al valor agregado. Los costos de movilización, a incurrirse en la ejecución de nuestro trabajo y otros gastos que se puedan presentar; están incluidos dentro del honorario establecido.

COSTO:

No se emitirá costo alguno para la empresa solo para el equipo auditoría por tratarse de un trabajo investigativo.

Informe a emitir

Hemos previsto emitir un dictamen profesional de los hallazgos encontrados durante la ejecución de la auditoría, la fecha tentativa para la emisión del informe, deberá hacernos conocer la industria láctea “PRODALECC”, para coordinarlo con el equipo de trabajo; así como la fecha de nuestra visita, es necesario que la información necesaria para nuestra revisión estará disponible con la suficiente anticipación y con el detalle requerido.

Reiteramos nuestro deseo de colaborar con la industria láctea “PRODALECC”, quedando a sus órdenes para cualquier información adicional.

Atentamente,

“I.T” Auditores Independientes

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 15-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
C.A
1/1

1.4 CARTA DE ACEPTACIÓN

Latacunga, 16 de Mayo del 2013

Señores

“I.T” Auditores Independientes

Presente.-

De mis consideraciones:

En respuesta a la propuesta presentada por su empresa para realizar una auditoría de calidad les informamos que aceptamos las condiciones de negociación, a su vez poner toda la información que ustedes requieran a su disposición, con la finalidad de establecer si los procedimientos ejecutados en nuestra empresa, se están elaborando de acuerdo a normas de calidad, y además están cooperando a la consecución de objetivos institucionales.

Toda la documentación que requiriera será entregada, desconocemos la existencia de irregularidades, además no conocemos acontecimientos producidos con posteridad al cierre y hasta la fecha, no tenemos planes ni intenciones que afecten a la calidad de los productos que la industria ofrece.

Con un saludo cordial me despido de ustedes,

ATENTAMENTE;

Ing. Juan Carlos Cruz

GERENTE ADMINISTRATIVO DE “PRODALECC”

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 16-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
C.P.S
1/5

1.5 CONTRATO DE AUDITORÍA

Conste por el presente documento el siguiente contrato de Servicios de Auditoría convenido entre la industria láctea “PRODALECC” debidamente representada por la Ing. Juan Carlos Cruz, en calidad de Gerente Administrativo y que en lo sucesivo se denominará **EL CLIENTE** y por otra parte, la Firma “I.T” Auditores Independientes, a la que en adelante se le denominará **LOS PROFESIONALES**, representada por las señoritas Jenny Iza y Mayra Travez, en su calidad de Auditoras; el presente Contrato de Auditoría se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA CLÁUSULA: OBJETO DEL CONTRATO.

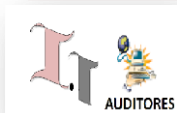
El objeto del presente contrato es la realización de una auditoría de calidad a la industria láctea “PRODALECC” en el período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre del 2012 de conformidad con los reglamentos de calidad establecidos en la industria.

Efectuaremos un examen de calidad a la industria láctea “PRODALECC” para determinar las actividades que realizan dentro de la industria se encuentran tomando en cuenta normas que garanticen el cumplimiento de la calidad

SEGUNDA CLÁUSULA: INFORMES A EMITIR.

Hemos previsto emitir el siguiente informe o dictamen profesional acerca de la verificación y cumplimiento de parámetros de calidad en la industria láctea “PRODALECC”, será emitido en idioma español.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 17-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
C.P.S
2/5**

Deseamos aclarar que el informe en borrador que les proporcionaremos, así como cualquier manifestación verbal que efectuemos durante el transcurso de nuestro trabajo no constituirán nuestras opiniones definitivas, y que estas solo se expresarán en nuestro informe escrito final.

TERCERA CLÁUSULA: VISITAS PREVISTAS

Nuestro examen se ejecutará en una visita que nuestros profesionales harán a su planta de producción, la revisión contempla en el área productiva, recursos humanos, adquisiciones, ventas, evaluación de las funciones, procedimientos, políticas y controles establecidos por la industria láctea “PRODALECC”. El tiempo de nuestra visita será planificada conforme a las necesidades que se presenten en el trabajo de campo.

La fecha tentativa para la emisión del informe, deberá hacernos conocer industria láctea “PRODALECC”, para coordinarlo con el equipo de trabajo; así como la fecha de nuestra visita, deberá ser considerando que la información necesaria para nuestra revisión estará disponible con la suficiente anticipación y con el detalle requerido.

EQUIPO DE TRABAJO:

NOMBRES	CARGO
Ing. Marcelo Cárdenas	Supervisor
Srta. Jenny Iza	Auditora
Srta. Mayra Travez	Auditora

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 17-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
C.P.S
3/5

CUARTA CLÁUSULA: RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN.

La administración de la industria es la única responsable en la verificación de la calidad, sujetos a nuestra revisión y por toda la información que los respalde, previo al inicio de nuestras visitas, la administración dispondrá la preparación de la información solicitada en una carta anterior, requerida para llevar a cabo nuestro trabajo.

En caso de haber comentarios sobre nuestro pedido de información, también les agradeceremos nos los hagan llegar por escrito. Si durante el desarrollo de nuestro trabajo, se presentarán circunstancias que pudieran afectar su ejecución de acuerdo con los términos preestablecidos, le informaremos a la administración por escrito, tan pronto como sea posible, para que ésta pueda adoptar las acciones correctivas necesarias.

QUINTA CLÁUSULA: HONORARIOS PROFESIONALES.

Hemos estimado que nuestros honorarios por los servicios descritos en el presente contrato ascienden a:US\$ 3.746,40 (Tres mil setecientos cuarenta y seis dólares con cuarenta centavos) más gastos e impuestos al valor agregado.

Los costos de movilización a incurrirse en la ejecución de nuestro trabajo y otros gastos que se puedan presentar; están incluidos dentro del honorario establecido.

COSTOS

Sin costo alguno para la empresa solo para el equipo auditor por tratarse de un trabajo investigativo.

Elaborado por: L.R.F/T.B.M	Fecha 17-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
C.P.S
4/5**

SEXTA CLÁUSULA: PLAZO Y LUGAR DE TRABAJO.

El tiempo de duración del presente trabajo es de 4 meses a partir del día 01 mayo del 2013 hasta la entrega respectiva del informe final. El lugar de trabajo es en las oficinas de la empresa “I.T” Auditores Independientes ubicada en las Calles Marco Aurelio Subía y 5 de Junio

SÉPTIMA CLÁUSULA: PROPIEDAD.

Los resultados de la presente auditoría que consta en el informe final serán de propiedad de la industria láctea “PRODALECC”

OCTAVA CLÁUSULA: ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El trabajo consistirá en la Auditoría de Calidad de la industria láctea “PRODALECC” en certificaciones, registros, procesos y la documentación obtenida que considere necesarias para poder expresar una opinión.

La revisión incluye también la verificación del cumplimiento de las normas y políticas internas establecidas en la Industria, el desarrollo del examen incluye la evaluación del sistema de control interno de la industria láctea “PRODALECC” de manera que permita determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas de auditoría que se aplicarán.

NOVENA CLÁUSULA: NATURALEZA DEL CONTRATO.

El presente contrato no es de naturaleza laboral, sino de prestación de servicios profesionales.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 17-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
C.P.S
5/5**

La relación entre la empresa auditora y la industria láctea “PRODALECC” es simple y respectivamente la de profesional en libre ejercicio con el cliente, por lo que este contrato es de naturaleza civil.

DÉCIMA PRIMERA CLÁUSULA: DOMICILIO Y REPRESENTACIÓN

Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en fijar su domicilio en la ciudad de Latacunga.

Para constancia y fiel cumplimiento de todo lo estipulado, las partes firman en tres ejemplares de igual valor y tenor en Latacunga a los 17 días del mes de mayo de 2013.

Ing. Juan Carlos Cruz
GERENTE ADMINISTRATIVO
DE “PRODALECC”

“I.T”AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 17-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
C.T
1/1

1.6CRONOGRAMA DE TRABAJO

Responsables: Iza Rocha Jenny Fernanda

Travez Batallas Mayra Geoconda

Entidad: **INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC**

Tiempo: El examen de auditoría de calidad se realizará en un tiempo estimado de 75días laborables.

N.	MESES ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULI O				AGOST O			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Visita previa - Obtener Información																
2	Planeación																
3	Información de la Empresa																
4	Ejecución																
5	Informe																
6	Seguimiento																

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 20-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
C.C
1/2**

1.7 CARTA COMPROMISO

“INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC”

Latacunga, 24 de Julio del 2013

Señor ingeniero;

Juan Carlos Cruz

GERENTE ADMINISTRATIVO DE “PRODALECC”

Presente.-

De nuestra consideración:

Ustedes nos han solicitado realizar una Auditoría de Calidad a la industria láctea “PRODALECC” al 31 de diciembre del 2012 por el año terminado con esa fecha. Por medio de la presente tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso.

Nuestra auditoría tiene el objetivo de verificar si los productos que elabora la industria láctea “PRODALECC” son fabricados con calidad y si mantiene un control y mantenimiento de la planta productiva.

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con las certificaciones de calidad obtenida, registros sanitarios, documentación sustentatoria y ciertos aspectos importantes relacionados con la planta productiva, por lo que es necesario para obtener una verificación de la calidad de los productos y determinar si se presentan cualquier irregularidad. Referente a cualquier debilidad que le afecte a la empresa serán comunicados de inmediato mediante una carta por separado

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 20-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
C.C
2/2**

Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos de que ellos pondrán a nuestra disposición todos los documentos necesarios que se requiere en relación con nuestra auditoría.

Atentamente;

“I.T” Auditores Independientes

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 20-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



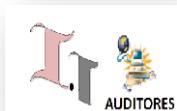
**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
D.T
1/1**

1.8 DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO

ACTIVIDADES	DÍAS PROGRAMADAS	RESPONSABLES
Visita preliminar	10	J.I/M.T
Planificación	15	J.I/M.T
Información de la Empresa	5	J.I/M.T
Ejecución	20	J.I/M.T
Informe	10	J.I/M.T
Seguimiento	15	J.I/M.T
TOTAL	75	

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 20-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 08-08-2013



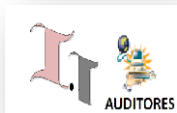
**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
S.I.E
1/1**

1.9 SIGLAS A UTILIZAR POR LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO

SIGLAS	DESCRIPCIÓN	CARGO
M.P.C	Marcelo Patricio Cárdenas	Auditor Supervisor
I.R.J.F	Iza Rocha Jenny Fernanda	Auditor
T.B.M.G	Travez Batallas Mayra Geoconda	Auditor
B.P.M	Buenas Prácticas de Manufactura	
INEN	Instituto Nacional Ecuatoriana Normalización	
MRL	Ministerio de Relaciones Laborales	

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 21-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
E.A
1/4

1.10 EQUIPO DE AUDITORÍA:

HOJA DE VIDA

1.- DATOS GENERALES:

Nombres : Jenny Fernanda

Apellidos : Iza Rocha

Lugar de Nacimiento: Latacunga

Estado Civil : Soltera

Cédula de ciudadanía: 050361966 – 0

Dirección /Domicilio: Parroquia Mulalo – Barrio Joseguango Alto

Teléfono Domicilio : 032230142

Teléfono Móvil : 0995348727

Correo electrónico : nandis-91@hotmail.com



2.- EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

Primaria : Escuela “Juan León Mera”

Secundaria : Instituto Tecnológico “Victoria VásconezCuvi”

Bachiller Técnico en Ciencias de comercio y Admin.

Especialidad en Contabilidad y Auditoría.

Universitaria: Universidad Técnica de Cotopaxi

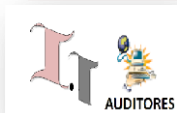
Noveno Ciclo de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.C.P.A

3.- ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS

INSTRUCCIÓN TÉCNICA

- La Tributación en la Economía Ecuatoriana, dictada por Boletín El Tramitador y TAC consultores. Duración 20 horas.
- Procesos de Compras Publicas mediante el Portal, dictado por Universidad Técnica de Cotopaxi. Duración 24 horas.

Elaborado por: L.R.F/T.B.M	Fecha 21-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
E.A
2/4

- Ley de Fomento Ambiental de los Ingresos del Estado, dictada por Servicio de Rentas Internas. Duración 3 horas.
- Temática en la Tributación Básica, dictada por Servicio de Rentas Internas. Duración 8 horas.
- Educación Inicial, Ministerio de Educación, Dirección Provincial de Educación Inicial PRONEPE, duración 120 Horas.
- Suficiencia en el Idioma inglés, Universidad Técnica de Cotopaxi.

4.- EXPERIENCIA

EXPERIENCIA TÉCNICA

- **Concejo Nacional Electoral – Cotopaxi** – Coordinadora desde el 15 de Enero al 28 de Febrero.
- **Directorio de Agua Monjas San Buenaventura** – Evaluadora Contable, duración 1 año.
- Espinoza - Veloz ARQUITECTOS – Auxiliar de Oficina. 7 meses.
- Dirección Distrital de Salud N° 05D 01, Departamento Financiero, Pasantías Pre profesionales. Duración 6 meses

5.- REFERENCIAS

INSTITUCIÓN NOMBRE TELÉFONO

Ilustre Municipio de Latacunga Ing. Patricio Naranjo 0984659550
Espinoza - Veloz ARQUITECTOS Arq. José Espinoza 0986460076 ITA
“Simón Rodríguez” Ing. Marcelo Panchi 0998284320
Universidad Técnica de Cotopaxi Ing. Marcelo Cárdenas 0999864626
ORTHO SMILE Dra. Paola Lozada. 0995408992

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 21-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
E.A
3/4**

HOJA DE VIDA

APELLIDO: Travez Batallas
NOMBRE: Mayra Geoconda
CEDULA DE IDENTIDAD: 050337226-0



ESTADO CIVIL: Soltera

TELÉFONO: 032690547

CELULAR: 0983102670

DOMICILIO: Guaytacama- Pupana Norte

ESTUDIOS REALIZADOS

PRIMARIA: Escuela “Nuestra Señora de Pompeya”

SECUNDARIA: Colegio “Nacional Saquisilí”

Bachiller Técnico en Ciencias de comercio y Administración, contador bachiller

SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi

Noveno Ciclo de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A

CURSOS REALIZADOS:

- Suficiencia en el Idioma inglés, Universidad Técnica de Cotopaxi. 6 meses
- “Actualización Profesional Dirigida a los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría con énfasis en el Proceso de Compras Públicas Mediante el Portal” 24 horas

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 21-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
E.A
4/4**

- Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado dictada por el SRI 3 horas
- Temática en Tributación Básica dictada por el SRI 8 horas
- La Tributación en la Economía Ecuatoriana, dictada por Boletín El Tramitador y TAC consultores. Duración 20 horas.

EXPERIENCIA

Oficinas del SRI. UTC. Duración 5 meses

Dirección financiera del GADMunicipal del cantón Saquisilí duración 6 meses

REFERENCIAS PERSONALES

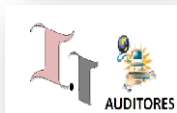
Ing. Manuel Chango Alcalde GADMCS 032721305

Eco. Oscar Utreras Director Financiero del GADMCS 0999848852

Dra. Mery Chango Contadora del GADMCS 032721305

Ing. Marcelo Cárdenas Docente de la UTC 0999864626

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 21-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
M.A
1/1**

1.11 MARCAS DE AUDITORÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
✓	Cotejado con el documento original
≈	Verificación física
ς	Observación directa
E	Entrevista
Σ	Sumado
@	Hallazgo
☑	Confirmación escrita y oral

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 21-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 10
P.C
1/1**

1.12 PERSONAL CON QUIENES DEBEMOS COORDINAR EL TRABAJO

NOMBRE	CARGO
Ing. Eduardo Cobo	Gerente General
Ing. Juan Carlos Cruz	Gerente Administrativo
Ing. Trajano Espinoza	Jefe de Producción

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 21-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
M.P.E
1/5**

APL 20 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

2.1 MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Empresa auditada: INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC

Naturaleza del Trabajo: AUDITORÍA DE CALIDAD

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

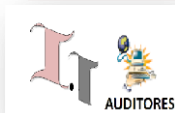
1. ANTECEDENTES

La auditoría de calidad se realiza con la finalidad de revisar el cumplimiento de aspectos importantes referentes a la calidad dentro de la planta industrial tomando en consideración el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura, Normas INEN, revisando certificados de calidad y de Salud, tomando en cuenta que la calidad es el pilar fundamental de toda empresa.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

- Determinar si la industria láctea “PRODALECC” elabora los productos tomando en cuenta la calidad, mediante un control interno que ayudará a conocer las falencias a tiempo y tomar medidas correctivas de manera adecuada.
- Conocer que aspectos de calidad hace necesario implementar dentro de la industria, para que alcance la calidad total de sus productos, y estas a su vez pueda abrir nuevos mercados.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas a la calidad.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 22-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



3. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

La industria láctea PRODALECC, cuenta con certificación de la norma INEN (Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización) esta norma nacional, promueve la adopción de un enfoque basado en la elaboración de los productos, aumentando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de ciertos aspectos que ayudan alcanzar la calidad.

También la industria se acoge al reglamento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), que estas a su vez ayudan a mantener un adecuado control de calidad permitiendo elaborar productos que satisfagan las necesidades de los consumidores, además contribuyendo a la industria con un control adecuado de sanidad, materia prima en las mejores condiciones y optimizando los recursos de la mejor manera.

PRINCIPAL FUNCIONARIO

NOMBRE	CARGO
Ing. Eduardo Cobo	Gerente General

4. PRINCIPALES ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS

La industria láctea PRODALECC, se dedica a la elaboración y comercialización de productos lácteos, mediante la utilización de tecnología de punta, permitiendo este a la optimización de los recursos ya sea financiero, humano y sobre todo ahorrando tiempo al máximo, cuenta con un personal administrativo organizado y trabajadores muy eficiente, para la elaboración

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 22-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
M.P.E
3/5**

de estos productos se rige a una base legal como son Normas INEN , Normas Sanitarias, certificados, el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura, ayudando a la obtención de productos de calidad apto para el consumo humano.

Además esta Industria ha llegado ser competitiva a nivel provincial así como nacional, optando con clientes Internos, trabajando con ellos mediante órdenes de producción ya que los productos que comercializa no pueden mantenerse en inventarios. Los productos que ofrecen son:

- Leche pasteurizada
- Queso
- Yogurt

ESTRATEGIAS

- Atención al cliente: ofrecer productos brindando confianza y seguridad a sus clientes.
- Adquisición de la materia prima de haciendas ganaderas y sobre todo reconocidas
- Mantener un Maquinaria con la más alta tecnología

5. PUNTOS DE INTERÉS PARA AUDITORÍA DE COMPONENTE

Revisar la aplicación de cada uno de los procesos que permiten alcanzar la calidad en cada uno de los productos que fabrica y el área productiva de la Industria Láctea PRODALECC, así como al factor humano que forma parte de la industria para determinar si es el adecuado en la fabricación de los productos.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 22-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
M.P.E
4/5**

6. RECURSOS HUMANOS

NOMBRES	CARGO
Ing. Marcelo Cárdenas	Supervisor
Srta. Jenny Iza	Auditora
Srta. Mayra Travez	Auditora

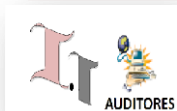
7.-RECURSOS MATERIALES

- Papel bond
- Esferos
- Folder
- Portaminas
- Perforadora
- Grapadora
- Laptón
- Impresora

8.-TIEMPO ESTIMADO

La auditoría de calidad se va a realizar en los días laborables de 08:00 a 17:00 durante un tiempo estimado de 75 días para la ejecución de nuestro trabajo, dicho examen se iniciara a partir del 01 de mayo al 23 agosto

Elaborado por: L.R.F/T.B.M	Fecha 22-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

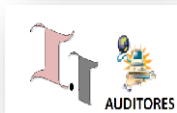
**APL 20
M.P.E
5/5**

ACTIVIDADES	DIAS PROGRAMADAS	RESPONSABLES
Visita preliminar	10	J.I/M.T
Planificación	15	J.I/M.T
Información de la Empresa	5	J.I/M.T
Ejecución	20	J.I/M.T
Informe	10	J.I/M.T
Seguimiento	15	J.I/M.T
TOTAL	75	

SUPERVISOR
“I.T” AUDITORES INDEPENDIENTES

EQUIPO DE AUDITORÍA
“I.T” AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 22-07-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

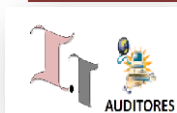
**APL 20
C.E
1/1**

2.2 CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa procesadora de alimentos PRODALECC cuenta con maquinaria adecuada para la elaboración de los productos. • Infraestructura óptima. • Trabajan con sello de calidad INEN • Poseen y trabajan con registros sanitarios condiciones climáticas • Excelente ambiente laboral. • Materia prima de fácil adquisición • Productos de calidad. • Proceso productivo excelente • Clientes fieles • Las funciones del personal son específicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Precios competitivos. • Variedad de productos • Mayores expectativas de vida en la población infantil y en general en la población del país´ • Consumo masivo de productos lácteos desde niños hasta los más adultos.
<p style="text-align: center;">.DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación a sus trabajadores. • El personal no cuenta con un título profesional • Desperdicio de residuos de materia prima. • Falta de comunicación sobre las normas calidad dirigidas a este sector • Variación de precios de la materia prima. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de políticas de manufacturación de productos • La inflación puede desestabilizar la economía de los consumidores, lo que provocaría una desestabilización del consumo de los productos. • Gran cantidad de competencia por su marca y posicionamiento en el mercado.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 23-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
D.C
1/1**

2.3 DEFINICIÓN DE COMPONENTES

EMPRESA AUDITADA: Industria Láctea PRODALECC

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Calidad

COMPONENTE	PUNTO CLAVE	DESCRIPCIÓN	VERIFICACIÓN
DIRECCIÓN	Manual de calidad	Verificar si cuenta con manual Interno de calidad	Documentación de la Industria
	Cumplimiento de las normas de calidad	Verificar si cumple con la elaboración de los productos lácteos (Leche, Queso y Yogurt) de acuerdo con las Normas de calidad	Normas de Calidad INEN Leche: INEN 0010 Queso: INEN 1528 Yogurt: INEN 710
VENTAS	Venta de los productos	Verificar si existe un adecuado control de las ventas	Documentación
	Atención al cliente	Verificar si la atención al cliente es eficiente	Documentación Constatación Física
RECURSOS HUMANOS	Trabajadores de la planta industrial	Verificar si lo trabajadores que se dedican a la producción: Cumplen con lo establecido en las BPM.	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	Recepción de la materia prima	Verificar si la materia prima cumple con una recepción adecuada.	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura
	Almacenaje de insumos	Verificar si los insumos son almacenados de una manera apropiada	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura
	Equipos tecnológicos y no tecnológicos	Verificar si los Equipos de Producción cumplen con lo establecido en las BPM	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura
	Planta industrial	Verificar si la Planta Industrial cuenta con las adecuaciones necesarias (Puertas, ventanas, paredes, tuberías, drenajes, señalización, ventilación y luz solar y artificial)	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura señalización: INEN
ADQUISICIONES	Almacenaje de insumos	Verificar si cumple con un adecuado almacenaje	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura
	Proveedores	Determinar si cuenta con un proceso de selección de proveedores	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura

Elaborado por: LR.F/T.B.M	Fecha 23-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013

2.4 EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGO

Para la calificación de riesgo se asigne una ponderación de 0 negativo y 10 positivo según la veracidad que estos factores tengan dentro de la industria Láctea “PRODALECC”, la misma que permita obtener los resultados deseados.

PARÁMETROS DE PONDERACIÓN DEL RIESGO:

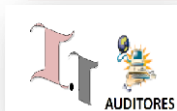
CP	Confianza ponderada
CT	Confianza total
PT	Ponderación total

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

Para la medición del nivel de confianza y riesgo de control interno de la Industria Láctea PRODALECC, se va a utiliza la siguiente matriz de medición.

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
1/28

2.5 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

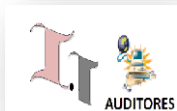
ENTIDAD:INDUSTRIA LÁCTEA“PRODALECC.”

COMPONENTE: Administrativo

DIRECCIÓN

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	La empresa cuenta con un organigrama en el que se indiquen puestos y funciones.	X		
2.	La empresa mantiene registro sanitario de los productos.	X		
3.	Cumple con el permiso del cuerpo de bomberos	X		
4.	Se establecen objetivos orientados a la calidad.	X		
5.	¿La empresa maneja un manual de calidad?		X	La empresa no mantiene manuales de calidad los cuales don de gran importancia.
6.	¿La dirección maneja acciones correctivas y de mejoras?		X	Estas acciones se toman en el momento que ocurre un imprevisto

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20

E.C.I

7	Existen reglamentos internos en la institución		X	
8	Se ha elaborado una planificación anual		X	Las actividades se enfrentan de acuerdo a como se vayan presentando.
9	Se establecen políticas de calidad internas		X	La empresa no mantiene políticas de calidad
10.	Existe planes de mejora de los procesos		X	Esto se basa solo en lo planteado

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
3/28

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC.”

TIPO DE EXAMEN: Auditoria de calidad

COMPONENTE: Administrativo

N	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	Fuente	OBSERVACIONES
1	Organigrama de funciones	10	10	Documentación/ funcional	Organigrama
2	Registros sanitarios	10	10	Documentación	
3	Permisos cuerpo de bomberos	10	10	Documentación	
4	Objetivos de calidad	10	10	Documentación	
5	Manual de calidad	10	0	Documentación	No cumple
6	Acciones correctivas de mejoras	10	0	Documentación	No cumple
7	Reglamentos internos	10	0	Documentación	No cumple
8	Planificación anual	10	0	Documentación	No cumple
9	Políticas de calidad	10	0	Documentación	No cumple
10	Planes de mejoras de procesos	10	0	Documentación	No cumple
	TOTAL	100	40		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
4/28

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO:

COMPONENTE: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

AREA A INVESTIGAR: DIRECCIÓN

RIESGO DE CONTROL:

Según la evaluación del control interno en la Industria láctea PRODALECC se obtuvo los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{40 * 100}{100} = 40\%$$

$$NC = \frac{4000}{100} = 40\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - \text{NIVEL DE CONFIANZA}$$

$$NR = 100\% - 40\%$$

$$NR = 60\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
	✓		
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha: 27-05-2013
Revisado por: C.M.M	Fecha: 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
5/28**

INTERPRETACIÓN:

Al realizar el presente cuestionario de Control Interno al Departamento Administrativo, en el área de la Dirección se obtuvo un Nivel de Confianza del 40% (Baja), y un Nivel de Riesgo del 60% (Alta), por lo que se encuentra ciertas observaciones deficientes en donde la dirección deberá implementar acciones correctivas, ya que son aspectos importante para mantener una mejora en la industria.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No cuenta con un Manual de Calidad
- No maneja acciones correctivas y de mejoras
- No cuenta con un Reglamento Interno
- No realizan Planificaciones Anuales
- No cuenta con políticas de calidad internas
- No mantiene planes de mejoras de los Procesos productivos

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
6/28

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC.”

COMPONENTE: Administración Recursos Humanos

N	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1.	El personal mantiene un contrato de trabajo. MRL	X		
2	Los trabajadores están capacitados en la norma de buenas prácticas de manufactura, si como de las normas de calidad INEN		X	La empresa no mantiene ningún plan de capacitación.
	Existe un programa o procedimiento específico para el personal nuevo en relación a las labores, tareas y responsabilidades que habrá de asumir		X	
3	Todo trabajador antes de iniciar su actividad laboral se realiza un examen médico, repetir los exámenes médicos una vez al año (de sangre y coproparasitario)	X		
	La empresa mantiene un botiquín de primeros auxilios	X		
	Los trabajadores mantienen carnets de salud	X		Esto se requiere para obtener el permiso de funcionamiento
4	Los trabajadores se encuentran perfectamente uniformados (mandil, pantalón, botas, guantes, gorros, mascarillas) de color que permita visualizar su limpieza.	X		Uniformes que ayuden a mantener una producción higiénica, permitiendo así obtener productos de calidad
	Todo el personal debe lavarse y desinfectarse las manos y botas al entrar a la planta. Deben existir pediluvios a las entradas y también lavabos. Deben existir letreros con información para recordar al personal.	X		
5	Existen avisos o letreros e instrucciones visibles sobre la prohibición	X		
	Existen normas escritas de seguridad			
6	Existen avisos de restricción de personas extrañas a la planta.	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
7/28**

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC.”

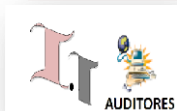
TIPO DE EXAMEN: Auditoria de calidad

COMPONENTE: Administrativo

Recursos Humanos

N	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Contrato de trabajo	10	10	Documentación/MRL	
2	Conocimiento de BPM y las INEN	10	0	Documentación/ Personal	No cumple
3	Procedimiento específico personal nuevo	10	0	Personal	No cumple
4	Repeticiones de exámenes médicos	10	10	Documentación	
5	Botiquín primeros auxilios	10	10	Constatación Física	
6	Carnet de Salud	10	10	Documentación	
7	Uniformes	10	10	Constatación física	
8	Higiene y desinfección	10	10	Constatación Física/ BPM	
9	Letreros de la prohibición	10	10	Constatación Física/ BPM	
10	Normas de seguridad	10	10	Documentación	
11	Restricción de personas extrañas	10	10	Constatación Física/ BPM	
	TOTAL	110	90		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
8/28

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO:

COMPONENTE: ADMINISTRATIVO

Recursos Humanos

RIESGO DE CONTROL:

Según la evaluación del control interno en la Industria láctea PRODALECC se obtuvo los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{90 * 100}{110}$$

$$NC = \frac{9000}{110}$$

$$NC = 82\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - \text{NIVEL DE CONFIANZA}$$

$$NR = 100\% - 82\%$$

$$NR = 18\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
			✓
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
9/28**

INTERPRETACIÓN:

Al realizar el presente cuestionario al Departamento Administrativo, en el área de Recursos Humanos se obtuvo un Nivel de Confianza del 82% (Alto), y un Nivel de Riesgo del 18% (BAJO), ya que no presenta mayores falencias en donde el Jefe de Recursos Humanos debe tomar en cuenta ciertos aspectos necesarios que ayuden al personal a cumplir sus funciones de una manera adecuada.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No cuenta con capacitaciones sobre las INEN y BPM
- No realizan capacitaciones para el personal nuevo

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
10/28**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Industria Láctea “PRODALECC.”

COMPONENTE: Administración

VENTAS

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1.	Elabora Ordenes de producción para la venta de los productos	X		
2.	Existen un responsable de ventas		X	Las ventas se realizan por el personal que se encuentre laborando en ese momento.
3.	¿Las personas que atiende a los clientes son personas con conocimientos de atención al cliente?		X	La persona que atiende a los clientes no tiene experiencia en atención al cliente
4	Se mantiene un registro de control de sugerencias de sus clientes		X	Solo se mantiene el dialogo personal con el cliente pero esto no es archivado
5	La venta de los productos se realiza según requiera la venta a cada cliente	X		La venta de los productos se realiza según requiera la venta a cada cliente
6	Mantiene un registro de inventario de productos terminados	X		Mantiene un registro de inventario de productos terminados

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
11/28**

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC.”

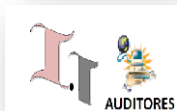
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de calidad

COMPONENTE: Administrativo

VENTAS

N	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Ordenes de producción	10	10	Documentación	
2	Responsable de ventas	10	0	Documentación	Realiza cualquier persona.
3	Conocimiento en atención al cliente	10	0	Documentación	No cumple
4	Control de sugerencias de clientes.	10	0	Documentación	No cumple
5	Venta de productos	10	10	Documentación	
6	Registro de inventario	10	10	Documentación	
	TOTAL	60	30		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
12/28

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO:

COMPONENTE: ADMINISTRATIVO

VENTAS

RIESGO DE CONTROL:

Según la evaluación del control interno en la Industria láctea PRODALECC se obtuvo los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{30 * 100}{60}$$

$$NC = \frac{3000}{60}$$

$$NC = 50\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - \text{NIVEL DE CONFIANZA}$$

$$NR = 100\% - 50\%$$

$$NR = 50\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
	✓		
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
13/28**

INTERPRETACIÓN:

Al realizar el presente cuestionario al departamento administrativo, en el área de ventas se obtuvo un nivel de confianza del 50% (BAJO), y un Nivel de Riesgo del 50% (ALTO) ya que presenta debilidades en la mayoría del control interno donde se debería tomar en cuenta para que mantengan un control adecuado en el departamento de ventas.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No existe un Responsable de ventas
- El encargado de ventas no tiene conocimiento de atención al cliente
- No existe un registro del control de conformidades o sugerencias de los clientes.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
14/28

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Industria Láctea “PRODALECC.”

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y NO TECNOLÓGICOS

N	CRITERIO DE AUDITORÍA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1.	La empresa mantiene equipos y utensilios de acero inoxidable a acepción de los materiales para maduración quesos.	X		
	Equipos instalados de forma que se facilite su mantenimiento, limpieza, no arrimados a la pared ni piso.	X		
	La lubricación de los equipos y utensilios es realizada bajo materiales autorizados.	X		
2.	Existen planes de mantenimiento de los equipos		X	El mantenimiento se realiza cuando la maquinaria deja de funcionar o cuando el jefe de producción lo considera conveniente
	Los equipos y utensilios están en condiciones óptimas de trabajo sin deterioro que afecte a la calidad del producto.	X		
	¿Existe el personal calificado para la realización de las reparaciones y mantenimiento?		X	El personal que labora es con título de bachiller.
3	Existe señalización NTE INEN 439:1984	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
15/28

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC.”

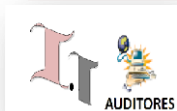
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de calidad

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y NO TECNOLÓGICOS

N	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Materiales de Acero Inoxidable	10	10	Planta productiva / BPM	
2	Instalación de Equipos	10	10	Planta productiva / BPM	
3	Lubricantes autorizados	10	10	Planta productiva / BPM	
4	Plan de mantenimiento	10	0	Documentación / BPM	No cumple
5	Utensillos y materiales adecuados	10	10	Planta productiva / BPM	
6	Personal calificado para el mantenimiento	10	0	Organ. Funcional / BPM	No cumple
7	Señalización	10	10	Planta productiva / BPM	
	TOTAL	70	50	Planta productiva / BPM	

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
16/28

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO:

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y NO TECNOLÓGICOS

RIESGO DE CONTROL:

Según la evaluación del control interno en la Industria láctea PRODALECC se obtuvo los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{50 * 100}{70}$$

$$NC = \frac{5000}{70}$$

$$NC = 71 \%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - \text{NIVEL DE CONFIANZA}$$

$$NR = 100\% - 71\%$$

$$NR = 21\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
		✓	
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
17/28**

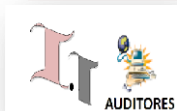
INTERPRETACIÓN:

Al realizar el presente cuestionario al departamento productivo, lo que se refiere al mantenimiento de recursos tecnológicos y no tecnológicos, se obtuvo un nivel de confianza del 71% (ALTO), y un nivel de riesgo del 21% (BAJO), ya que mantienen un control adecuado de la planta productiva.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos.
- No cuenta con una persona calificada para el mantenimiento

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 08-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
18/28

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: INDUSTRIA LACTEA “PRODALECC.”

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de calidad

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

PROCESO PRODUCTIVO

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1.	¿Se lleva un control de la eficiencia y eficacia del proceso productivo?		X	No se mantiene un control de los procesos productivos
	¿Antes de la utilización de la materia prima, esta es verificada su calidad es decir no aceptar materias primas e insumos que contengan, parásitos o materiales extraños que no puedan ser reducidos a niveles aceptables durante el proceso de fabricación?	X		Pero este análisis solo tiene conocimiento el laboratorista.
2.	Se realizan pruebas de la materia prima para determinar la ausencia de contaminantes.	X		
3	La recepción de la materia prima es adecuada.	X		
	La zona de recepción y almacenamiento están separadas.	X		
4	Las materias primas e insumos se encuentran clasificados y almacenados de acuerdo con su tipo.	X		
	Los Tanques de almacenamiento de leche, son de material resistente.	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 08-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
19/28

5	Las proporciones de aditivos alimentarios usados en el producto final cumplen límites establecidos por la normativa internacional y nacional vigente. Leche: 0010 Queso:1528 Yogurt710	X		Esto se puede constatar según análisis del instituto nacional de higiene y Medicina tropical Leopoldo IzquietaPérez
6	El proceso de producción está organizado de tal forma que el producto final cumpla con las normas establecidas de acuerdo a las especificaciones correspondientes.	X		
7	Los productos están identificados: nombre del alimento, lote, fecha de fabricación. INEN 022.	X		Pero la fecha de fabricación no se establece en las etiquetas
8	Existen documentos de todo el proceso de producción, donde se detallan todas las actividades.	X		
9	Existen Acciones correctivas y de monitoreo registradas en formatos correspondientes.	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 08-08-2013

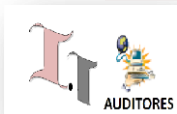


**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
20/28**

10	¿Envasado de los productos lácteos realizarse en el menor tiempo posible para evitar deterioros o contaminaciones.?	X		
11	¿Los productos lácteos envasados y etiquetados de acuerdo a normas técnicas nacionales vigentes. INEN o22?	X		El producto no presenta la fecha de caducidad
12	¿Los productos terminados están colocados en estanterías para evitar el contacto con el suelo?	X		
13	¿El transporte de producto terminado con temperaturas de refrigeración.?	X		Al momento de la auditoria se encontró una camión sin las condiciones adecuadas para transportar alimentos
14	¿Todas las operaciones que estén vinculadas con la fabricación del producto están sujetas a controles de calidad?	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 08-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
21/28**

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC.”

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de calidad

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

PROCESO PRODUCTIVO

N	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Controles de eficiencia y eficacia	10	0	Documentación/ BPM	No cumple
2	Verificación de la Materia Prima	10	10	Documentación/ BPM	
3	Pruebas de la Materia Prima	10	10	Documentación/ BPM	
4	Recepción adecuada de MP.	10	10	Documentación/ BPM	
5	Área de recepción y almacenamiento están separadas	10	10	Documentación/ BPM	
6	Clasificación de MP. e Insumos	10	10	Documentación/ BPM	
7	Tanques de almacenamiento resistente	10	10	Documentación/ BPM	
8	Cumplimiento de la Normativa Nacional	10	10	Documentación/ BPM	
9	Proceso producción ordenada	10	10	Documentación/ BPM	
10	Especificaciones del proceso	10	10	Documentación/ BPM	
11	Identificación del producto	10	10	Documentación/ BPM	
12	Documentación del Proceso	10	10	Documentación/ BPM	

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
22/28**

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: INDUSTRIA LACTEA “PRODALECC.”

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de calidad

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

PROCESO PRODUCTIVO

Nº	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
13	Acciones correctivas y de mejoras	10	0	Documentación/ BPM	No cumple
14	Envasado correcto del producto	10	10	Documentación/ BPM	
15	Envasado y etiquetado en base INEN 022	10	10	Documentación/ BPM	
16	Colocación del producto terminado	10	10	Documentación/ BPM	
17	Transporte del Producto	10	0	Documentación/ BPM	No cumple
18	Control de calidad	10	0	Documentación/ BPM	No cumple
	TOTAL	180	140		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
23/28**

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO:

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

PROCESOS DE PRODUCCIÓN

RIESGO DE CONTROL:

Según la evaluación del control interno en la Industria láctea PRODALECC se obtuvo los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{140 * 100}{180}$$

$$NC = \frac{14000}{180}$$

$$NC = 78\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - \text{NIVEL DE CONFIANZA}$$

$$NR = 100\% - 78\%$$

$$NR = 22\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
			✓
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
24/28**

INTERPRETACIÓN:

Al realizar el presente cuestionario al departamento productivo, referente a la producción se obtuvo un nivel de confianza del 78% (ALTO), y un nivel de riesgo del 22% (BAJO)

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No cuenta con registros de la eficiencia y eficacia de los procesos productivos
- No existe un registro de acciones correctivas
- El Transporte no es el adecuado
- No realizan controles de calidad a los procesos.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
25/28

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC.”

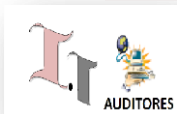
TIPO DE EXAMEN: Auditoría de calidad

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

ÁREA AUDITAR: ADQUISICIONES

Nº	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	¿Los almacenes o bodegas para almacenar los alimentos terminados deben mantenerse en condiciones higiénicas y ambientales apropiadas para evitar la descomposición o contaminación?	X		
2	¿Existen estanterías ubicadas a una altura que evite el contacto directo con el piso?	X		
3	¿Existe bodegas establecidas para almacenar los insumos?	X		
4	¿Los insumos que están en las bodegas están perfectamente almacenados?		X	
5	¿Se realiza la selección adecuada y oportuna de proveedores al menos dos de cada producto tomando como base el mejor precio, plazo de entrega y condiciones de pago?		X	
6	¿Lleva un registro de entradas y salidas de los materiales?	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 29-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
E.C.I
26/28

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC.”

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

ADQUISICIONES

Nº	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Bodegas y almacenamientos adecuados	10	10	Constatación física/BPM	
2	Estanterías adecuadas	10	10	Constatación física/BPM	
3	Bodegas de insumos	10	10	Constatación física/BPM	
4	Insumos almacenados adecuadamente	10	0	Constatación física/BPM	No cumple
5	Selección de proveedores	10	0	Documentación / BPM	No cumple
6	Entradas y salida de materiales	10	10	Documentación / BPM	
	TOTAL	60	40		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 29-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
27/28**

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO:

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

PROCESOS DE PRODUCCIÓN

RIESGO DE CONTROL:

Según la evaluación del control interno en la Industria láctea PRODALECC se obtuvo los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{40 * 100}{60}$$

$$NC = \frac{4000}{60}$$

$$NC = 67\%$$

NIVEL DE RIESGO

NR = 100% - NIVEL DE CONFIANZA

NR = 100% - 67%

NR = 33%

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
		✓	
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: C.M.M	Fecha: 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 20
E.C.I
28/28**

INTERPRETACIÓN:

Al realizar el presente cuestionario al departamento productivo, referente al área de adquisiciones se obtuvo un nivel de confianza del 67% (MODERADO), y un nivel de riesgo del 33% (BAJA), ya que el almacenaje de los productos existente de los insumos y productos terminados no son los adecuados.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No mantiene un adecuado almacenaje de los insumos
- No cuenta con una selección de proveedores

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 29-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 30
P.E
1/4**

APL 30 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

3.1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

AUDITORÍA DE CALIDAD

DE: Travez Batallas Mayra Geoconda

Iza Rocha Jenny Fernanda

“I.T” Auditores Independientes

PARA: Ing. Juan Carlos Cruz

GERENTE ADMINISTRATIVO DE “PRODALECC”

ASUNTO: Planificación Específica del trabajo de auditoría

ACTIVIDADES DE CONTROL A DESARROLLAR:

EMPRESA: INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC

LOCALIZACIÓN: JOSEGUANGO BAJO- LATACUNGA- COTOPAXI

COMPONENTES:

- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**
 - Dirección
 - Recursos Humanos
 - Ventas

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 31-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 30
P.E
2/4**

• **DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

- Mantenimiento de equipos tecnológicos y no tecnológicos
- Procesos Productivo
- Adquisiciones.

TRABAJO A REALIZAR: Verificar el cumplimiento de parámetros relacionados a la calidad en la industria láctea PRODALECC, mediante la revisión de certificados de calidad, y el Reglamento de las Buenas Prácticas de Manufactura, registros sanitarios constatando físicamente la industria.

TIPO DE EXAMEN: Auditoría Calidad

ANTECEDENTES:

En la parroquia de Joseguango Bajo del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi se celebra el contrato de auditoría de calidad con el Gerente General de la Industria Láctea PRODALECC, e“I.T” Auditores Independientes; en cuyo contrato se especifica los derechos y obligaciones de las partes

Siendo este el acuerdo entre las partes para auditar a la industria láctea PRODALECC, y verificar el cumplimiento de parámetros establecidos en la industria, con el fin de obtener los hallazgos que impiden alcanzar la calidad, y permitiendo a la administración tomar medidas correctivas a tiempo.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 31-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 08-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 30
P.E
3/4**

OBJETIVO DE LA VISITA FINAL:

Obtener información sobre las actividades que realiza la industria durante la fabricación de sus productos.

REQUERIMIENTOS DE AUDITORÍA

La auditoría de calidad está dirigida a los siguientes componentes: Dirección, Ventas, Recursos Humanos, Departamento de Producción y Adquisiciones/Bodega

FECHA DE INTERVENCIÓN

Inicio del trabajo de campo planificación y permanente: 1 mes, 2 semanas

Ejecución del trabajo: 2 meses

Discusión de Hallazgos: 1 semana

Elaboración del Informe Final de Auditoría de calidad: 1 semana

PERSONAL ASIGNADO

El personal asignado para el examen de Auditoría es:

- Supervisor: Ing. Marcelo Cárdenas MBA
- Auditora: Iza Rocha Jenny Fernanda
- Auditora: Travez Batallas Mayra Geoconda

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 31-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 30
P.E
4/4**

INFORME FINAL

La realización de una auditoría de calidad permitirá conocer si la industria cumple con parámetros de calidad, mediante la verificación de certificados de calidad, registros sanitarios, si cuenta con un personal eficiente y todo lo que compete a la planta productiva, tomando en cuenta el Reglamento de las Buenas Prácticas de Manufactura, el mismo que ayudará a la empresa conocer sus falencias y tomar las medidas correctivas adecuadas y llegar a hacer más competitivo en el mercado, permitiendo que la empresa maneje bajo parámetros de calidad.

Ing. Juan Carlos Cruz
**ADMINISTRATIVO
DE “PRODALECC”**

“I.T” AUDITORES INDEPENDIENTES GERENTE

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 31-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**APL 30
P.A
1/1**

3.2 PROGRAMA DE AUDITORÍA

INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC. Auditoría de Calidad Programa de Auditoría Del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2012			
Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar la normativa relacionado a la calidad con que la industria láctea “PRODALECC” ➤ Emitir un dictamen profesional de los hallazgos obtenidos, con el fin de que la gerencia pueda tomar decisiones de una manera edecuada 			
PROCEDIMIENTO	REF P/T	Elaborado por:	FECHA
Visitar las instalaciones donde se elabora los productos lácteos “PRODALECC”		J.I/M.T	01/05/2013
Definición de componentes	DC	J.I/MT	23/05/2013
Evaluación del Control Interno	ECI	J.I/MT	27/05/2013
Matriz de ponderación	MP	J.I/MT	29/05/2013
Lista de Verificación	L.V	J.I/MT	17/06/2013
Indicadores de Calidad	I.C	J.I/MT	21/06/2013
Medición de los Indicadores de Calidad	M.I.C	J.I/MT	24/06/2013
Elaborar las cedula narrativas, Hallazgos y de análisis necesarias	CN,CH,CA	J.I/MT	25/06/2013
Elaborar el informe		J.I/MT	15/07/2013

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 31-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE ARCHIVO PERMANENTE
AP I INFORMACIÓN GENERAL**

REF. P/T	DESCRIPCIÓN	NO. DE HOJAS	REF.
11	Información de la Empresa	5	I.G
12	Croquis de la Empresa	1	C.E

AP 20. ACTIVIDADES COMERCIALES

REF. P/T	DESCRIPCIÓN	NO. DE HOJAS	REF.
2.1	Actividad económica	1	A.E
2.3	Productos que fabrica/comercializa	1	P.F.C
2.4	Producción diaria de leche	1	P.D.L
2.5	Clientes de la empresa.	1	C.E
2.6	Proveedores	2	P.
2.7	Puntos de comercialización	1	P.C

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

G.C.A.P

2/2

**AP 30. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOGRAMAS Y
REGLAMENTOS.**

RE P/T	DESCRIPCIÓN	NO. DE HOJAS	REF.
3.1	Personal directivo	1	P.D
3.2	Organigrama Estructural	1	O.F
3.3	Personal de trabajo	1	P.T
3.4	Horarios de trabajo	1	H.T
3.5	Flujogramas de procesos.	4	F.P

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



AP 10 INFORMACIÓN GENERAL RESEÑA HISTÓRICA

Nace en el año de 1990 época en que las familias ecuatorianas tendían a consumir leche cruda provenientes de las haciendas cercanas, nace en la parroquia de Joseguango Bajo la procesadora de lácteos hoy llamada “PRODALECC” negocio familiar dedicado a la producción de lácteos de forma artesanal.

Con el transcurrir del tiempo ve la necesidad de identificarse con un nombre que lo diferencia de los demás, razón por la cual opta por “Queso Fresco Don José”, cuyo nombre fue en honor a su abuelo, para ese tiempo sacó una línea de Yogurt que se llamaba “YOGURITO” para niños, la empresa de a poco fue creciendo, por lo trataban de buscar un nombre que identificara un poco más la línea de productos lácteos.

“PRODALECC”, fue el nombre que encontraron para identificar sus productos, que significa Procesadora de Alimentos de Eduardo Cobo Cruz, procesadora que actualmente trabaja con 8000 litros de leche.

Desde sus inicios este su objetivo empresarial se enmarca compromiso de una producción con la calidad e innovación tecnológica, esto se ve reflejado a través de la constante búsqueda de oportunidades de desarrollo

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AP 10
I.G
2/5

Ubicación:

En la actualidad la empresa de productos lácteos “PRODALECC” está ubicada exacta en la Ciudad de Latacunga, Parroquia José Guango Bajo, Barrio Centro donde se encuentra la planta de producción y oficinas administrativas.

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Representante Legal :	Cobo Cruz Neptali Eduardo
RUC:	0501808117001
Dirección de la empresa:	Provincia :Cotopaxi Cantón: Latacunga Parroquia: Joseguango Bajo

MISIÓN/ VISIÓN:

MISIÓN

“Somos una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de Productos Lácteos que, preocupados por la satisfacción de cada uno de nuestros clientes, fabricamos nuestros productos con los más altos índices de calidad, siempre priorizando los gustos, preferencias y exigencias de nuestro mercado.”

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AP 10
I.G
3/5

VISIÓN

Ser una de las empresas alimenticias más reconocidas del país, con un gran crecimiento comercial y con capacidad de exportación, cumplir con las exigencias de una sociedad que avanza hacia una vida más saludable brindar productos innovadores y de excelente calidad.

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

GENERAL:

- Continuar ascendiendo y penetrando en los mercados nacionales e internacionales buscando modelos alternativos de comercialización y de negocio para llegar a ser líder de la industria láctea con productos fabricados con alta calidad.

ESPECÍFICOS:

- Adquirir materia prima de calidad buscando proveedores con insumos convenientes, para ofrecer a nuestros clientes productos de calidad mediante la utilización de materia prima óptima.
- Mantener una producción láctea óptima, mediante la utilización de tecnología adecuada, para satisfacer las necesidades de los consumidores en el momento requerido.
- Cumplir con un sistema de producción que garantice el proceso de los productos en cada etapa de producción, mediante la supervisión e inspección de cada proceso, el mismo que permitirá obtener productos de calidad, que permitan ser líder a nivel nacional.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AP 10
I.G
4/5**

- Adquirir un personal motivado y capacitado utilizando estrategias e incentivos para que desempeñen sus actividades de una mejor manera dentro y fuera de la Industria.

ORGANISMOS Y NORMAS

ORGANISMOS DE CONTROL

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Servicios de Rentas Internas
- Ministerio de Relaciones Laborales

NORMAS VIGENTES

- Normas INEN
- Normas sanitarias
- Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura

La aplicación de estas normas en la industria láctea PRODALECC garantiza el proceso productivo y a la vez que los productos sean elaborados higiénicamente con el objetivo de que el producto final sea apto para el consumo humano

ORGANISMOS ENCARGADOS DEL CONTROL DE NORMATIVAS DE CALIDAD

- Dirección Distrital de Salud N°05D01
- Intendencia de Policía.
- Gobernación de Cotopaxi

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AP 10
I.G
5/5

1.5 VALORES CORPORATIVOS:

Nuestra cultura organizacional está orientada con valores corporativos que enmarcan el direccionamiento del negocio. Todos interiorizamos estos valores y los practicamos porque hacen parte de nuestras vidas e interactúan en los contextos en que nos desenvolvemos.

LIDERAZGO

Permitimos que nuestros colaboradores se sientan seguros en el negocio. Procuramos aumentar el potencial de cada cliente y cumplir con los estándares de calidad para el beneficio de nuestros consumidores.

ESPÍRITU DE EQUIPO

Nosotros contamos con un equipo exitoso tanto en nuestros colaboradores como en la búsqueda con mejor rendimiento de equipo.

EXCELENCIA

Desarrollamos productos de alta calidad, con tecnología de punta para garantizar el éxito de nuestros clientes. Luchamos continuamente en el mejoramiento de nuestro rendimiento para cumplir con nuestros consumidores

PERFIL EMPRESARIAL

Existiendo un gran porcentaje de industrias lácteas en la provincia de Cotopaxi, nos enfocamos en producir con calidad, y a su vez comercializar los productos a un menor precio que oferta la competencia, para poder liderar dentro de las industrias lácteas.

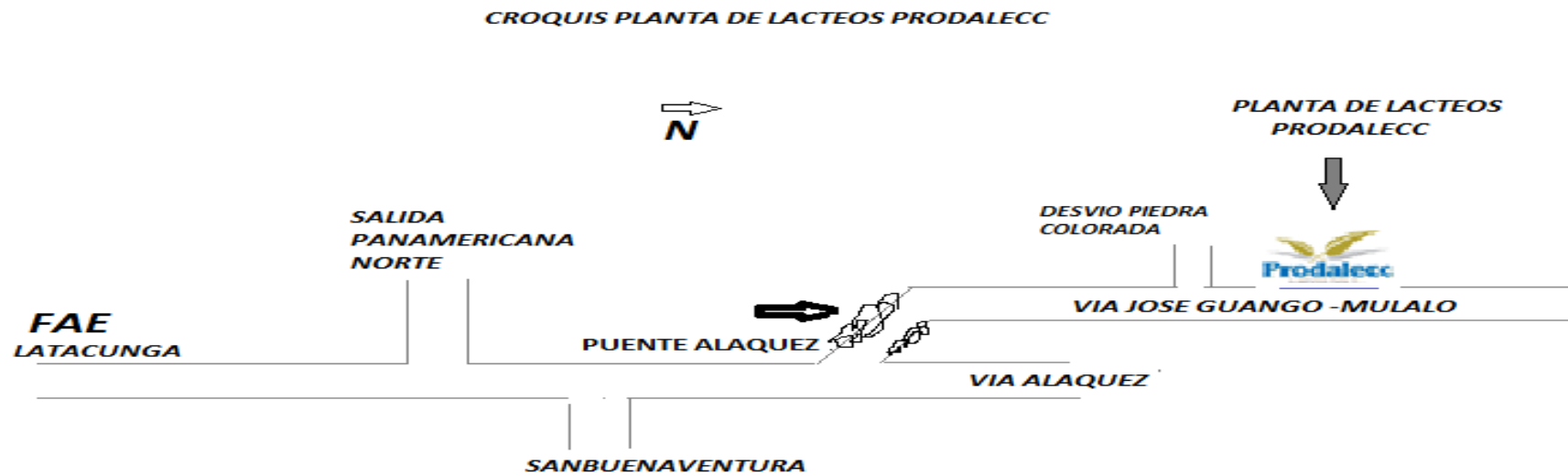
Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AP 10
C.E
1/1

1.2 CROQUIS DE LA EMPRESA.



Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



AP 20 ACTIVIDADES COMERCIALES

2.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA:

Actividad Económica:	Elaboración de yogurt, pasteurización homogenización y embazado de la leche, embotellado de agua purificada, elaboración de bebidas no alcohólicas, elaboración de refrescos y helados.
-----------------------------	---

Condiciones de Venta:

Las ventas pueden pagarse en efectivo, o en cheque

Ventas al Contado:

- Las ventas se formaliza con la previa firma de las facturas.

Ventas a Crédito:

Se recibe cheques posfechados como constancia de pago.

- El tiempo máximo de crédito que se otorga es de treinta días.
- Se realizan transferencias bancarias.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AP 20
P.F.C
1/1**

2.3 PRODUCTOS QUE FABRICA/COMERCIALIZA

PRODUCTO	INEN	CARACTERÍSTICAS	PRESENTACIONES	MARCAS
Leche	0010	Enteras, homogenizadas y pasteurizadas en bobinas de polietileno	De un litro y de medio y de cuartos.	LA QUERENCIA, NATULAC LA CASTELLANA
Queso	1528	Fresco, maduro, mozzarella en funda de polietileno	500g. y 800 g.	LA QUERENCIA LA CASTELLANA
Yogurt	710	Bebibles en funda y en envases plásticos de polietileno	150,500,1000,2000 y 4000 gramos, yogurt con cereales y con conflex	LA QUERENCIA

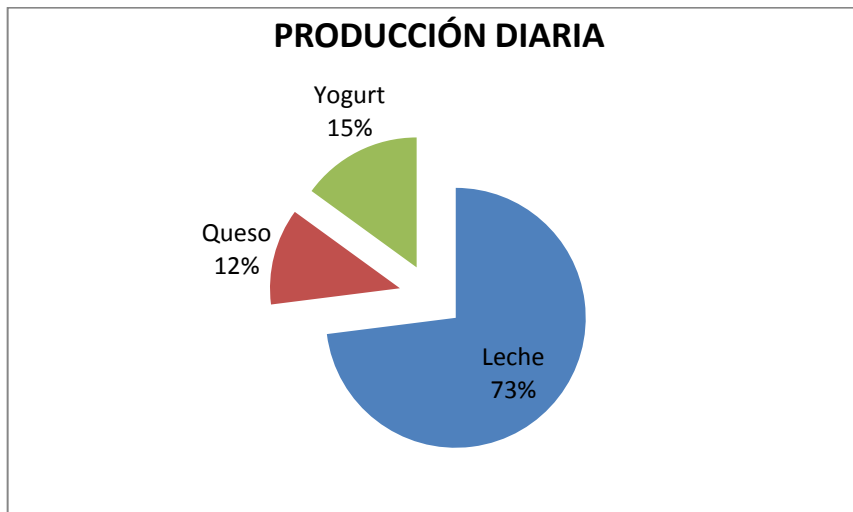
Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



2. 4 PRODUCCIÓN DIARIA DE LECHE:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
6000	Litros de leche
1000	Litros de leche utilizados para queso.
1200	Litros de leche para yogurt
Total: 8200	

PRODUCTOS	CANTIDAD DE LECHE	PORCENTAJE
Leche	6000	73
Queso	1000	12
Yogurt	1200	15
TOTAL	8200	100



Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AP 20
C.E
1/1**

2.5 CLIENTES DE LA EMPRESA.

N.-	NOMBRE
1	Sr. Vicente Guaman
2	Sr. Nestor Chuquitarco
3	Sr. Angel Rocha
4	Sr. Alfredo Casa
5	Sr. Mario Chimbo
6	Sra. Maria Casnanzuela
7	Sra. Piedad Cruz
8	Sra. Susana Abad
9	Sra. Susana
10	Sr. David
11	Sr. José Vélez
12	Sr. Rodrigo López
13	Sr. Hermel Cordones
14	Sra. Martha Cerda
15	Sr. Pedro Plaza
16	Sr. Omar Zarzosa
17	Sra. Marisol Rosero
18	Sr. Jose Tituaña
19	Sr. Pedro Triviño
20	Sr. Javier Villasis
21	Sr. Mltón Avila
22	Sr. Hernan Rocha

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AP 20
P
1/2

2.6 PROVEEDORES

PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA

N°	PROVEEDOR	DIRECCIÓN
1	Quimbita Quimbita Hector Marcelo	km. 8 Latacunga / Mulaló calle
2	Yanez Arias Sonia del Pilar	Joseguango bajo centro calle p
3	Teran Pazmiño Carola Fernanda	Panamericana norte 79-161
4	gallo toca Angel María	Agua Clara Principal
5	Bombon Enrique	Mulaló
6	Yanez Jose Luis	Joseguango Bajo Centro
7	Iza Geovanny	Joseguango Bajo Centro
8	Guaman Abraham	Joseguango Bajo Centro
9	Guano Real Luis Gabriel	Joseguango Bajo Centro
11	Rodriguez Taipe Martha Cecilia	Puente de Alaquez Av. General
12	Cordova Nuñez Jeanette Jimena	Panamericana Norte s/n
13	Alvarez Edmundo	Joseguango Bajo
14	Guano Edwin	Joseguango Bajo Centro
15	Rengifo Gallo Fausto Rene	Joseguango Bajo Centro

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AP 20
P
2/2

PROVEEDORES DE INSUMOS

PROVEEDOR	CLASE DE INSUMO
Casa de los lácteos	Proteínas, fosfato, insumos de laboratorio.
Implas tico	Envases plásticos de polietileno para yogurt.
Plasti- ríos	Fundas plásticas para el empaque del producto.
Flexiplast	Bobinas de polietileno para el empackado de leche.
Reciquin	Insumos de laboratorio.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013

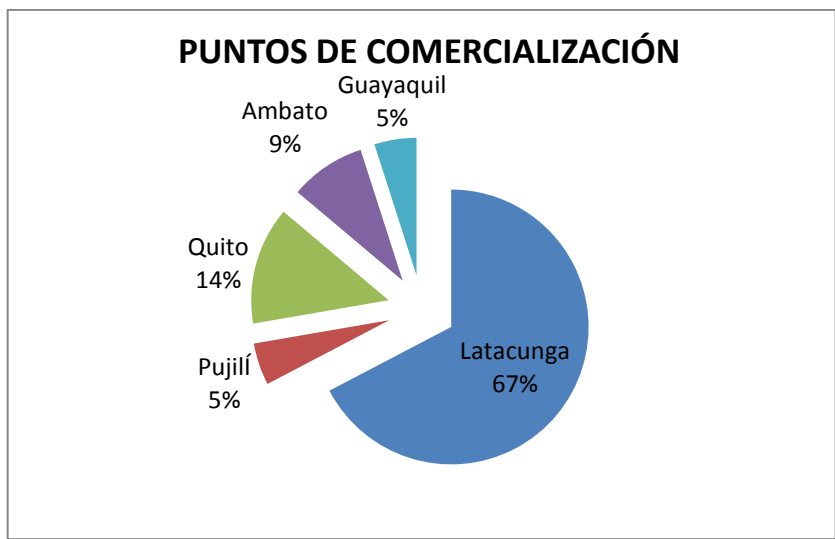


**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AP 20
P.C
1/1

2.7 PUNTOS DE COMERCIALIZACIÓN

CIUDAD	N° DE CLIENTES	PORCENTAJE
Latacunga	15	68%
Pujilí	1	5%
Quito	3	14%
Ambato	2	9%
Guayaquil	1	5%
TOTAL	22	100%



Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AP 10
P.D
1/1**

AP 30 MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y REGLAMENTO

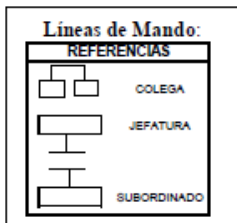
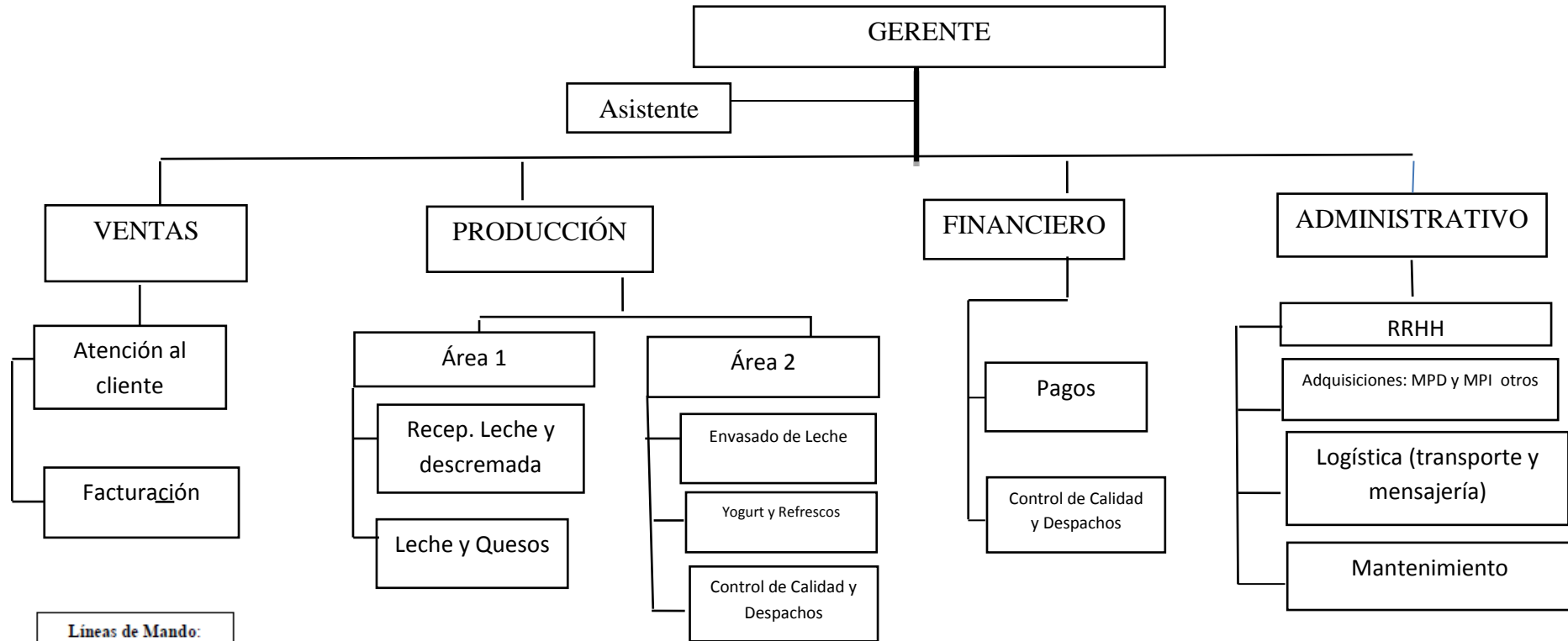
3.1 PERSONAL DE DIRECCIÓN

Nombre	Cargo
Ing. Cobo Cruz Neptali Eduardo	Gerente general
Ing. Cruz Pazmiño Juan Carlos	Gerente Administrativo
Ing. Molina Espinosa Sonia	Financiera/ Contable
Ing. Trajano Espinosa	Departamento de producción

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



3.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha: 13-05-2013
Revisado por: C.M.M	Fecha: 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AP 30
P.T
1/1

3.3 PERSONAL DE TRABAJO

Nº	ÁREA	NOMBRE	CARGO
1	Administración	Chancusig Rea Miriam Guadalupe	Secretaria Recepcionista
2	Administración	Cruz Pazmiño Juan Carlos	Jefe de Adquisiciones
3	Administración	Cobo Cruz Neptali Eduardo	Gerente General
4	Administración	Molina Espinosa Sonia	Asis. de Contabilidad
5	Envasado, bodega yogurt	Alcarraz Vila Milton Patricio	Ayudante de prensista
6	Envasado, bodega yogurt	Barahona Borja Cristian Adrian	Despachador
7	Rec. Leche y Quesos	Carrillo Toapanta Luis Orlando	Operario de Quesos
8	Rec. Leche y Quesos	Espinosa EspinosaTrajano	Laboratorista
9	Mecánico	Moreno Moreno Wilson Anibal	Mecánico
10	Rec. Leche y Quesos	Tutin Rea Jorge Medardo	Operario de Yogurt y/O Majares
11	Envasado, bodega yogurt	Yanez Cruz Jose Luis	Ayudante de pasteurización

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AP 30
H.T
1/1**

3.4 HORARIOS DE TRABAJO

DEPARTAMENTOS	HORARIO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	8-16 horas domingo a domingo en turnos rotativos
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	7:00-17:00 de domingo a domingo. en turnos rotativos

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



3.5 FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS

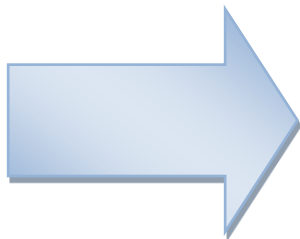
SIGNIFICADO DE FLUJOS:



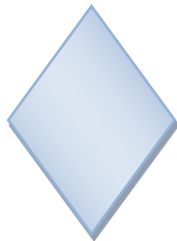
INICIO O FIN



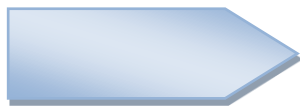
ALMACENAMIENTO



OPERACIÓN



INSPECCIÓN



TRANSPORTE

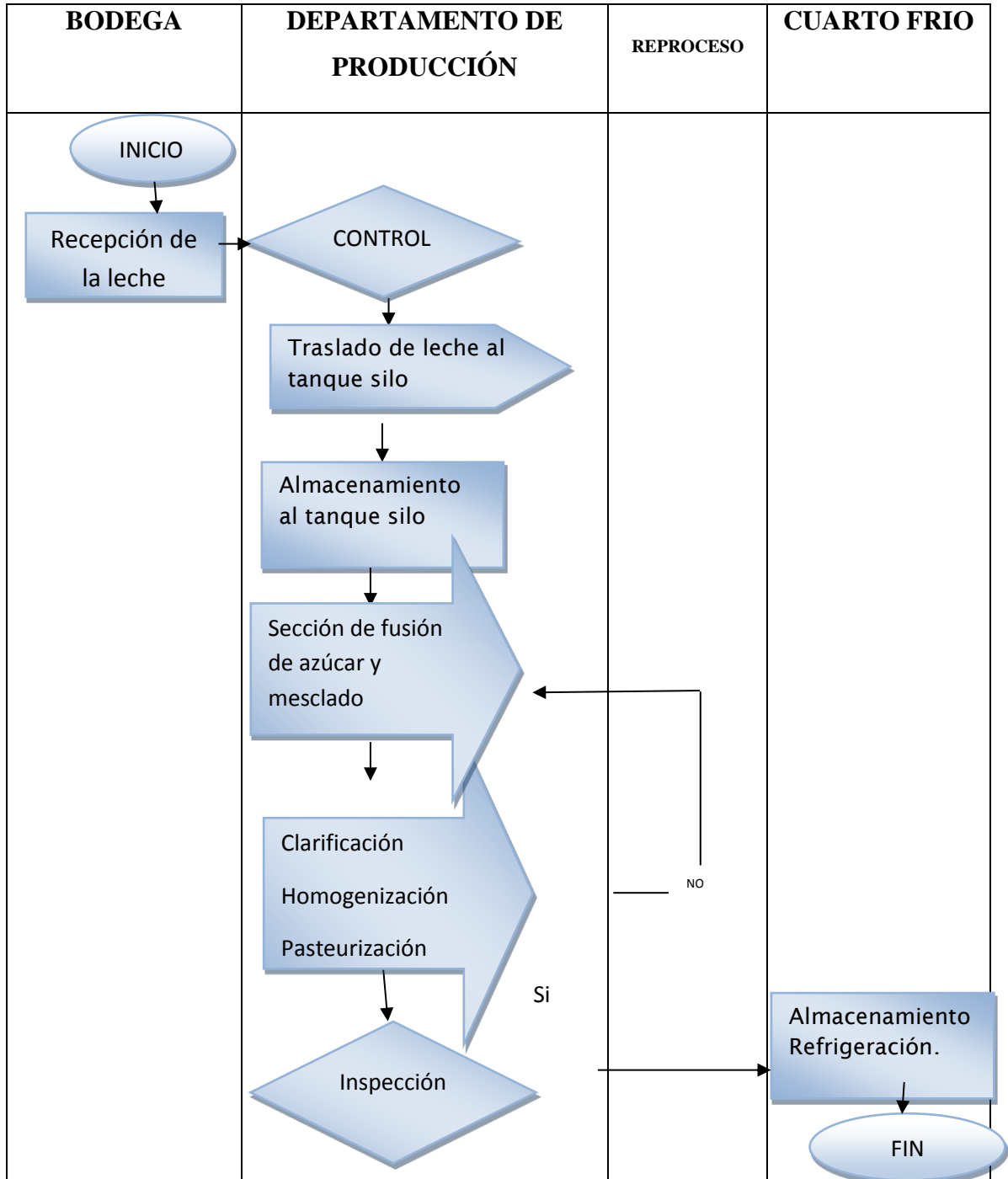


DEMORA

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 02-08-2013



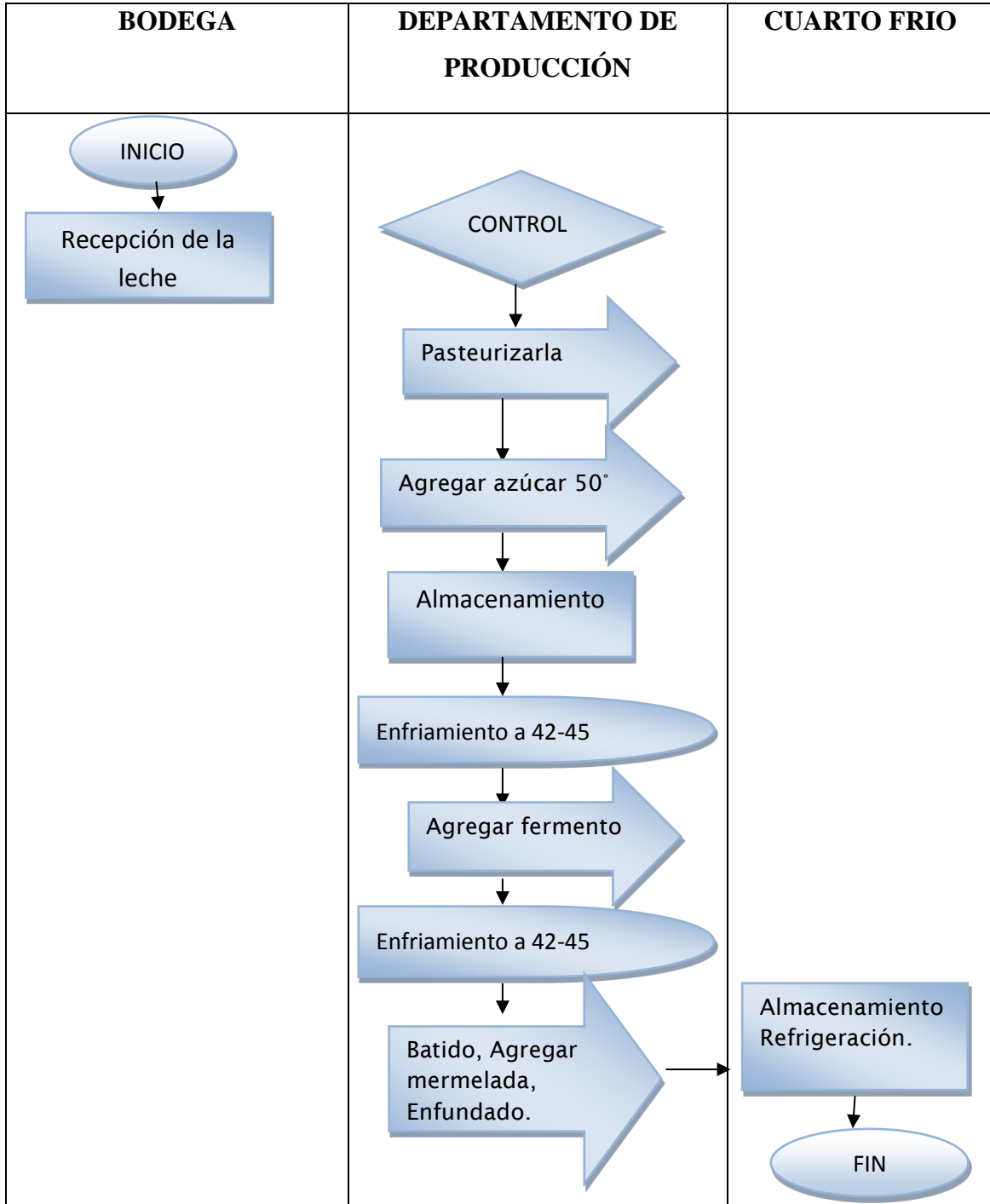
PROCESO PRODUCTIVO DE LA LECHE



Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha: 13-05-2013
Revisado por: C.M.M	Fecha: 02-08-2013



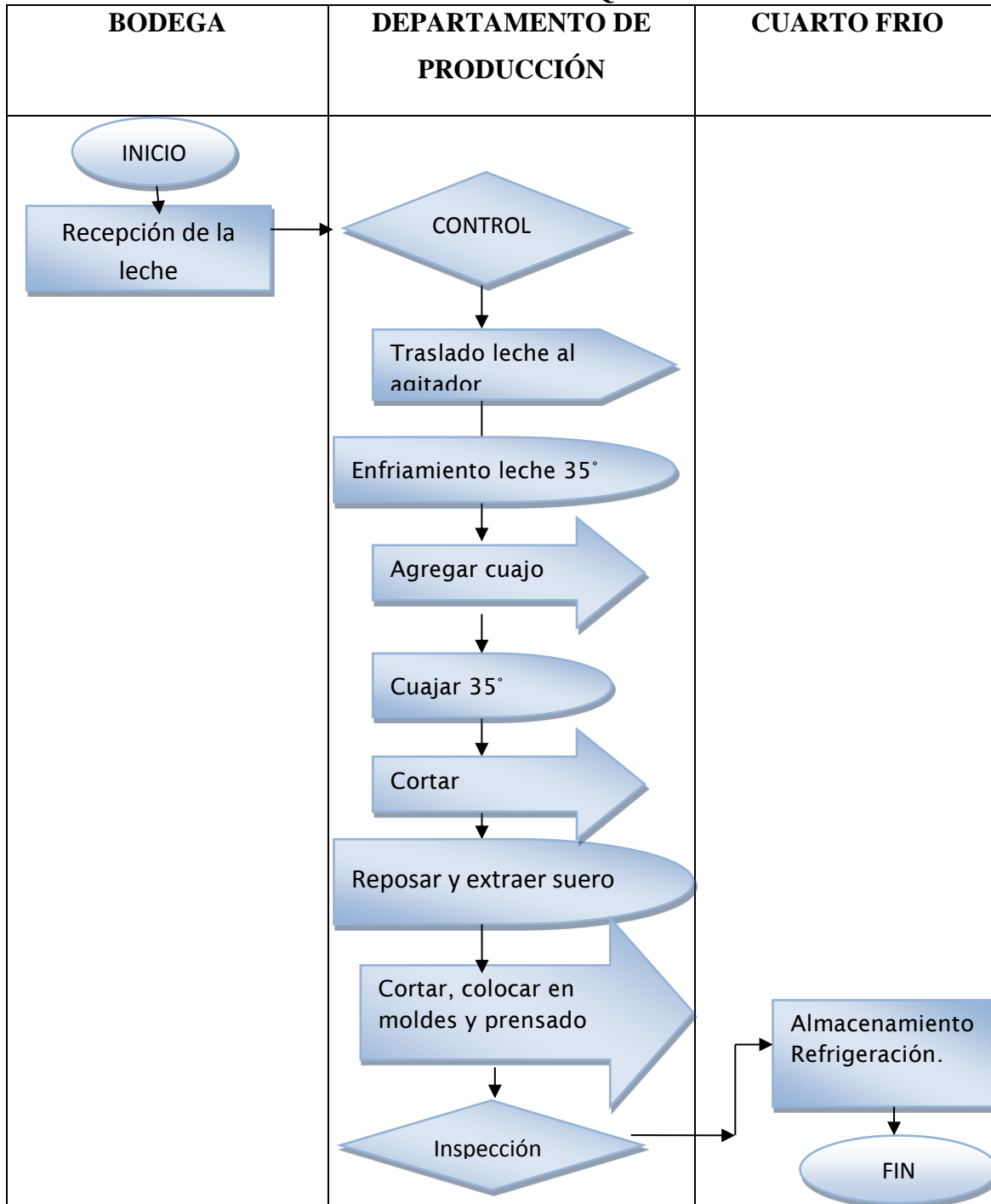
PROCESO PRODUCTIVO DEL YOGURT



Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 02-08-2013



PROCESO PRODUCTIVO DEL QUESO FRESCO



Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 13-05-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 02-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

G.C.A.C

1/1

GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN DE ARCHIVO CORRIENTE

	DESCRIPCIÓN	NO. DE HOJAS	REF.
1.1	Programa de Auditoría	1	P.A
1.2	Lista de Verificación	9	L.V
1.3	Aplicación Indicadores de Calidad	3	I.C
1.4	Medición de los indicadores de calidad	2	M.I.C
1.5	Cédulas Analíticas.	11	C.N
1.6	Hoja de hallazgos	15	H.H
1.7	Informe final de auditoría de calidad	3	I.F.A



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
P.A
1/1

1.1 PROGRAMA DE TRABAJO ADMINISTRATIVO POR COMPONENTE

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

- Evaluar todos y cada uno de los elementos que forman parte de los procesos de la empresa, para de esta manera definir cuáles son los aspectos que requieren mayor atención.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha:
1	Elaborar listas de verificación	L.V	I.R.F/T.B.M	17/06/2014
2	Aplicar indicadores de calidad	I.C	I.R.F/T.B.M	21/06/2014
3	Medición de Indicadores de Calidad	M.I.C	I.R.F/T.B.M	24/06/2014
4	Elaborar cédulas analíticas	C.A	I.R.F/T.B.M	25/06/2014
5	Hoja de hallazgos de acuerdo a lo evaluado en el control interno.	H.H	I.R.F/T.B.M	02/07/2014

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 17-06-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
L.V
1/9

1.2 LISTA DE VERIFICACIÓN

**LISTA DE VERIFICACIÓN
COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN**

PROCESO: DIRECCIÓN

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	La empresa cuenta con un organigrama en el que se indiquen puestos y funciones.	X		
2.	La Empresa mantiene registro Sanitario de los productos.	x		
3.	Cumple con el Permiso del Cuerpo de Bomberos Anexo N°7	X		
4.	Se establecen objetivos orientados a la calidad.	x		
5.	¿La empresa maneja un manual de calidad?		X	La empresa no mantiene manuales de calidad
6.	¿La dirección maneja acciones correctivas y de mejoras?		X	Estas acciones se toman en el momento que ocurre un imprevisto
7	Existen reglamentos internos en la institución		X	
8	Se ha elaborado una planificación anual		X	Las actividades se enfrentan de acuerdo a como se vayan presentando.
9	Se establecen políticas de calidad internas		X	La empresa no mantiene políticas de calidad
10	Existe planes de mejora de los procesos		X	Esto se basa solo en lo planteado.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 17-06-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
L.V
2/9

**LISTA DE VERIFICACIÓN
COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN**

PROCESO: RECURSOS HUMANOS.

N	REF.	PREGUNTA	RESP		OBSERVACIÓN
			S I	N O	
1.	MRL	El personal mantiene un contrato de trabajo .MRL. Anexo N°8	X		
2	Art. 11 Educación y capacitación	Los trabajadores están capacitados en la norma de buenas prácticas de manufactura, así como de las normas de calidad INEN		X	La empresa no mantiene ningún plan de capacitación
		Existe un programa o procedimiento específico para el personal nuevo en relación a las labores, tareas y responsabilidades que habrá de asumir		X	
3.	Art. 12 Estado de salud	Todo trabajador antes de iniciar su actividad laboral se realiza un examen medico Repetir los exámenes médicos una vez al año (de sangre y coproparasitario)	X		
		La empresa mantiene un botiquín de primeros auxilios.	X		
		Los trabajadores mantienen carnets de salud. Anexo N°11	X		Esto se requiere para obtener el permiso de funcionamiento

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 17-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
L.V
3/9

4.	Art. 13 Higiene y medidas de protección	Los trabajadores se encuentran perfectamente uniformados (mandil, pantalón, botas) de color blanco y limpio. Botas antideslizantes e impermeables Anexo N°15	X		Uniformes que ayuden a mantener una producción higiénica, permitiendo así obtener productos de calidad
		Todo el personal debe lavarse y desinfectarse las manos y botas al entrar a la planta. Deben existir pediluvios a las entradas y también lavabos. Deben existir letreros con información para recordar al personal.	X		
5.	Art. 14 Comportamiento del personal	Existen avisos o letreros e Instrucciones visibles sobre la prohibición	X		
		Existen normas escritas de seguridad	X		
6.	Art. 15	Existen avisos de restricción de personas extrañas a la planta.	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 17-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
L.V
4\9

**LISTA DE VERIFICACIÓN
COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN
PROCESO: VENTAS**

N	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	Elabora Órdenes de producción para la venta de los productos.	X		
2.	Existen un responsable de ventas		X	Las ventas se realizan por el personal que se encuentre laborando en ese momento.
3.	¿Las personas que atiende a los clientes son personas con conocimientos de atención al cliente?		X	La persona que atiende a los clientes no tiene experiencia en atención al cliente
4	¿Se mantiene un registro de control de sugerencias de sus clientes?		X	Solo se mantiene el dialogo personal con el cliente pero esto no es archivado
5	La venta de los productos se realiza según requiera la venta a cada cliente	X		La venta de los productos se realiza según requiera la venta a cada cliente
6	Mantiene un registro de inventario de productos terminados.	X		Mantiene un registro de inventario de productos terminados

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 18-06-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
L.V
5/9

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE : DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
PROCESO : MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y NO TECNOLÓGICOS.

N	REF.	PREGUNTA	RESP.		OBSERVACIÓN
			SI	NO	
CAPÍTULO II DE LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS					
1.	Art. 8	La empresa mantiene equipos y utensilios de acero inoxidable a acepción de los materiales para maduración quesos.	X		
		Equipos instalados de forma que se facilite su mantenimiento, limpieza, no arrimados a la pared ni piso.	X		
		La lubricación de los equipos y utensilios es realizada bajo materiales autorizados. CONCEP. Anexo N°6	X		
2.	Art. 9 monitoreo de los equipos	Existen planes de mantenimiento de los equipos		X	El mantenimiento se realiza cuando la maquinaria deja de funcionar o cuando el jefe de producción lo considera conveniente
		Los equipos y utensilios están en condiciones óptimas de trabajo sin deterioro que afecte a la calidad del producto.	X		
		¿Existe el personal calificado para la realización de las reparaciones y mantenimiento?		X	El personal que labora es con título de bachiller.
3.	Art. 16	Existe señalización NTE INEN 439:1984	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 18-06-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
L.V
6/9

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE : DEPARTAMENTO DEPRODUCCIÓN
PROCESO : PROCESO PRODUCTIVO

N O	REF.	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
			SI	NO	
CAPÍTULO II MATERIAS PRIMAS E INSUMOS.					
1.		¿Se lleva un control de la eficiencia y eficacia del proceso productivo?		X	No se mantiene un control de los procesos productivos
	Art. 18	¿Antes de la utilización de la materia prima, esta es verificada su calidad es decir no aceptar materias primas e insumos que contengan, parásitos o materiales extraños que no puedan ser reducidos a niveles aceptables durante el proceso de fabricación	X		Pero este análisis solo tiene conocimiento el laboratorista.
2.	Art. 19	Se realizan pruebas de la materia prima para determinar la ausencia de contaminantes.	X		
3.	Art. 20	La recepción de la materia prima es adecuada.	X		
		La Zona de recepción y almacenamiento están separadas.	X		
4.	Art 21	Las materias primas e insumos se encuentran clasificados y almacenados de acuerdo con su tipo.	X		
		Los Tanques de almacenamiento de leche, son de material resistente.	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 19-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
L.V
7/9

5	Art 25	<p>Las proporciones de aditivos alimentarios usados en el producto final cumplen límites establecidos por la normativa internacional y nacional vigente.</p> <p>Leche: 0010 Queso: 1528 Yogurt 710. Anexo. N°9</p>	X		<p>Esto se puede constatar según análisis del instituto nacional de higiene y Medicina tropical Leopoldo Izquieta Pérez</p>
CAPÍTULO III OPERACIONES DE PRODUCCIÓN					
6	Art 27	<p>El proceso de producción está organizado de tal forma que el producto final cumpla con las normas establecidas de acuerdo a las especificaciones correspondientes.</p>	X		
7	Art 32	<p>Los productos están identificados: nombre del alimento, lote, fecha de fabricación. INEN 022.</p>	X		<p>Pero la fecha de fabricación no se establece en las etiquetas</p>
8	Art.33	<p>Existen documentos de todo el proceso de producción, donde se detallan todas las actividades.</p>	X		
9	Art 36	<p>Existen Acciones correctivas y de monitoreo registradas en formatos correspondientes.</p>		X	
10	Art 38	<p>Envasado de los productos lácteos realizarse en el menor tiempo posible para evitar deterioros o contaminaciones.</p>	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 19-06-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
L.V
8/9

CAPÍTULO IV: ENVASADO, ETIQUETADO Y EMPAQUETADO					
11	Art 46	Los productos lácteos envasados y etiquetados de acuerdo a normas técnicas nacionales vigentes. INEN 022	X		El producto no presenta la fecha de caducidad
CAPÍTULO V: ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN, TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN					
12	Art. 54	Los productos terminados están colocados en estanterías para evitar el contacto con el suelo.	X		
13	Art.58	El transportes de producto terminado con temperaturas de refrigeración		X	Al momento de la auditoria se encontró una camión sin las condiciones adecuadas para transportar alimentos
GARANTÍA DE CALIDAD					
14	Art 60	Todas las operaciones que estén vinculadas con la fabricación del producto están sujetas a controles de calidad		X	

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 20-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
L.V
9\9

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE : DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
PROCESO : ADQUISICIONES /BODEGA

Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Los almacenes o bodegas para almacenar los alimentos terminados deben mantenerse en condiciones higiénicas y ambientales apropiadas para evitar la descomposición o contaminación?	X		
2	¿Existen estanterías ubicadas a una altura que evite el contacto directo con el piso?	X		
3	¿Existe bodegas establecidas para almacenar los insumos?	X		
4	¿Los insumos que están en las bodegas están perfectamente almacenados?		X	
6	¿Se realiza la selección adecuada y oportuna de proveedores al menos dos de cada producto tomando como base el mejor precio, plazo de entrega y condiciones de pago?		X	
7	¿Lleva un registro de entradas y salidas de los materiales?	X		

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 20-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
I.C
1/3

**APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD
COMPONENTE: ADMINISTRATIVO
INDICADOR CUALITATIVO**

ELEMENTOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	RESPUESTA	CONCLUSIÓN
OBJETIVOS	$\frac{\text{OBJETIVOS ALCANZADOS}}{\text{OBJETIVOS DEFINIDOS}}$ $\frac{4}{5}$	80%	El 80% de los objetivos planteados en la industria se han alcanzado.
POLÍTICAS	$\frac{\text{POLITICAS DE CALIDAD ALCANZADAS}}{\text{POLITICAS DE CALIDAD PLANTEADAS}}$ $\frac{0}{0}$	1%	La industria no tiene planteados políticas de calidad.
INSTRUMENTOS	$\frac{\text{INSTRUMENTOS UTILIZADOS}}{\text{INSTRUMENTOS PROPUESTOS}}$ $\frac{0}{0}$	1%	Los trabajadores cumplen su labor pero sin ajustarse a un instrumentó que ayude a realizar su trabajo.
PROCEDIMIENTOS	$\frac{\text{PROCEDIMIENTOS APLICADOS}}{\text{PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS}}$ $\frac{3}{6}$	50%	Los trabajadores no conocen en su totalidad los procedimientos que lleva a cabo la empresa.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 21-06-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

AC

I.C

LELEMENTOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	RESPUESTA	CONCUSIÓN
ACCIONES	$\frac{\text{ACCIONES REALIZADAS}}{\text{ACCIONES PLANTEADAS}}$ $\frac{0}{0}$	0%	La empresa no mantiene ningún plan de acción de mejoras.
DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL	$\frac{\text{EMPLEADOS}}{\text{NÚMERO DE ÁREAS}}$ $\frac{11}{8}$	100%	La industria cuenta con la distribución de empleados en cada una de las áreas.
RECURSOS HUMANOS	$\frac{\text{EMPLEADOS CAPACITADOS}}{\text{TOTAL DE EMPLEADOS}}$ $\frac{0}{11}$	0%	El área administrativa no cuenta con un plan de capacitaciones a los empleados, impidiendo al personal actuar con calidad
GESTIÓN DE CALIDAD	$\frac{\text{SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD}}{\text{TOTAL DE SISTEMAS}}$ $\frac{0}{0}$	0%	La industria no cuenta con un sistema de Gestión de Calidad, lo que implica conocer los aspectos necesarios de calidad.
GERARQUIZACIÓN	$\frac{\text{ÁREAS JERARQUIZADAS}}{\text{TOTAL ÁREAS}}$ $\frac{2}{6}$	33%	No se cumple con el nivel de jerarquización.
CLIENTES	$\frac{\text{SISTEMAS ENFOCADOS A LOS CLIENTES}}{\text{TOTAL CLIENTES}}$ $\frac{1}{22}$	4%	El 4% cumple con un sistema adecuado enfocado a los clientes, es necesario implementar nuevos sistemas ya que los clientes es la razón de a industria

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 21-06-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
I.C
3/3

**APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD
COMPONENTE: PRODUCCIÓN
INDICADOR CUALITATIVO**

ELEMENTOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	RESPUESTA	CONCUSIÓN
CERTIFICADOS DE CALIDAD	$\frac{\text{CERTIFICADOS DE CALIDAD OBTENIDOS}}{\text{CERTIFICADOS DE CALIDAD REQUERIDOS}}$ $\frac{6}{6}$	100%	El 100% de los certificados de calidad de acuerdo a sus productos son adquiridos ya que son emitidos por el Instituto de Nacional Ecuatoriana de Normalización (INEN)
MANTENIMIENTO	$\frac{\text{PLANES DE MANTENIMIENTO APLICADOS}}{\text{PLANES DE MANTENIMIENTO PLANTEADOS}}$ $\frac{0}{0}$	0%	La empresa no mantiene planes de mantenimiento de los equipos
PROCESOS	$\frac{\text{PROCESO DE CONTROL}}{\text{TOTAL PROCESOS}}$ $\frac{3}{6}$	33%	Los procesos de control de los productos son limitados.
CONTROL PRODUCCIÓN	$\frac{\text{PRODUCTOS DEFECTUOSOS}}{\text{TOTAL PRODUCTOS}}$ $\frac{0}{6}$	0%	La industria no cuenta con control de productos defectuosos.
INSUMOS	$\frac{\text{INSUMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD PRODUCTOS}}{\text{INSUMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD PRODUCTOS}}$ $\frac{5}{6}$	80%	Existe el 80% de insumos adecuados para mejorar lo calidad lo que permite a la industria alcanzar la calidad de sus productos.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 24-06-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



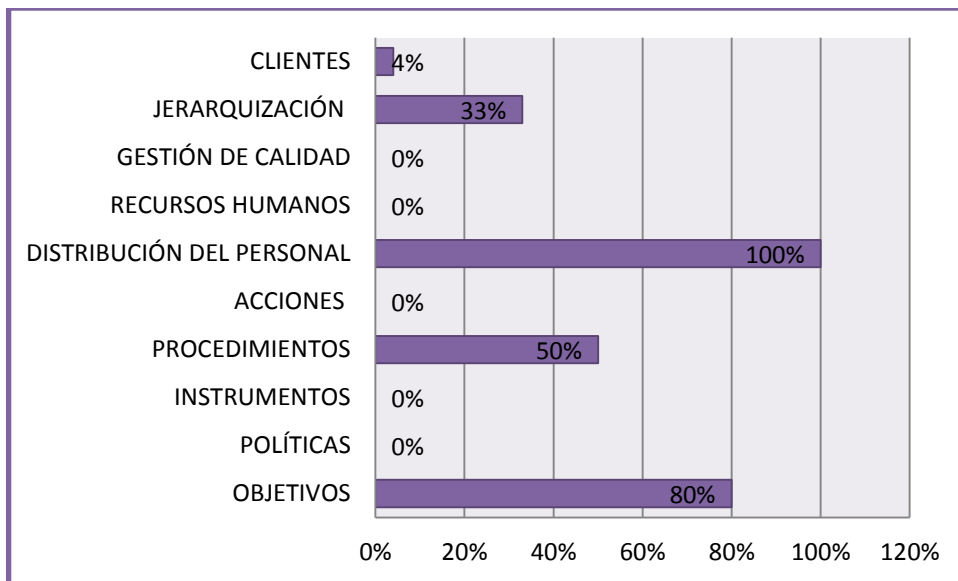
**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AC
M.I.C
1/2**

**COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN
ESCALA DE MEDICIÓN DE INDICADORES**

Escala de calificación

75-100	Muy bueno
50-75	Bueno
25-50	Regular
25-0	Deficiente



Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 24-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



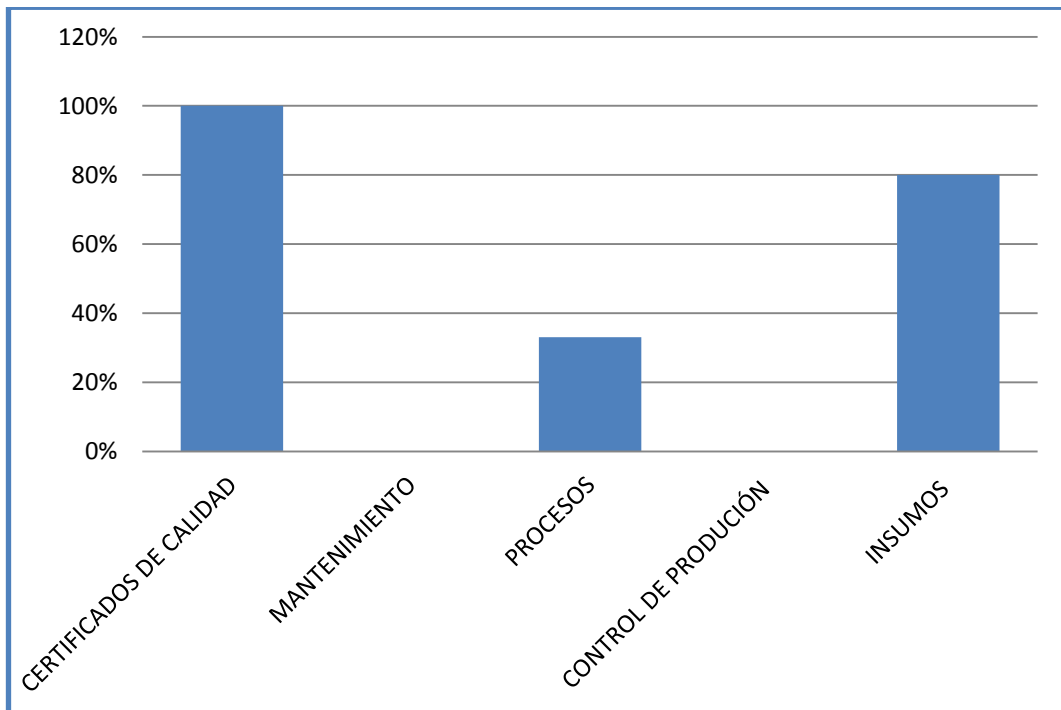
**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AC
M.I.C
2/2**

**COMPONENTE: PRODUCCIÓN
ESCALA DE MEDICIÓN DE INDICADORES**

Escala de calificación

75-100	Muy bueno
50-75	Bueno
25-50	Regular
25-0	Deficiente



Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 24-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
I.C
1/11

CÉDULA ANALÍTICA

**INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

COMPONENTE : ADMINISTRACIÓN

PROCESO : DIRECCIÓN

- La empresa cuenta con un organigrama en el que se indiquen puestos y funciones, el mismo que nos permite constatar las líneas de mando. ✓
- Al realizar la auditoría se pudo encontrar la documentación referente a los registros sanitarios que lleva la empresa ✓
- La empresa cumple con los permisos del cuerpo de bomberos el cual indica que la empresa está en condiciones seguras para desarrollar su trabajo bajo condiciones mínimas que establece el cuerpo de bomberos. ✓
- Al realizar la revisión de la documentación se pudo constatar que la empresa si cuenta con objetivos orientados a la calidad pero estos no son aplicados en su totalidad ✓.
- Se pudo verificar que la empresa no cuenta con un Manual de Calidad para la empresa, el cual impide que la empresa mantenga un patrón de medición de la calidad, de cada uno sus procesos @.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 25-06-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
C.A
2/11

- La empresa no maneja acciones correctivas y de mejoras, ya que los inconvenientes que se presentan son manejados en ese momento, además de no contar con documentación, así también impiden que se mantenga estas acciones como un aporte a mejorar la calidad. @.
- Al aplicar la lista de verificación se puede establecer que no cuenta con un Reglamento Interno el cual es de vital importancia para que la empresa se maneje bajo un control que permita el adecuado funcionamiento de la misma. @
- No cuenta con una planificación anual ya que todas las actividades que realizan dentro de la industria lo realizan de acuerdo como se presenta @
- No cuenta con políticas establecidas que rijan el funcionamiento de la misma ya que al revisar la documentación no se encontraron documentos que abalicen la existencia de documentos. @
- No existe ningún plan de mejora de los procesos, el cual es necesario, ya que ayudara a obtener un plan definido en donde ayuden a obtener productos en un tiempo acorde y evitando que exista productos defectuosos. @

Marcas

- ✓ Verificado
- @ Hallazgo

Elaborado por: L.R.F/T.B.M	Fecha 25-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
C.A
3/11

**CÉDULA ANÁLÍTICA
INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**COMPONENTE : ADMINISTRACIÓN
PROCESO : RECURSOS HUMANOS.**

- La empresa maneja contratos de trabajo según lo establece el ministerio de relaciones laborales. ≈
- Se pudo identificar que el personal que labora no recibe ningún tipo de capacitación lo que dificulta que este mejore sus actividades dentro de la empresa. @
- No existen programas o procedimientos para las personas que ingresan a trabajar. @
- Todos los trabajadores para garantizar higiene en el desarrollo de su trabajo son sometidos a un reconocimiento médico antes de desempeñar esta función, el mismo que debe realizarse cada año, necesario para la obtención del permiso de funcionamiento. ©. ≈
- La empresa mantiene un botiquín de primeros auxilios considerando que es una necesidad de todo lugar de trabajo para atender aquellos accidentes que inevitablemente suceden. ✓

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 25-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
C.A
4/11

- Los trabajadores obedeciendo a los que establece el Ministerio de Salud mantienen carnets de salud, el mismo que indique que el trabajador está en condiciones de trabajar en la elaboración de productos de consumo humano. ✓
- Los trabajadores se encuentran uniformados (mandil, pantalón, botas) de color blanco y limpio, botas antideslizantes e impermeables, los mismos que garantizara que los alimentos estén manipulados en condiciones higiénicas permitiendo obtener un producto de calidad. ✓
- Todo el personal antes de iniciar su actividad productiva se desinfecta las manos y botas al entrar a la planta. ✓
- Las instalaciones de la empresa se encuentran dotadas de avisos o letreros e instrucciones visibles sobre la prohibición. &
- En las instalaciones en las que se prohíbe el ingreso de personas extrañas se encuentra instalado avisos de prohibición. &

Marcas:

- ✓ Verificado
- & Observación directa
- @ Hallazgo

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 25-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
C.A
5/11

**CÉDULA ANALÍTICA
INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC
AUDITORÍA DE CALIDAD
COMPONENTE : ADMINISTRACIÓN**

PROCESO : VENTAS

- La producción se lleva a cabo mediante órdenes de producción en su gran mayoría lo que ayuda a que los productos elaborados lleguen en perfectas condiciones evitando que los productos permanezcan en la bodega. ✓
- No existe un responsable de ventas el cual se encargue de llevar el registro de ventas realizadas, así como la captación de nuevas oportunidades de ventas. @
- La persona que atiende a los clientes no tiene experiencia en atención al cliente, ya que han recibido muchas quejas a los clientes. @
- No existe un registro del control de conformidades o sugerencias de los clientes, tomando en cuenta que esta es de vital importancia para la @.
- La venta de los productos se realiza de acuerdo a las necesidades de los clientes ya que estos buscan satisfacer a sus clientes. ✓
- El departamento de ventas mantiene un registro de productos terminados con la finalidad de que los mismos puedan ser vendidos en condiciones higiénicas y de calidad. ✓

Marcas

- ✓ Verificado
- @ Hallazgo

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 26-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
C.A
6/11

**CÉDULA ANALÍTICA
INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
COMPONENTE : DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
PROCESO : MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y
NO TECNOLÓGICOS**

- La empresa mantiene equipos y utensilios de acero inoxidable a excepción de los materiales para maduración quesos. ≈
- Los equipos se encuentran instalados de forma que facilite su mantenimiento, limpieza. ≈
- Los lubricantes de los equipos son los adecuados ya que estos permiten que los equipos se mantengan en condiciones higiénicas. ✓
- No existe planes de mantenimiento, los cuales permitan verificar el funcionamiento de los equipos, así como su deterioro. @
- Los equipos y utensilios están en condiciones óptimas de trabajo sin deterioro que afecte a la calidad del producto. ≈
- El encargado de mantenimiento no es una persona calificada su instrucción académica es bachiller. @
- La empresa mantiene señalización en cada una de las áreas pero esta no está completa según con la normativa NTE INEN 439:1984≈

Marcas

- ✓ Verificado
- ≈ Verificación física
- @ Hallazgo

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 26-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
C.A
7/11

CÉDULA ANALÍTICA

**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
COMPONENTE : DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

PROCESO : PROCESO PRODUCTIVO

- El proceso productivo no mantiene ningún tipo de control es decir que este se puede ver afectado en cualquier momento. @
- La materia prima antes de ser utilizada es verificada con el objetivo de que esta esté libre de paracitos o de microorganismos que afecten a la salud. ✓
- Se realizan pruebas de la materia prima para determinar la ausencia de contaminantes así garantizar un producto de calidad. E
- La recepción de la materia prima es adecuada, ya que este se realiza en una zona construida específicamente para este trabajo el cual garantice que la materia prima no mantenga contacto con el suelo. ≈
- La Zona de recepción y almacenamiento están separadas, una de la otra de esta manera se evita que se contamine el producto terminado. ≈
- Las materias primas e insumos se encuentran clasificados y almacenados de acuerdo con su tipo. ≈

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 27-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
C.A
8/11

- Los tanques de almacenamiento de leche, son de material resistente, los cuales no están deteriorados permitiendo así garantizar la calidad de la materia prima. ≈
- Las proporciones de aditivos alimentarios usados en el producto final cumplen límites establecidos por la normativa internacional y nacional vigente. ✓
- El proceso de producción está organizado de tal forma que el producto final cumpla con las normas establecidas de acuerdo a las especificaciones correspondientes. E
- Cada uno de los productos que comercializa la empresa se encuentran debidamente identificados los aspectos que establece la normativa ≈
- Si existen documentos de todo el proceso de producción, donde se detallen todas las actividades, flujogramas de producción. ≈
- No existen acciones correctivas y de monitoreo registradas de los procesos productivos que se lleva a cabo. @
- El envasado como empaquetado de los productos es realizado de manera rápida esto con el objetivo de evitar que el producto procesado se contamine. ≈

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 28-06-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
C.A
9/11

- La etiqueta de los productos lácteos cumple con la normativa INEN 022 ya que esta no establece la fecha de fabricación ni la fecha de caducidad. ≈
- Los productos terminados están colocados en estanterías para evitar el contacto con el suelo. ≈
- El transporte de producto terminado no es el adecuado ya que no cumple con temperaturas de refrigeración, así como condiciones que garanticen la calidad del producto. @
- Los procesos productivos no son documentados claramente lo que dificulta saber qué aspectos están perjudicando al proceso productivo y a su vez este impide que los mismos mejores en bienestar de la calidad esta documentación solo sean llevada por el jefe de producción y ningún otro miembro de la empresa tiene acceso a estos. @

Marcas

@Hallazgo

≈ Verificación física

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 1-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AC
C.A
10/11**

**CÉDULA ANALÍTICA
INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
COMPONENTE : DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
PROCESO : ADQUISICIONES /BODEGA**

- Los almacenes o bodegas para almacenar los alimentos terminados si se encuentran en condiciones higiénicas y ambientales apropiadas para evitar la descomposición o contaminación. ✓
- Si existen estanterías ubicadas a una altura que evite el contacto directo con el piso ✓
- La industria cuenta con bodegas establecidas para almacenar los insumos ✓
- La empresa ha destinado bodegas para almacenar los insumos pero estas no se encuentran en buenas condiciones ya que se almacenan los insumos sin ningún orden los que puede ocasionar deterioro de los insumos, y esto afectar al producto @
- No se realiza la selección adecuada y oportuna de proveedores. @

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 1-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
C.A
11/11

El área de adquisiciones mantiene un registro diario de las entradas y salidas de los insumos de bodega, esto con el objetivo de abastcer de insumos a la mepres,y que esta opere normalmente ✓

Marcas

- ✓ Verificado
- @ Hallazgo

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 1-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
1/15

1.5 HOJA DE HALLAZGOS

DIRECCIÓN

HALLAZGO	REF. P/T	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
NO EXISTE UN MANUAL DE CALIDAD	C/A 1/11	El Manual de la Calidad es un documento donde se menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad, donde se detallan cada uno de los procesos que se mantienen dentro de la empresa.	La Área Administrativa de la Industria Láctea “PRODALECC”, no tiene implementado un Manual de Calidad.	Al no implementar un Manual de Calidad, afectara directamente al área de producción, y existirá mayor producción defectuosa, y a su vez no permitirá alcanzar la calidad total del producto.	Al Gerente General: elaborar un Manual de Calidad ya que ayudará al personal de la industria a regirse con parámetros establecidos que permitirá alcanzar la calidad de producto.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 02-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
2/15

NO MANEJA ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS	C.A 2/11	La acciones correctivas y de mejoras es muy indispensable dentro de la industria ya permite conocer que falencias existen y a su vez que mejoras se puede realizar a tiempo.	La falta de las acciones correctivas y de mejoras, provoca a la industria a no tener conocimiento de los problemas que existe dentro de la industria.	No se conoce las deficiencias sobre aspectos que perjudiquen el funcionamiento de la empresa, lo que dificulta aplicar soluciones a los problemas que se den.	Aplicar acciones correctivas y de mejoras ya que ayudará a ocurrir imprevistos al momento de la producción de los productos.
INEXISTENCIA DE UN REGLAMENTO INTERNO	C.A 2/11	El Reglamento Interno es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa.	El gerente general no ha contemplado que la empresa a crecido y que necesita de un reglamento interno que rija a los empleados, para que efectúen sus labores de acuerdo al reglamento.	Debido a que los empleados tienen amplio conocimiento de las actividades, no existen aspectos significativos, pero podría exponerlos a que por falta de un reglamento interno se vean afectadas las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores	Al Gerente General: elaborar un reglamento interno el mismo que deberán ser identificadas claramente las obligaciones y prohibiciones.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 02-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AC
H.H
3/15**

INEXISTENCIA PLANIFICACIÓN ANUAL	C.A 2/11	Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo	La área Administrativa no cuenta con una Planificación Anual, estipuladas en cada una de las actividades que desarrolla la industria.	La empresa no contempla actividades que pudieran ocurrir en el transcurso del año, a la vez no mantiene un orden de información relevante que sirve como base para el trabajo.	Al Gerente General: elaborar una planificación anual en la cual contenga información relevante la misma que debe ser ordenada las actividades de una manera sistematizada.
INEXISTENCIA POLÍTICAS DE CALIDAD	C.A 2/11	Las buenas prácticas de administrativas señalan que las empresas deben tener debidamente implementadas políticas, generales, y específicas para cada área como una guía para ofrecer un servicio de calidad.	El Gerente general no ha dado la debida importancia a la formación de políticas a través de un documento impreso.	Los empleados al no contar con políticas establecidas, existe el riesgo de que estas sean mal interpretadas, ocasionando un riesgo operativo, dificultando que la empresa cumpla su objetivo de calidad.	Al Gerente General: mantener una reunión con todos los responsables de las áreas y establecer políticas necesarias para cumplir con una producción de calidad, a la vez estas políticas deberán ser difundidas a todos los empleados.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 03-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
4/15

INEXISTENCIA DE UN PLAN DE MEJORAS	C.A 2/11	El plan de mejoras es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades. Además, se constituye en el insumo básico para construir el plan de acción o plan operativo.	La empresa no toma en cuenta que el plan de mejorar ayuda a eliminar ciertas debilidades que se han presentado.	La falta de un plan de mejoras no permitirá que la empresa maneje de manera correcta sus debilidades, a su vez esto afecta a los procesos de la empresa.	Aplicar un plan de mejoras conjuntamente con todos los jefes de área ya que este permitirá que la empresa, pueda asegurar la calidad, diseñando acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en los procesos, así también permitiendo potenciar sus fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.
---	---------------------	---	---	--	--

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 03-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
5/15

RECURSOS HUMANOS

HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	Ref. P/t	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
INEXISTENCIA CAPACITACIÓN SOBRE LAS NORMAS INEN Y BPM	C.A 3/11	Toda planta procesadora de alimentos debe implementar un plan de capacitación continuo y permanente para todo el personal sobre la base de Buenas Prácticas de Manufactura, a fin de asegurar su adaptación a las tareas asignadas. Esta capacitación está bajo la responsabilidad de la empresa y podrá ser efectuada por ésta, o por personas naturales o jurídicas competentes. Deben existir programas de entrenamiento específicos, que incluyan normas, procedimientos y precauciones a tomar, para el personal que labore dentro de las diferentes áreas. Art. 11.- Educación y Capacitación. BPM	La falta de planificación no les ha permitido contemplar que la inexistencia de planes de capacitación limitara a que sus trabajadores entreguen su mejor aporte, ya que estos desconocen sobre las tareas que deberán realizar así como de precauciones al momento de desarrollar su trabajo.	Disminuye el tiempo de trabajo mientras solicitan soluciones a aspectos que se presentaron en el desarrollo de su trabajo por falta de capacitación	Al responsable de Talento humano planificar capacitaciones técnicas en las cuales se impartan conocimientos de la actualidad referentes a la calidad en la producción láctea, como es las Normas INEN y BPM., ya que permitirá al personal actuar con calidad y responsabilidad llevando al progreso de la misma.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 04-07-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
6/15

INEXISTENCIA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL NUEVO	C.A 3/11	<p>Toda planta procesadora de alimentos debe implementar un plan de capacitación continuo y permanente para todo el personal sobre la base de Buenas Prácticas de Manufactura, a fin de asegurar su adaptación a las tareas asignadas. Esta capacitación está bajo la responsabilidad de la empresa y podrá ser efectuada por ésta, o por personas naturales o jurídicas competentes. Deben existir programas de entrenamiento específicos, que incluyan normas, procedimientos y precauciones a tomar, para el personal que labore dentro de las diferentes áreas.Art. 11.- Educación y Capacitación. BPM</p>	<p>En la Industria no cuenta con una instrucción al personal nuevo</p>	<p>La no Instrucción del personal nuevo conlleva a una mala realización de sus funciones encomendadas.</p>	<p>Recursos Humanos: es necesario que implante una instrucción del personal nuevo ya ayudara a familiarizarse de una manera adecuada a la empresa y por lo general a desempeñar sus funciones de la mejor manera.</p>
---	---------------------	---	--	--	---

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 04-07-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
7/15

VENTAS

HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	REF. P/T	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
NO CUENTA CON UN RESPONSABLE DE VENTAS	C.A 5/11	El manejo de las ventas en un aspecto muy importante, en donde debería existir un responsable del manejo de los ingresos, manteniendo un adecuado control de las ventas.	No cuenta con un responsable de ventas	Al no contar con una persona responsable de ventas limita el control de la atención al cliente.	Al responsable de Talento humano planificar capacitaciones técnicas en las cuales se impartan conocimientos de la actualidad referentes a la calidad en la producción láctea, como es las Normas INEN y BPM., ya que permitirá al personal actuar con calidad y responsabilidad llevando al progreso de la misma.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 05-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
8/15

<p>EL PERSONAL ENCARGADO DE VENTAS NO TIENE CONOCIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.</p>	<p>C.A 5/11</p>	<p>La atención al cliente es de gran importancia ya que esta permite mantener contacto con los consumidores de los productos, permitiendo así conocer sus sugerencias su criterio a cerca del producto comercializado razón por la cual esta actividad debe realizar una persona que tenga conocimientos acerca de atención al cliente</p>	<p>El jefe de recursos humanos no ha analizado que mantener un empleado con conocimientos de atención al cliente ayudaría a que la empresa pueda mejorar la atención al clientes.</p>	<p>Al no contar con una persona con conocimientos en atención al cliente, la Industria no permitirá satisfacer las necesidades de los clientes.</p>	<p>Recursos Humanos: contratar un persona con experiencia en atención al cliente ya que ayudaría al incremento de las ventas alimentando día a día con un buen trato amable, cordial, sabiendo llegar al cliente de una manera confiable.</p>
<p>INEXISTENCIA DE CONTROL DE CONFORMIDADES O SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES</p>	<p>C.A 5/11</p>	<p>El mantener de conformidades y sugerencias permite que la empresa pueda mejorar aspectos que perjudiquen la satisfacción del cliente.</p>	<p>La empresa no ha contemplado que las sugerencias de los empleados ayudan a mejorar aspectos que no contemplan adecuados los clientes.</p>	<p>No se toma las sugerencias de los clientes para mejorar la empresa, tomando en cuenta que esto es de gran importancia ya que lo que se produce el cliente consume.</p>	<p>Aplicar lo que se estipula en el manual de funciones, implementar un buzón de recomendaciones, sugerencias, estas pueden ser de los clientes internos y de los externos.</p>

<p>Elaborado por: I.R.F/T.B.M</p>	<p>Fecha 08-07-2013</p>
<p>Revisado por C.M.M</p>	<p>Fecha 26-08-2013</p>



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
9/15

MANTENIMIENTO DE LA MAQUINARIA

HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	REF. P/T	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
INEXISTENCIA DE PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA MAQUINARIA	C.A 6/11	<p>1.-La instalación de los equipos debe realizarse de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.</p> <p>2. Toda maquinaria o equipo debe estar provista de la instrumentación adecuada y demás implementos necesarios para su operación, control y mantenimiento. Se contará con un sistema de calibración que permita asegurar que, tanto los equipos y maquinarias como los instrumentos de control proporcionen lecturas confiables.</p> <p>El funcionamiento de los equipos considera además lo siguiente: que todos los elementos que conforman el equipo y que estén en contacto con las materias primas y alimentos en proceso deben limpiarse a fin de evitar contaminaciones.Art. 9.- Monitoreo de los Equipos: Condiciones de instalación y funcionamiento.BPM</p>	La empresa no ha contemplado que mantener un plan de mantenimiento ayuda a evitar imprevistos de mal funcionamiento de la maquinaria viéndose afectada la producción, a la vez sus procesos productivo.	Al no dar mantenimiento a la maquinaria las máquinas no operaran de manera adecuada y esto perjudicaría al procesos productivo, a la vez se podría presentar una maquina obsoleta que afecte a la calidad del producto.	Mantener un plan de mantenimiento de maquinaria ya que este a conservar equipos e instalaciones el mayor tiempo posible, buscando la más alta disponibilidad y con el máximo rendimiento, permitiendo producir productos de calidad.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 08-07-2013
Revisado por C .M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
10/15

NO CUENTA CON UN PERSONAL CALIFICADO PARA LA REPARACIÓN DE LA MAQUINARIA	C.A 6/11	<p>El mantenimiento de maquinaria es muy importante así como una persona quien dé el mantenimiento adecuado, a través de una persona calificada que tenga conocimiento, en donde realice su trabajo de una manera adecuada.</p>	<p>No cuenta con una persona calificada para el mantenimiento de la maquinaria.</p>	<p>El mantenimiento efectuado no es confiable ya que la persona solamente es bachillera y no tiene conocimiento de reparaciones de la maquinaria.</p>	<p>Recursos Humano: seleccionar al personal tomando en cuenta su título profesional, para que puedan desarrollar sus actividades de una manera confiable.</p>
---	---------------------	---	---	---	---

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 09-07-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
11/15

PROCESO PRODUCTIVO

HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	REF. P/T	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
INEXISTENCIA CONTROL DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.	C.A 7/11	La eficacia de una acción está dada por el grado en que se cumplieron los objetivos previstos en su diseño. Usualmente se recurre a una forma de planificación como el marco lógico, los mismos que permiten alcázar las metas planteadas.	Falta de control de la eficiencia y eficacia de los procesos	La falta de control de los procesos, no permitirá que la empresa conozca las deficiencias que se presenten al ejecutar los procesos.	Jefe de Producción: aplicar controles adecuados ya que los mismos ayudan a desperdiciar la mano de obra o la capacidad instalada de la empresa

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 10-07-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
12/15

<p>NO SE DETALLAN ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MONITOREO REGISTRADAS EN FORMATOS CORRESPONDIENTES.</p>	<p>C.A 8/11</p>	<p>La elaboración de un alimento debe efectuarse según procedimientos validados, en locales apropiados, con áreas y equipos limpios y adecuados, con personal competente, con materias primas y materiales conforme a las especificaciones, según criterios definidos, registrando en el documento de fabricación todas las operaciones efectuadas, incluidos los puntos críticos de control donde fuere el caso, así como las observaciones y advertencias. Art. 28.BPM</p>	<p>No mantienen acciones correctivas y de mejoras de los procesos que se realizan.</p>	<p>Realizar los procesos de manera monótona es sin que estas sufran cambios de mejoras, para una producción de calidad</p>	<p>Aplicar acciones correctivas y de mejoras ya que siempre debemos buscar la mejora continua para lograr la calidad total.</p>
--	----------------------------	---	--	--	---

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 11-07-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
13/15

NO CUENTA CON UN CONTROL CALIDAD DE LAS OPERACIONES DE FABRICACIÓN	C.A 9/11	Todas las operaciones de fabricación, procesamiento, envasado, almacenamiento y distribución de los alimentos deben estar sujetas a los controles de calidad apropiados. Los procedimientos de control deben prevenir los defectos evitables y reducir los defectos naturales o inevitables a niveles tales que no represente riesgo para la salud. Estos controles variarán dependiendo de la naturaleza del alimento y deberán rechazar todo alimento que no sea apto para el consumo humano. CAPITULO ÚNICO DEL ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD Art. 60.- BPM	No cuenta con un control adecuado de calidad en cada una de las operaciones de fabricación	Producción en malas condiciones, por la falta de control de calidad en cada uno de sus operaciones	Jefe de Producción. Realizar un control de calidad en cada una de las etapas de fabricación desde la recepción de la Materia Prima hasta la terminación del producto elaborado.
---	---------------------	--	--	--	---

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 11-07-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
14/15

ADQUISICIONES

HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	REF. P/T	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
LOS INSUMOS QUE ESTÁN EN LAS BODEGAS NO ESTÁN PERFECTAMENTE ALMACENADOS	C.A 10/11	Los insumos deben estar correctamente almacenados para evitar que estas se deterioren	No cuenta con un correcto almacenaje de insumos.	Si no se mantiene un adecuado almacenaje de insumos afectara directamente a la producción, ya que se deteriorarían y provocarían que fabriquen productos defectuosos	Jefe de Adquisiciones: mantener un control adecuado de almacenaje, evitando contaminaciones o deterioros.

Elaborado por: I.R.F/T.B.M	Fecha 12-07-2013
Revisado por C.M.M	Fecha 26-08-2013



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AC
H.H
15/15

<p style="text-align: center;">EL TRANSPORTE DE LOS PRODUCTOS NO CUMPLE CON CONDICIONES HIGIÉNICOS-SANITARIAS</p>	<p>C.A 10/11</p>	<p>El transporte no es el adecuado ya que no cuenta con refrigeración, para poder transportar los productos</p>	<p>No cuenta con transporte que cumpla con las condiciones de higiene y refrigeración</p>	<p>Los productos al ser transportados no llegarían al cliente en las mejores condiciones</p>	<p>Es necesario que la industria cuente con un transporte de productos con condiciones higiénicas y refrigerantes ya que llegarían en las mejores condiciones el producto, y obtener la satisfacción del cliente.</p>
<p style="text-align: center;">NO CUENTA CON UNA ADECUADA SELECCIÓN DE PROVEEDORES</p>	<p>C.A 11/11</p>	<p>Todas las empresas deben realizar un proceso de búsqueda y selección de los proveedores de bienes y servicios más adecuados a sus necesidades en donde la Industria debe buscar toda clase de proveedores.</p>	<p>No cuenta con un proceso adecuado de búsqueda de selección de proveedores.</p>	<p>Adquisición de Insumos de mala calidad</p>	<p>La Industria no conoce si los insumos que adquieren es de buena calidad, por lo que es importante pedir a los proveedores certificados de calidad de sus productos ya que de esta manera se conoce que si la Industria trabaja con la Materia Prima adecuada</p>

<p>Elaborado por: I.R.F/T.B.M</p>	<p>Fecha 12-07-2013</p>
<p>Revisado por C.M.M</p>	<p>Fecha 26-08-2013</p>



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**INFORME
DE
AUDITORÍA**

AUDITORÍA DE CALIDAD

**PROPIETARIO DE LA INDUSTRIA LÁCTEA
“PRODALECC”**

Periodo: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

ÍNDICE

CONTENIDO

I	ANTECEDENTES
II	OBJETIVO DEL EXAMEN
III	ALCANCE DEL EXAMEN
IV	RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS
V	RESULTADOS DEL EXAMEN
VI	CONCLUSIONES
VII	RECOMENDACIONES



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD

INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”

Periodo: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012

I. ANTECEDENTES:

La auditoría de calidad se realiza con la finalidad de revisar el cumplimiento de aspectos importantes referentes a la planta industrial tomando en consideración el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura , Normas INEN, revisando certificados de calidad y de Salud para determinar si el producto es elaborado tomando en cuenta la calidad

II. OBJETIVO DEL EXAMEN:

Revisar y verificar la planta productiva, para determinar si cumple o no con aspectos necesarios de calidad analizando el reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura, así como certificados de calidad y de salud, comprendidos por el ejercicio del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, a fin de poder emitir una opinión tomando en consideración evidencias encontradas , que permitirán emitir un informe dando a conocer conclusiones y recomendaciones de los hallazgos obtenidos para que la Gerencia pueda tomar las medidas correctivas de una manera adecuada.



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Objetivos específicos:

- Determinar los componentes que se van analizar para desarrollar un control interno adecuado
- Describir los hallazgos que perjudique a la calidad en base a la normativa establecida.
- Dar a conocer las conclusiones y recomendaciones al propietario de la industria láctea “Prodalecc”, de cada uno de los componentes analizados.

III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- Evaluación de la Calidad de la Industria Láctea “PRODALECC.”
- Evaluación del cumplimiento de la normativa de Calidad INEN y BPM.
- Realizar el informe final; el mismo que ayudara a difundir las conclusiones y recomendaciones que permita a la parte administrativa la toma correcta de decisiones.

IV. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS.

En los procedimientos aplicados se puede mencionar que realizamos una evaluación para medir la calidad de los productos que oferta la Industria Láctea PRODALECC, en donde hicimos referencia a los siguientes componentes:



**INDUSTRIA LÁCTEA "PRODALECC"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

- Dirección
- Recursos Humanos
- Ventas

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

- Mantenimiento de equipos tecnológicos y no tecnológicos
- Procesos Productivo
- Adquisiciones.

El cual cada uno de ellos fue analizado tomando en cuenta un cuestionario de control Interno, en donde permitió determinar el nivel de confianza y de riesgo con el que cuenta dichos componentes.

V- RESULTADO DEL EXAMEN

Una vez realizada la identificación de cada uno de los componentes; se determinaron los siguientes hallazgos.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO:

DIRECCIÓN

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No cuenta con un Manual de Calidad



**INDUSTRIA LÁCTEA "PRODALECC"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

- No maneja acciones correctivas y de mejoras
- No cuenta con un Reglamento Interno
- No realizan Planificaciones Anuales
- No cuenta con políticas de calidad internas
- No mantiene planes de mejoras de los Procesos productivos

RECURSOS HUMANOS

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No cuenta con capacitaciones sobre las INEN y BPM
- No realizan capacitaciones para el personal nuevo

VENTAS

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No existe un responsable de ventas
- El encargado de ventas no tiene conocimiento de atención al cliente



**INDUSTRIA LÁCTEA "PRODALECC"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

- No existe un registro del control de conformidades o sugerencias de los clientes.

DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

**MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLOGICOS Y NO
TECNOLOGICOS**

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos.
- No cuenta con una persona calificada para el mantenimiento

PROCESO PRODUCTIVO

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No cuenta con registros de la eficiencia y eficacia de los procesos productivos
- No existe un registro de acciones correctivas
- El Transporte no es el adecuado
- No realizan controles de calidad a los procesos.

ADQUISICIONES

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

- No mantiene un adecuado almacenaje de los insumos



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

- No cuenta con una selección de proveedores

VI- CONCLUSIONES

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO:

DIRECCIÓN

- No cuenta con un Manual de Calidad que permita regirse en aspectos importantes para alcanzar la calidad en su proceso administrativo como productivo.
- No maneja acciones correctivas y de mejoras, lo que impide que los directivos tomen decisiones en bienestar de la empresa.
- No cuenta con un Reglamento Interno, ya que impide al personal cumplir con disposiciones legales sobre las obligaciones y prohibiciones.
- No realizan planificaciones anuales, el cual impide el desarrollo normal de las actividades empresariales.
- No cuenta con políticas de calidad internas, lo que perjudica el proceso de la empresa, sin contar con un instrumento que guie la labor de sus trabajadores.
- No mantiene planes de mejora de los procesos productivos, lo que perjudica a la industria en la elaboración de sus productos.



**INDUSTRIA LÁCTEA "PRODALECC"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

RECURSOS HUMANOS

- No cuenta con capacitaciones sobre las INEN y BPM, , lo que ocasiona que sus empleados actúen de manera rutinaria, sin contar con una base que guie su trabajo.
- No realizan capacitaciones para el personal nuevo, lo que perjudica el mal desarrollo de sus actividades dentro de la industria.

VENTAS

- No existe un responsable de ventas, lo cual limita que las ventas sean controladas de manera adecuada.
- El encargado de ventas no tiene conocimiento de atención al cliente, lo que provoca tener clientes insatisfechos.
- No existe un registro del control de conformidades o sugerencias de los clientes, lo que impide conocer si los clientes se encuentran o no satisfechos.



**INDUSTRIA LÁCTEA "PRODALECC"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

**MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y NO
TECNOLÓGICOS**

- No cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos, lo cual provoca que se detenga la producción de una manera imprevista.
- No cuenta con una persona calificada para el mantenimiento, lo cual impide un mantenimiento adecuado a la maquinaria.

PROCESO PRODUCTIVO

- No cuenta con registros de la eficiencia y eficacia de los procesos productivos, lo cual impide conocer el desarrollo de los mismos.
- No existe un registro de acciones correctivas, lo que impide mejorar los procesos que se llevan a cabo en la producción.
- El Transporte no es el adecuado, lo que perjudica a que el producto llegue en malas condiciones.
- No realizan controles de calidad a los procesos, lo que provoca obtener productos de menor calidad.



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

ADQUISICIONES

- La Industria no cuenta con un adecuado almacenaje de los insumos, razón por la cual dichos insumos perjudicaría a la producción.
- No cuenta con una selección de proveedores, lo que provocaría obtener productos de menor calidad y a elevados costos, viéndose perjudicado el consumidor final.

VII. RECOMENDACIONES

La Firma Auditora “IT” Auditores Independiente recomienda en base a los hallazgos obtenidos lo siguiente:

LA GERENCIA

- Diseñar un Manual de Calidad, el mismo permitirá tener estipulado políticas, objetivos, estrategias que ayuden a la industria láctea alcanzar la calidad de una manera eficiente.
- Mantener acciones correctiva y de mejoras esto ayudara a que la Industria evitar y mejorar día a día evitando obtener la producción defectuosa y ahorrando los recursos de una efectuada.
- Elaborar un Reglamento Interno de la Empresa, tomando en consideración cada uno de los departamentos, para que los empleados se rijan a Normas



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

legales propias de la Industria que permitan cumplir con lo establecido contribuyendo al cumplimiento y progreso de la misma

- Realizar Planificaciones por lo menos anuales de cada uno de los departamentos ya que permitirá mantener las actividades, los gastos e ingresos presupuestados, ya que ayudara a la administración una excelente distribución de Recursos.
- Elaborar políticas de calidad, que sirva de direccionamiento, mediante el cumplimiento de las mismas para mantener una competitividad en el mercado y Satisfaciendo necesidades de sus cliente.
- Realizar planes de mejoras de los procesos, ya que permitirá tener mejoramientos continuos ayudando a la obtención de la elaboración de los productos.

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

- Desarrollar planes de capacitación del personal de la empresa ya que ayudara a obtener un mejor conocimiento y mayor habilidad en las funciones encomendadas.
- Mantener un plan de capacitación para el personal nuevo ya que permitirá que el empleado tenga conocimiento de uso de maquinaria y sobre todo de la fabricación de los productos tomando en consideración las normas INEN y el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura.



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

- La Industria debe contar con una responsable del departamento en ventas que lleve a cabo con el control adecuado de las ventas efectuadas en la Empresa con fin de llevar registros adecuados de los ingresos y egresos efectuados diariamente.
- Es necesario que la Industria cuente con una persona para que realice las ventas, que tenga conocimiento de atención al cliente ya que permitirá obtener clientes enteramente satisfechos mediante el trato y la confianza que un cliente debe recibir, tomando en consideración que una empresa sin clientes no supera.
- Llevar un registro de la sugerencias y conformidades de los clientes ya que ayudara a determinar si los productos que se ofrece es el adecuado, ayudando a medir la calidad del mismo, o si fueren necesario permitirá tomar medidas correctivas para realizar o modificar cambios efectuados en las actividades de cada proceso de fabricación.

RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

- Realizar planes de mantenimiento de la maquinaria para evitar que la producción, sea intervenido en la mitad del proceso, y evadir perdidas en la Industria.
- Mantener un Profesional responsable del arreglo de la Maquinaria.



**INDUSTRIA LÁCTEA “PRODALECC”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

- Controlar los procesos mediante registros la eficiencia y eficacia de los procesos productivos que ayudara a optimizar y minimizar recursos que se constituyen una perdida para la industria.

- Aplicar acciones correctivas y de mejoras ya que permita realizar una mejora continua, el mismo que ayudara a obtener productos en las mejores condiciones.

- Obtener un transporte adecuado destinado para la distribución de los productos lácteos en donde mantenga una temperatura regulable, ya es importante para que los productos lleguen en condiciones óptimas de consumo.

- Realizar un control de calidad en cada una de las etapas de fabricación desde la recepción de la materia prima hasta la terminación del producto elaborado, ya que ayudara a tener un producto verificado y controlado y a la vez ayudará obtener productos de Calidad.

RESPONSABLE DE ADQUISICIONES

- Realizar un adecuado almacenaje de los insumos, ya sea por clase, o tipo, ayudando a mantener una clasificaron adecuada evitando fabricar productos libres de contaminaciones.

- Realizar un adecuado seguimiento de proveedores, que permitirá determinar un proveedor calificado, fijando precios, y condiciones de pagos de una manera adecuada.

CONCLUSIONES

- Se estructuraron los fundamentos teóricos que sustentó el esquema de esta propuesta, en el que se resalta la auditoría de calidad, su metodología, así también un estudio general de la empresa que estructure la matriz FODA y las bases conceptuales que forman parte del desarrollo de todo el trabajo de investigación.
- Los trabajadores de la empresa no mantienen un plan de capacitación con respecto a normas de calidad, ni de procedimientos para la elaboración de productos bajo normas higiénicas y de calidad.
- Mediante la aplicación de manuales de función y las normativas establecidas en la empresa “PRODALECC”, se pudo determinar que se encuentra en un nivel medio en lo que establece a los procesos administrativos, ya que la empresa está en proceso de implementación de ciertos aspectos que ayuden en la implementación de una adecuada gestión de la calidad.
- La aplicación de la auditoría se pudo determinar ciertos aspectos que la empresa “PRODALECC” no cumplía a cabalidad, determinado así las deficiencias para que estas puedan ser corregidas y a la vez aplicar planes de mejora a estas deficiencias, tomando en cuenta que la calidad se basa en el mejoramiento continuo de cada uno de sus procesos.
- Se diseñó la metodología de auditoría de calidad para crear estrategias que fortalezcan la dirección y al proceso productivo hacia un sistema de gestión de calidad, ganando así el crecimiento de la empresa y que esta se maneja bajo parámetros que ayuden a una adecuada toma de decisiones.

- La propuesta Auditoría de Calidad será de gran beneficio para la empresa, puesto que medirá el desempeño y apoyará al cumplimiento de objetivos y metas propuestas por la organización.

RECOMENDACIONES

- Difundir los resultados del diagnóstico FODA a los directivos y empleados de “PRODALECC” para superar las debilidades y amenazas y aprovechar las fortalezas y oportunidades.
- Se debe crear un plan de capacitación para el personal “PRODALECC”, capacitándolos sobre los fundamentos teóricos y prácticos, tanto de normas de higiene como de calidad.
- Aplicar en la empresa los objetivos, políticas planteadas siguiendo y tomando en cuenta un adecuado sistema de calidad.
- Es recomendable para la empresa de productos lácteos “PRODALECC” mantenga un control de los procesos, sean estos administrativos u operativos ya que los mismos aportan a la obtención de certificaciones internacionales.
- Aplicar el modelo de Auditoría de calidad detallado en la investigación ayuda a medir el cumplimiento de sus objetivos, políticas, con el fin de dar cumplimiento a visión.
- Aplicar Auditorias de calidad, ya que esta permite determinar las deficiencias y a su vez emiten recomendaciones, que ayudan a mejorar a la empresa, a su vez ayudan en el desarrollo institucional y económico.

BIBLIOGRAFÍA

CITADA:

- DAVALOS, Walter; CORDOVA Alvin “AUDITORÍA UN ENFOQUE INTEGRAL” 6ta Edición, Editorial Prentice Hall Hispano Americano S.A México 2003. Pág. 196.
- ROMEDA Armando, La Empresa 2da edición. Venezuela 2003
- BRAVO, Mercedes; UBIDIA, Carmita. “Contabilidad de Costos”. Editorial Nuevo día, Primera Edición, Quito-Ecuador. 2007.
- HURTADO, Darío, (2008) “La Gestión Administrativa”, primera edición, ITM Ediciones, Medellín Colombia, Pág. 47
- URIBE, Augusto; “Gestión Administrativa”; Tercera Edición; Editorial Mc. Graw Hill; México 1997;
- CARDOZO CUENCA, Hernán, Sistema Financiero de Gestión. Tercera Ed. México: Editorial McGraw-Hill, 2007. 34p.
- COULTIER, Robbins, Gestión Básica. Segunda Ed. México: Editorial McGraw-Hill, 2005. 55p.
- REYES PONCE, Agustín, Proceso Administrativo. Primera Ed. México:Editorial McGraw-Hill, 2004. 38p.
- PERDOMO, Moreno Abraham “Fundamentos de control Interno” editorial THOMSON, México, Novena Edición”2004 (página 234)
- ESTUPIÑAN Rodrigo ”Control Interno y Fraudes ”,pagina 25,segunda edición,2006, ISBN.
- MANTILLA B., Samuel A., Auditoría Financiera de PYMES, Primera Edición Editorial Ecoediciones - Colombia; 2008.
- COUTO, Luis Lorenzo, Auditoría del Sistema APPCC, Ediciones Díaz de Santos Juan Bravo 3-A 28006 Madrid. 2008 p.8 ISBN 10- 958- 23-048
- MARÍN HERNANDEZ, Salvador “GESTIÓN FINANCIERA Y AUDITORÍA” 1ra Edición Editorial Pirámides Grupo Anaya S.A ISBN: 84-368-1725 Madrid 2003 Pág. 22

- Según Durán Miguel Udaondo. “Gestión de Calidad” ediciones Díaz de Santos, Madrid-España, 1991(pág. 5)
- BELENGER Juan A. BUGUEÑO Graciela. “Gestión de Calidad en Las Pymes Agroalimentarias” Editorial. Univ. Politécnica. Valencia, Primera edición, Valencia. 2004.(pág. 40)
- MILLS, David .1995. *Manual de Auditoria de Calidad*. 1º Edición. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona, España. ISBN: 84-8088-144-5
- PARSOWITH, B, Scott, (2000),”Principios Básicos de la Auditoria de la calidad”, Segunda Edición, Ediciones Diaz de Santos, Mexico. Pág. 5
- ARTER, Dennis, R., (2003), “Auditoras de Calidad para Mejorar La Productividad”, TERCERA EDICION, Ediciones ASQ QualityPress, Pág. 34-35.
- ARTER, Dennis, R., (2004), “Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento”, TERCERA EDICION, Ediciones Díaz de Santos, Pag. 23

CONSULTADA.

- HURTADO Darío “Principios de la Administración” primera edición 2008, ISBN 978-958-98314-2-7.
- BEAS, ANTONIO, “Organización y Administración de la Empresa”, segunda edición, 1993.
- MILLS David “Manual de Auditoria de Calidad”, primera edición, 1990.

VIRTUAL:

- Métodos de investigación. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos66/metodos-investigacion-cientifica/metodos-investigacion-cientifica2.shtml#ixzz2L307AUyb>.

- Definición Control interno Disponible en la web:
<http://books.google.com.ec/books?id=VobCCBsMJtoC&pg=PA234&dq=definicion+control+interno&hl=es&sa=X&ei=skQjUbTLNbSo0AGquIDgAg&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=definicion%20control%20interno&f=false>.

- Definición control interno. Disponible en la web:
<http://books.google.com.ec/books?id=VobCCBsMJtoC&pg=PA234&dq=definicion+control+interno&hl=es&sa=X&ei=JEYjUd2DKdOH0QGK4IDQAQ&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=definicion%20control%20interno&f=false>.

- Técnica de observación Disponible en la web:
<http://www.crecenegocios.com/la-tecnica-de-observacion/>.

- Matriz FODA Disponible en la web:
<http://search.iminent.com/SearchTheWeb/v6/3082/toolbox/Result.aspx#q=http%3A%2F%2Fprofeduardoperez.blogst.com&s=images&p=1>

ANEXO N° 1



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Entrevista dirigida al Gerente de la Procesadora de Alimentos “PRODALECC”.

OBJETIVO: Obtener información sobre la aplicación de normativas calidad, con la finalidad de identificar factores internos que condicionan el desempeño de la gestión de la calidad de la empresa

1.- **¿Considera que el proceso productivo que realiza la Industria, es el adecuado para la elaboración de sus productos?**

.....
.....

2.- **¿Cree usted que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?**

.....
.....

3.- **¿Con que frecuencia son capacitados los Trabajadores?**

.....
.....

4.- **¿Existe algunas políticas de procedimientos de calidad en busca de la satisfacción al cliente?**

.....
.....

5.- ¿La Industria implementa acciones administrativas para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los proceso?

.....
.....

6.- ¿La empresa cuenta con un buzón de recomendaciones para mejorar los procesos de producción.

.....
.....

7.- ¿Cómo evalúa la calidad de los productos procesa la empresa?

.....
.....

8.- ¿Antes de salir del departamento de producción los productos cumplen con los controles de calidad y si necesario se efectúa un reproceso?

.....
.....

9.- ¿Se realiza verificaciones de los procesos llevados a cabo con Normas ISO?

10.- ¿Se realiza comparaciones de los procedimientos efectuados con el Manual de Calidad?

.....
.....



ANEXO N° 2
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Entrevista Dirigida al responsable del departamento de producción de PRODALECC.

OBJETIVO: Obtener información sobre la aplicación de normativas calidad, con la finalidad de identificar factores internos que condicionan el desempeño de la gestión de la calidad de la empresa

1. ¿Considera que el proceso productivo que realiza la Industria, para la producción, es el adecuado?

.....
.....

2.- ¿Qué mejoras ha existido, la aplicación del proceso productivo en la Industria?

.....
.....

3.- ¿La materia prima que ustedes adquirieren es la adecuada para la elaboración de sus productos?

.....
.....

4.- ¿Los trabajadores cuenta con el equipo, e implementos necesarios para la elaboración y producción de los productos?

.....
.....

5.- ¿Se aplica una lista de chequeo para determinar si las actividades ejecutadas son cumplidas a cabalidad?

.....
.....

6.- ¿El proceso de producción, se maneja en base al Manual de Calidad y Normas de Calidad?

.....
.....

7.- ¿La empresa aplica técnicas para mejorar y ahorrar tiempo en la elaboración de sus productos?

.....
.....

8.- ¿Antes de salir del departamento de producción los productos cumplen con los controles de calidad?

.....
.....

9.- ¿Qué opina de la Auditoría de calidad?

.....
.....

ANEXO N° 3

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS



CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

*Encuesta aplicada a los clientes de la procesadora de alimentos
“PRODALEC”.*

OBJETIVO:

Recopilar información idónea que ayude al análisis de dicha información, para llevar a cabo la presente investigación.

INSTRUCCIONES:

- **Lea las preguntas y conteste con veracidad.**
- **Marque con una x según considere.**

OBJETIVO:

Recopilar información suficiente mediante la aplicación de encuestas que nos sirva para analizar puntos relevantes de control de calidad considerados dentro de la Industria.

1.- ¿Qué característica prefiere para adquirir los productos lácteos?

Calidad	
Precio	
Marca	
Vitaminas	
Cercanía	

2.- ¿Conoce usted en su totalidad los productos que elabora la procesadora de alimentos PRODALECC?

SI	
NO	

3.- ¿Evalúe la calidad del producto que vende “PRODALECC”?

EXCELENTE	
BUENO	
MALO	

4.- ¿Considera usted que la empresa debe mantener un control constante a cerca de la calidad?

SI	
NO	

5.- ¿Cree usted que los materiales que actualmente ofrece “PRODALECC” es de su total satisfacción?

SI	
NO	

6.- ¿A su criterio cree usted que “PRODALECC” cumple con las normas de calidad?

SI	
NO	

7.- ¿Cree usted que la industria garantiza calidad total en sus productos y mejora continua?

SI	
NO	

8.- ¿Cada uno de los productos cuentan con su Registro Sanitario?

SI	
NO	

9.- ¿El envase de los Productos son los adecuados?

SI	
NO	

10.- ¿Cómo califica la atención del cliente por parte de la Industria al momento de la entrega del producto?

EXCELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
MALO	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO N°4
REGLAMENTO DE BUENAS PRACTICAS PARA
ALIMENTOS PROCESADOS

Decreto Ejecutivo 3253

Registro Oficial 696 de 04-nov-2002

Estado: Vigente

NOTA GENERAL:

El Código de la Salud, dictado por Decreto Supremo No. 188, publicado en Registro Oficial 158 de 8 de Febrero de 1971 y sus reformas, fueron derogados por la Ley Orgánica de Salud, dictada por Ley No. 67, publicada en Registro Oficial Suplemento 423 de 22 de Diciembre del 2006 .

Gustavo Noboa Bejarano

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que de conformidad con el Art. 42 de la Constitución Política, es deber del Estado garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección por medio de la seguridad alimentaria, que el artículo 96 del Código de la Salud establece que el Estado fomentará y promoverá la salud individual y colectiva; que el artículo 102 del Código de Salud establece que el Registro Sanitario podrá también ser conferido a la empresa fabricante para sus productos, sobre la base de la aplicación de buenas prácticas de manufactura y demás requisitos que establezca el reglamento al respecto; que el Reglamento de Registro y Control Sanitario, en su artículo 15, numeral 4, establece como requisito para la obtención del Registro Sanitario, entre otros documentos, la presentación de una Certificación de operación de la planta procesadora sobre la utilización de buenas prácticas de manufactura; que es importante que el país cuente con una normativa actualizada para que la industria alimenticia elabore alimentos sujetándose a normas de buenas prácticas de manufactura, las que facilitarán el control a lo largo de toda la cadena de producción, distribución y comercialización, así como el comercio internacional, acorde a los avances científicos y tecnológicos, a la integración de los mercados y a la globalización de la economía; y, En ejercicio de la atribución que le confiere el numeral 5 del artículo 171 de la Constitución Política de la República. Decreta:

Expedir el REGLAMENTO DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA
PARA ALIMENTOS
PROCESADOS.
TITULO I
CAPITULO I
AMBITO DE OPERACIÓN.

Art. 1.- Las disposiciones contenidas en el presente reglamento son aplicables:

- a. A los establecimientos donde se procesen, envasen y distribuyan alimentos.
- b. A los equipos, utensilios y personal manipulador sometidos al Reglamento de Registro y Control Sanitario, exceptuando los plaguicidas de uso doméstico, industrial o agrícola, a los cosméticos, productos higiénicos y perfumes, que se regirán por otra normativa.
- c. A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envasado, empacado, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.
- d. A los productos utilizados como materias primas e insumos en la fabricación, procesamiento, preparación, envasado y empacado de alimentos de consumo humano.

El presente reglamento es aplicable tanto para las empresas que opten por la obtención del Registro Sanitario, a través de la certificación de buenas prácticas de manufactura, como para las actividades de vigilancia y control señaladas en el Capítulo IX del Reglamento de Registro y Control Sanitario, publicado en el Registro Oficial No. 349, Suplemento del 18 de junio del 2001. Cada tipo de alimento podrá tener una normativa específica guardando relación con estas disposiciones.

TITULO II
CAPITULO UNICO
DEFINICIONES

Art. 2.- Para efectos del presente reglamento se tomarán en cuenta las definiciones contempladas en el Código de Salud y en el Reglamento de Alimentos, así como las siguientes definiciones que se establecen en este reglamento:

Alimentos de alto riesgo epidemiológico: Alimentos que, en razón a sus características de composición especialmente en sus contenidos de nutrientes, actividad de agua y pH de acuerdo a normas internacionalmente reconocidas, favorecen el crecimiento microbiano y por consiguiente cualquier deficiencia en su proceso, manipulación, conservación, transporte, distribución y comercialización puede ocasionar trastornos a la salud del consumidor.

Ambiente: Cualquier área interna o externa delimitada físicamente que forma parte del establecimiento destinado a la fabricación, al procesamiento, a la preparación, al envase, almacenamiento y expendio de alimentos.

Acta de Inspección: Formulario único que se expide con el fin de testificar el cumplimiento o no de los requisitos técnicos, sanitarios y legales en los establecimientos en donde se procesan, envasan, almacenan, distribuyen y comercializan alimentos destinados al consumo humano.

Actividad Acuosa (Aw): Es la cantidad de agua disponible en el alimento, que favorece el crecimiento y proliferación de microorganismos. Se determina por el cociente de la presión de vapor de la sustancia, dividida por la presión de vapor de agua pura, a la misma temperatura o por otro ensayo equivalente.

Area Crítica: Son las áreas donde se realizan operaciones de producción, en las que el alimento esté expuesto y susceptible de contaminación a niveles inaceptables.
Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.): Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura: Documento expedido por la autoridad de salud competente, al establecimiento que cumple con todas las disposiciones establecidas en el presente reglamento.

Contaminante: Cualquier agente químico o biológico, materia extraña u otras sustancias agregadas no intencionalmente al alimento, las cuales pueden comprometer la seguridad e inocuidad del alimento.

Contaminaciones Cruzadas: Es el acto de introducir por corrientes de aire, traslados de materiales, alimentos o circulación de personal, un agente biológico, químico bacteriológico o físico u otras sustancias, no intencionalmente adicionadas al alimento, que pueda comprometer la inocuidad o estabilidad del alimento.

Desinfección - Descontaminación: Es el tratamiento físico, químico o biológico, aplicado a las superficies limpias en contacto con el alimento con el fin de eliminar los microorganismos indeseables, sin que dicho tratamiento afecte adversamente la calidad e inocuidad del alimento.

Diseño Sanitario: Es el conjunto de características que deben reunir las edificaciones, equipos, utensilios e instalaciones de los establecimientos dedicados a la fabricación de alimentos.

Entidad de Inspección: Entes naturales o jurídicos acreditados por el Sistema Ecuatoriano de Metrología, Normalización, Acreditación y Certificación de acuerdo a su competencia técnica para la evaluación de la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura.

HACCP: Siglas en inglés del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, sistema que identifica, evalúa y controla peligros, que son significativos para la inocuidad del alimento.

Higiene de los Alimentos: Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo, incluida su distribución, transporte y comercialización.

Infestación: Es la presencia y multiplicación de plagas que pueden contaminar o deteriorar las materias primas, insumos y los alimentos.

Inocuidad: Condición de un alimento que no hace daño a la salud del consumidor cuando es ingerido de acuerdo a las instrucciones del fabricante.

Insumo: Comprende los ingredientes, envases y empaques de alimentos.

Limpieza: Es el proceso o la operación de eliminación de residuos de alimentos u otras materias extrañas o indeseables.

MNAC: Sistema Ecuatoriano de Metrología, Normalización, Acreditación y Certificación.

Proceso Tecnológico: Es la secuencia de etapas u operaciones que se aplican a las materias primas e insumos para obtener un alimento. Esta definición incluye la operación de envasado y embalaje del alimento terminado.

Punto Crítico de Control: Es un punto en el proceso del alimento donde existe una alta probabilidad de que un control inapropiado pueda provocar, permitir o contribuir a un peligro o a la descomposición o deterioro del alimento final.

Sustancia Peligrosa: Es toda forma de material que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso puede generar polvos, humos, gases, vapores, radiaciones o causar explosión, corrosión, incendio, irritación, toxicidad u otra afección, que constituya riesgo para la salud de las personas o causar daños materiales o deterioro del medio ambiente.

Validación: Procedimiento por el cual con una evidencia técnica, se demuestra que una actividad cumple el objetivo para el que fue diseñada.

Vigilancia Epidemiológica de las Enfermedades Transmitidas por los Alimentos Es un sistema de información simple, oportuno, continuo de ciertas enfermedades que se adquieren por el consumo de alimentos o bebidas, que incluye la investigación de los factores determinantes y los agentes causales de la afección, así como el establecimiento del diagnóstico de la situación, permitiendo la formación de estrategias de acción para la prevención y control. Debe cumplir además con los atributos de flexible, aceptable, sensible y representativo.

TITULO III
REQUISITOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA
CAPITULO I
DE LAS INSTALACIONES

Art. 3.- DE LAS CONDICIONES MINIMAS BASICAS: Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y construidos en armonía con la naturaleza de las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento, de manera que puedan cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Que el riesgo de contaminación y alteración sea mínimo;
- b. Que el diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiado que minimice las contaminaciones;
- c. Que las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no sean tóxicos y estén diseñados para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y,
- d. Que facilite un control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de las mismas.

Art. 4.- DE LA LOCALIZACION: Los establecimientos donde se procesen, envasen y/o distribuyan alimentos serán responsables que su funcionamiento esté protegido de focos de insalubridad que representen riesgos de contaminación.

Art. 5.- DISEÑO Y CONSTRUCCION: La edificación debe diseñarse y construirse de manera que:

- a. Ofrezca protección contra polvo, materias extrañas, insectos, roedores, aves y otros elementos del ambiente exterior y que mantenga las condiciones sanitarias;
- b. La construcción sea sólida y disponga de espacio suficiente para la instalación; operación y mantenimiento de los equipos así como para el movimiento del personal y el traslado de materiales o alimentos;
- c. Brinde facilidades para la higiene personal; y,
- d. Las áreas internas de producción se deben dividir en zonas según el nivel de higiene que requieran y dependiendo de los riesgos de contaminación de los alimentos.

Art. 6.- CONDICIONES ESPECIFICAS DE LAS AREAS, ESTRUCTURAS INTERNAS Y

ACCESORIOS: Estas deben cumplir los siguientes requisitos de distribución, diseño y construcción:

I. Distribución de Areas.

- a) Las diferentes áreas o ambientes deben ser distribuidos y señalizadas siguiendo de preferencia el principio de flujo hacia adelante, esto es, desde la recepción de las materias primas hasta el despacho del alimento terminado, de tal manera que se evite confusiones y contaminaciones;
- b) Los ambientes de las áreas críticas, deben permitir un apropiado mantenimiento, limpieza, desinfección y desinfestación y minimizar las contaminaciones cruzadas por corrientes de aire, traslado de materiales, alimentos o circulación de personal; y,
- c) En caso de utilizarse elementos inflamables, éstos estarán ubicados en una área alejada de la planta, la cual será de construcción adecuada y ventilada. Debe mantenerse limpia, en buen estado y de uso exclusivo para estos alimentos.

II. Pisos, Paredes, Techos y Drenajes:

- a) Los pisos, paredes y techos tienen que estar contruidos de tal manera que puedan limpiarse adecuadamente, mantenerse limpios y en buenas condiciones;
- b) Las cámaras de refrigeración o congelación, deben permitir una fácil limpieza, drenaje y condiciones sanitarias;
- c) Los drenajes del piso deben tener la protección adecuada y estar diseñados de forma tal que se permita su limpieza. Donde sea requerido, deben tener instalados el sello hidráulico, trampas de grasa y sólidos, con fácil acceso para la limpieza;
- d) En las áreas críticas, las uniones entre las paredes y los pisos, deben ser cóncavas para facilitar su limpieza;
- e) Las áreas donde las paredes no terminan unidas totalmente al techo, deben terminar en ángulo para evitar el depósito de polvo; y,
- f) Los techos, falsos techos y demás instalaciones suspendidas deben estar diseñadas y construidas de manera que se evite la acumulación de suciedad, la condensación, la formación de mohos, el desprendimiento superficial y además se facilite la limpieza y mantenimiento.

III. Ventanas, Puertas y Otras Aberturas.

- a) En áreas donde el producto esté expuesto y exista una alta generación de polvo, las ventanas y otras aberturas en las paredes se deben construir de manera que eviten la acumulación de polvo o cualquier suciedad. Las repisas internas de las ventanas (alféizares), si las hay, deben ser en pendiente para evitar que sean utilizadas como estantes;

- b) En las áreas donde el alimento esté expuesto, las ventanas deben ser preferiblemente de material no astillable; si tienen vidrio, debe adosarse una película protectora que evite la proyección de partículas en caso de rotura;
- c) En áreas de mucha generación de polvo, las estructuras de las ventanas no deben tener cuerpos huecos y, en caso de tenerlos, permanecerán sellados y serán de fácil remoción, limpieza e inspección. De preferencia los marcos no deben ser de madera;
- d) En caso de comunicación al exterior, deben tener sistemas de protección a prueba de insectos, roedores, aves y otros animales; y,
- e) Las áreas en las que los alimentos de mayor riesgo estén expuestos, no deben tener puertas de acceso directo desde el exterior; cuando el acceso sea necesario se utilizarán sistemas de doble puerta, o puertas de doble servicio, de preferencia con mecanismos de cierre automático como brazos mecánicos y sistemas de protección a prueba de insectos y roedores.

IV. Escaleras, Elevadores y Estructuras Complementarias (rampas, plataformas).

- a) Las escaleras, elevadores y estructuras complementarias se deben ubicar y construir de manera que no causen contaminación al alimento o dificulten el flujo regular del proceso y la limpieza de la planta;
- b) Deben ser de material durable, fácil de limpiar y mantener; y,
- c) En caso de que estructuras complementarias pasen sobre las líneas de producción, es necesario que las líneas de producción tengan elementos de protección y que las estructuras tengan barreras a cada lado para evitar la caída de objetos y materiales extraños.

V. Instalaciones Eléctricas y Redes de Agua.

- a) La red de instalaciones eléctricas, de preferencia debe ser abierta y los terminales adosados en paredes o techos. En las áreas críticas, debe existir un procedimiento escrito de inspección y limpieza;
- b) En caso de no ser posible que esta instalación sea abierta, en la medida de lo posible, se evitará la presencia de cables colgantes sobre las áreas de manipulación de alimentos; y,
- c) Las líneas de flujo (tuberías de agua potable, agua no potable, vapor, combustible, aire comprimido, aguas de desecho, otros) se identificarán con un color distinto para cada una de ellas, de acuerdo a las normas INEN correspondientes y se colocarán rótulos con los símbolos respectivos en sitios visibles:

VI. Iluminación.

Las áreas tendrán una adecuada iluminación, con luz natural siempre que fuera posible, y cuando se necesite luz artificial, ésta será lo más semejante a la luz natural para que garantice que el trabajo se lleve a cabo eficientemente.

Las fuentes de luz artificial que estén suspendidas por encima de las líneas de elaboración, envasado y almacenamiento de los alimentos y materias primas, deben ser de tipo de seguridad y deben estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura.

VII. Calidad del Aire y Ventilación.

- a) Se debe disponer de medios adecuados de ventilación natural o mecánica, directa o indirecta y adecuada para prevenir la condensación del vapor, entrada de polvo y facilitar la remoción del calor donde sea viable y requerido;

- b) Los sistemas de ventilación deben ser diseñados y ubicados de tal forma que eviten el paso de aire desde un área contaminada a una área limpia; donde sea necesario, deben permitir el acceso para aplicar un programa de limpieza periódica;
- c) Los sistemas de ventilación deben evitar la contaminación del alimento con aerosoles, grasas, partículas u otros contaminantes, inclusive los provenientes de los mecanismos del sistema de ventilación, y deben evitar la incorporación de olores que puedan afectar la calidad del alimento; donde sea requerido, deben permitir el control de la temperatura ambiente y humedad relativa;
- d) Las aberturas para circulación del aire deben estar protegidas con mallas de material no corrosivo y deben ser fácilmente removibles para su limpieza;
- e) Cuando la ventilación es inducida por ventiladores o equipos acondicionadores de aire, el aire debe ser filtrado y mantener una presión positiva en las áreas de producción donde el alimento esté expuesto, para asegurar el flujo de aire hacia el exterior; y,
- f) El sistema de filtros debe estar bajo un programa de mantenimiento, limpieza o cambios.

VIII. Control de Temperatura y Humedad Ambiental.

Deben existir mecanismos para controlar la temperatura y humedad del ambiente, cuando ésta sea necesaria para asegurar la inocuidad del alimento.

IX. Instalaciones Sanitarias.

Deben existir instalaciones o facilidades higiénicas que aseguren la higiene del personal para evitar la contaminación de los alimentos. Estas deben incluir:

- a) Instalaciones sanitarias tales como servicios higiénicos, duchas y vestuarios, en cantidad suficiente e independiente para hombres y mujeres, de acuerdo a los reglamentos de seguridad e higiene laboral vigentes;
- b) Ni las áreas de servicios higiénicos, ni las duchas y vestidores, pueden tener acceso directo a las áreas de producción;
- c) Los servicios sanitarios deben estar dotados de todas las facilidades necesarias, como dispensador de jabón, implementos desechables o equipos automáticos para el secado de las manos y recipientes preferiblemente cerrados para depósito de material usado;
- d) En las zonas de acceso a las áreas críticas de elaboración deben instalarse unidades dosificadoras de soluciones desinfectantes cuyo principio activo no afecte a la salud del personal y no constituya un riesgo para la manipulación del alimento;
- e) Las instalaciones sanitarias deben mantenerse permanentemente limpias, ventiladas y con una provisión suficiente de materiales; y,
- f) En las proximidades de los lavamanos deben colocarse avisos o advertencias al personal sobre la obligatoriedad de lavarse

Art. 7.- SERVICIOS DE PLANTA - FACILIDADES.

I. Suministro de Agua.

- a) Se dispondrá de un abastecimiento y sistema de distribución adecuado de agua potable así como de instalaciones apropiadas para su almacenamiento, distribución y control;

- b) El suministro de agua dispondrá de mecanismos para garantizar la temperatura y presión requeridas en el proceso, la limpieza y desinfección efectiva;
- c) Se permitirá el uso de agua no potable para aplicaciones como control de incendios, generación de vapor, refrigeración; y otros propósitos similares, y en el proceso, siempre y cuando no sea ingrediente ni contamine el alimento; y,
- d) Los sistemas de agua no potable deben estar identificados y no deben estar conectados con los sistemas de agua potable.

II. Suministro de Vapor.

En caso de contacto directo de vapor con el alimento, se debe disponer de sistemas de filtros para la retención de partículas, antes de que el vapor entre en contacto con el alimento y se deben utilizar productos químicos de grado alimenticio para su generación.

III. Disposición de Desechos Líquidos.

- a) Las plantas procesadoras de alimentos deben tener, individual o colectivamente, instalaciones o sistemas adecuados para la disposición final de aguas negras y efluentes industriales; y,
- b) Los drenajes y sistemas de disposición deben ser diseñados y construidos para evitar la contaminación del alimento, del agua o las fuentes de agua potable almacenadas en la planta.

IV. Disposición de Desechos Sólidos.

- a) Se debe contar con un sistema adecuado de recolección, almacenamiento, protección y eliminación de basuras. Esto incluye el uso de recipientes con tapa y con la debida identificación para los desechos de sustancias tóxicas;
- b) Donde sea necesario, se deben tener sistemas de seguridad para evitar contaminaciones accidentales o intencionales;
- c) Los residuos se removerán frecuentemente de las áreas de producción y deben disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores para que no sean fuente de contaminación o refugio de plagas; y,
- d) Las áreas de desperdicios deben estar ubicadas fuera de las de producción y en sitios alejados de la misma.

CAPITULO II DE LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS

Art. 8.- La selección, fabricación e instalación de los equipos deben ser acorde a las operaciones a realizar y al tipo de alimento a producir. El equipo comprende las máquinas utilizadas para la fabricación, llenado o envasado, acondicionamiento, almacenamiento, control, emisión y transporte de materias primas y alimentos terminados.

Las especificaciones técnicas dependerán de las necesidades de producción y cumplirán los siguientes requisitos:

1. Construidos con materiales tales que sus superficies de contacto no transmitan sustancias tóxicas, olores ni sabores, ni reaccionen con los ingredientes o materiales que intervengan en el proceso de fabricación.
2. Debe evitarse el uso de madera y otros materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente, a menos que se tenga la certeza de que su empleo no contamina indeseable y no represente un riesgo físico.
3. Sus características técnicas deben ofrecer facilidades para la limpieza, desinfección e inspección y deben contar con dispositivos para impedir la

contaminación del producto por lubricantes, refrigerantes, sellantes u otras sustancias que se requieran para su funcionamiento.

4. Cuando se requiera la lubricación de algún equipo o instrumento que por razones tecnológicas esté ubicado sobre las líneas de producción, se debe utilizar sustancias permitidas (lubricantes de grado alimenticio).

5. Todas las superficies en contacto directo con el alimento no deben ser recubiertas con pinturas u otro tipo de material desprendible que represente un riesgo para la inocuidad del alimento.

6. Las superficies exteriores de los equipos deben ser construidas de manera que faciliten su limpieza.

7. Las tuberías empleadas para la conducción de materias primas y alimentos deben ser de materiales resistentes, inertes, no porosos, impermeables y fácilmente desmontables para su limpieza. Las tuberías fijas se limpiarán y desinfectarán por recirculación de sustancias previstas para este fin.

8. Los equipos se instalarán en forma tal que permitan el flujo continuo y racional del material y del personal, minimizando la posibilidad de confusión y contaminación.

9. Todo el equipo y utensilios que puedan entrar en contacto con los alimentos deben ser de materiales que resistan la corrosión y las repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

Art. 9.- MONITOREO DE LOS EQUIPOS: Condiciones de instalación y funcionamiento.

1. La instalación de los equipos debe realizarse de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

2. Toda maquinaria o equipo debe estar provista de la instrumentación adecuada y demás implementos necesarios para su operación, control y mantenimiento. Se contará con un sistema de calibración que permita asegurar que, tanto los equipos y maquinarias como los instrumentos de control proporcionen lecturas confiables. El funcionamiento de los equipos considera además lo siguiente: que todos los elementos que conforman el equipo y que estén en contacto con las materias primas y alimentos en proceso deben limpiarse a fin de evitar contaminaciones.

TITULO IV

REQUISITOS HIGIENICOS DE FABRICACION

CAPITULO I

PERSONAL

Art. 10.- CONSIDERACIONES GENERALES: Durante la fabricación de alimentos, el personal manipulador que entra en contacto directo o indirecto con los alimentos debe:

1. Mantener la higiene y el cuidado personal.

2. Comportarse y operar de la manera descrita en el Art. 14 de este reglamento.

3. Estar capacitado para su trabajo y asumir la responsabilidad que le cabe en su función de participar directa e indirectamente en la fabricación de un producto.

Art. 11.- EDUCACION Y CAPACITACION:

Toda planta procesadora de alimentos debe implementar un plan de capacitación continuo y permanente para todo el personal sobre la base de Buenas Prácticas de Manufactura, a fin de asegurar su adaptación a las tareas asignadas. Esta capacitación está bajo la responsabilidad de la empresa y podrá ser efectuada por ésta, o por personas naturales o jurídicas competentes. Deben existir programas de

entrenamiento específicos, que incluyan normas, procedimientos y precauciones a tomar, para el personal que labore dentro de las diferentes áreas.

Art. 12.- ESTADO DE SALUD:

1. El personal manipulador de alimentos debe someterse a un reconocimiento médico antes de desempeñar esta función. Así mismo, debe realizarse un reconocimiento médico cada vez que se considere necesario por razones clínicas y epidemiológicas, especialmente después de una ausencia originada por una infección que pudiera dejar secuelas capaces de provocar contaminaciones de los alimentos que se manipulan. Los representantes de la empresa son directamente responsables del cumplimiento de esta disposición.

2. La dirección de la empresa debe tomar las medidas necesarias para que no se permita manipular los alimentos, directa o indirectamente, al personal del que se conozca o se sospeche padece de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presente heridas infectadas, o irritaciones cutáneas.

Art. 13.- HIGIENE Y MEDIDAS DE PROTECCION:

A fin de garantizar la inocuidad de los alimentos y evitar contaminaciones cruzadas, el personal que trabaja en una Planta Procesadora de Alimentos debe cumplir con normas escritas de limpieza e higiene.

1. El personal de la planta debe contar con uniformes adecuados a las operaciones a realizar:

- a) Delantales o vestimenta, que permitan visualizar fácilmente su limpieza;
- b) Cuando sea necesario, otros accesorios como guantes, botas, gorros, mascarillas, limpios y en buen estado; y,
- c) El calzado debe ser cerrado y cuando se requiera, deberá ser antideslizante e impermeable.

2. Las prendas mencionadas en los literales a y b del inciso anterior, deben ser lavables o desechables, prefiriéndose esta última condición. La operación de lavado debe hacérsela en un lugar apropiado, alejado de las áreas de producción; preferiblemente fuera de la fábrica.

3. Todo el personal manipulador de alimentos debe lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada, cada vez que use los servicios sanitarios y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento. El uso de guantes no exime al personal de la obligación de lavarse las manos.

4. Es obligatorio realizar la desinfección de las manos cuando los riesgos asociados con la etapa del proceso así lo justifique.

Art. 14.- COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL:

1. El personal que labora en las áreas de proceso, envase, empaque y almacenamiento debe acatar las normas establecidas que señalan la prohibición de fumar y consumir alimentos o bebidas en estas áreas.

2. Asimismo debe mantener el cabello cubierto totalmente mediante malla, gorro u otro medio efectivo para ello; debe tener uñas cortas y sin esmalte; no deberá portar joyas o bisutería; debe laborar sin maquillaje, así como barba y bigotes al descubierto durante la jornada de trabajo.

En caso de llevar barba, bigote o patillas anchas, debe usar protector de boca y barba según el caso; estas disposiciones se deben enfatizar en especial al personal que realiza tareas de manipulación y envase de alimentos.

Art. 15.- Debe existir un mecanismo que impida el acceso de personas extrañas a las áreas de procesamiento, sin la debida protección y precauciones.

Art. 16.- Debe existir un sistema de señalización y normas de seguridad, ubicados en sitios visibles para conocimiento del personal de la planta y personal ajeno a ella.

Art. 17.- Los visitantes y el personal administrativo que transiten por el área de fabricación, elaboración manipulación de alimentos; deben proveerse de ropa protectora y acatar las disposiciones señaladas en los artículos precedentes.

CAPITULO II

MATERIAS PRIMAS E INSUMOS

Art. 18.- No se aceptarán materias primas e ingredientes que contengan parásitos, microorganismos patógenos, sustancias tóxicas (tales como, metales pesados, drogas veterinarias, pesticidas), ni materias primas en estado de descomposición o extrañas y cuya contaminación no pueda reducirse a niveles aceptables mediante la operación de tecnologías conocidas para las operaciones usuales de preparación.

Art. 19.- Las materias primas e insumos deben someterse a inspección y control antes de ser utilizados en la línea de fabricación. Deben estar disponibles hojas de especificaciones que indiquen los niveles aceptables de calidad para uso en los procesos de fabricación.

Art. 20.- La recepción de materias primas e insumos debe realizarse en condiciones de manera que eviten su contaminación, alteración de su composición y daños físicos. Las zonas de recepción y almacenamiento estarán separadas de las que se destinan a elaboración o envasado de producto final.

Art. 21.- Las materias primas e insumos deberán almacenarse en condiciones que impidan el deterioro, eviten la contaminación y reduzcan al mínimo su daño o alteración; además deben someterse, si es necesario, a un proceso adecuado de rotación periódica.

Art. 22.- Los recipientes, contenedores, envases o empaques de las materias primas e insumos deben ser de materiales no susceptibles al deterioro o que desprendan sustancias que causen alteraciones o contaminaciones.

Art. 23.- En los procesos que requieran ingresar ingredientes en áreas susceptibles de contaminación con riesgo de afectar la inocuidad del alimento, debe existir un procedimiento para su ingreso dirigido a prevenir la contaminación.

Art. 24.- Las materias primas e insumos conservados por congelación que requieran ser descongeladas previo al uso, se deberían descongelar bajo condiciones controladas adecuadas (tiempo, temperatura, otros) para evitar desarrollo de microorganismos.

Cuando exista riesgo microbiológico, las materias primas e insumos descongelados no podrán ser recongeladas.

Art. 25.- Los insumos utilizados como aditivos alimentarios en el producto final, no rebasarán los límites establecidos en base a los límites establecidos en el Codex Alimentario, o normativa internacional equivalente o normativa nacional.

Art. 26.- AGUA:

1. Como materia prima:

- a) Sólo se podrá utilizar agua potabilizada de acuerdo a normas nacionales o internacionales; y,
- b) El hielo debe fabricarse con agua potabilizada, o tratada de acuerdo a normas nacionales o internacionales.

2. Para los equipos:

- a) El agua utilizada para la limpieza y lavado de materia prima, o equipos y objetos que entran en contacto directo con el alimento debe ser potabilizada o tratada de acuerdo a normas nacionales o internacionales; y,
- b) El agua que ha sido recuperada de la elaboración de alimentos por procesos como evaporación o desecación y otros pueden ser reutilizada, siempre y cuando no se contamine en el proceso de recuperación y se demuestre su aptitud de uso.

CAPITULO III OPERACIONES DE PRODUCCION

Art. 27.- La organización de la producción debe ser concebida de tal manera que el alimento fabricado cumpla con las normas establecidas en las especificaciones correspondientes; que el conjunto de técnicas y procedimientos previstos, se apliquen correctamente y que se evite toda omisión, contaminación, error o confusión en el transcurso de las diversas operaciones.

Art. 28.- La elaboración de un alimento debe efectuarse según procedimientos validados, en locales apropiados, con áreas y equipos limpios y adecuados, con personal competente, con materias primas y materiales conforme a las especificaciones, según criterios definidos, registrando en el documento de fabricación todas las operaciones efectuadas, incluidos los puntos críticos de control donde fuere el caso, así como las observaciones y advertencias.

Art. 29.- Deberán existir las siguientes condiciones ambientales:

1. La limpieza y el orden deben ser factores prioritarios en estas áreas.
2. Las sustancias utilizadas para la limpieza y desinfección, deben ser aquellas aprobadas para su uso en áreas, equipos y utensilios donde se procesen alimentos destinados al consumo humano.
3. Los procedimientos de limpieza y desinfección deben ser validados periódicamente.
4. Las cubiertas de las mesas de trabajo deben ser lisas, con bordes redondeados, de material impermeable, inalterable e inoxidable, de tal manera que permita su fácil limpieza.

Art. 30.- Antes de emprender la fabricación de un lote debe verificarse que:

1. Se haya realizado convenientemente la limpieza del área según procedimientos establecidos y que la operación haya sido confirmada y mantener el registro de las inspecciones.
2. Todos los protocolos y documentos relacionados con la fabricación estén disponibles.
3. Se cumplan las condiciones ambientales tales como temperatura, humedad, ventilación.
4. Que los aparatos de control estén en buen estado de funcionamiento; se registrarán estos controles así como la calibración de los equipos de control.

Art. 31.- Las sustancias susceptibles de cambio, peligrosas o tóxicas deben ser manipuladas tomando precauciones particulares, definidas en los procedimientos de fabricación.

Art. 32.- En todo momento de la fabricación el nombre del alimento, número de lote, y la fecha de elaboración, deben ser identificadas por medio de etiquetas o cualquier otro medio de identificación.

Art. 33.- El proceso de fabricación debe estar descrito claramente en un documento donde se precisen todos los pasos a seguir de manera secuencial (llenado, envasado, etiquetado, empaque, otros), indicando además controles a efectuarse durante las operaciones y los límites establecidos en cada caso.

Art. 34.- Se debe dar énfasis al control de las condiciones de operación necesarias para reducir el crecimiento potencial de microorganismos, verificando, cuando la clase de proceso y la naturaleza del alimento lo requiera, factores como: tiempo, temperatura, humedad, actividad acuosa (A_w), pH, presión y velocidad de flujo; también es necesario, donde sea requerido, controlar las condiciones de fabricación tales como congelación, deshidratación, tratamiento térmico, acidificación y refrigeración para asegurar que los tiempos de espera, las fluctuaciones de temperatura y otros factores no contribuyan a la descomposición o contaminación del alimento.

Art. 35.- Donde el proceso y la naturaleza del alimento lo requiera, se deben tomar las medidas efectivas para proteger el alimento de la contaminación por metales u otros materiales extraños, instalando mallas, trampas, imanes, detectores de metal o cualquier otro método apropiado.

Art. 36.- Deben registrarse las acciones correctivas y las medidas tomadas cuando se detecte cualquier anomalía durante el proceso de fabricación.

Art. 37.- Donde los procesos y la naturaleza de los alimentos lo requiera e intervenga el aire o gases como un medio de transporte o de conservación, se deben tomar todas las medidas de prevención para que estos gases y aire no se conviertan en focos de contaminación o sean vehículos de contaminaciones cruzadas.

Art. 38.- El llenado o envasado de un producto debe efectuarse rápidamente, a fin de evitar deterioros o contaminaciones que afecten su calidad.

Art. 39.- Los alimentos elaborados que no cumplan las especificaciones técnicas de producción, podrán reprocesarse o utilizarse en otros procesos, siempre y cuando se garantice su inocuidad; de lo contrario deben ser destruidos o desnaturalizados irreversiblemente.

Art. 40.- Los registros de control de la producción y distribución, deben ser mantenidos por un período mínimo equivalente al de la vida útil del producto.

CAPITULO IV

ENVASADO, ETIQUETADO Y EMPAQUETADO

Art. 41.- Todos los alimentos deben ser envasados, etiquetados y empaquetados de conformidad con las normas técnicas y reglamentación respectiva.

Art. 42.- El diseño y los materiales de envasado deben ofrecer una protección adecuada de los alimentos para reducir al mínimo la contaminación, evitar daños y permitir un etiquetado de conformidad con las normas técnicas respectivas. Cuando se utilizan materiales o gases para el envasado, éstos no deben ser tóxicos ni representar una amenaza para la inocuidad y la aptitud de los alimentos en las condiciones de almacenamiento y uso, especificadas.

Art. 43.- En caso de que las características de los envases permitan su reutilización, será indispensable lavarlos y esterilizarlos de manera que se

restablezcan las características originales, mediante una operación adecuada y correctamente inspeccionada, a fin de eliminar los envases defectuosos.

Art. 44.- Cuando se trate de material de vidrio, debe existir procedimientos establecidos para que cuando ocurran roturas en la línea; se asegure que los trozos de vidrio no contaminen a los recipientes adyacentes.

Art. 45.- Los tanques o depósitos para el transporte de alimentos al granel serán diseñados y construidos de acuerdo con las normas técnicas respectivas, tendrán una superficie que no favorezca la acumulación de suciedad y den origen a fermentaciones, descomposiciones o cambios en el producto.

Art. 46.- Los alimentos envasados y los empaquetados deben llevar una identificación codificada que permita conocer el número de lote, la fecha de producción y la identificación del fabricante a más de las informaciones adicionales que correspondan, según la norma técnica de rotulado.

Art. 47.- Antes de comenzar las operaciones de envasado y empaquetado deben verificarse y registrarse:

1. La limpieza e higiene del área a ser utilizada para este fin.
2. Que los alimentos a empacar, correspondan con los materiales de envasado y acondicionamiento, conforme a las instrucciones escritas al respecto.
3. Que los recipientes para envasado estén correctamente limpios y desinfectados, si es el caso.

Art. 48.- Los alimentos en sus envases finales, en espera del etiquetado, deben estar separados e identificados convenientemente.

Art. 49.- Las cajas múltiples de embalaje de los alimentos terminados, podrán ser colocados sobre plataformas o paletas que permitan su retiro del área de empaque hacia el área de cuarentena o al almacén de alimentos terminados evitando la contaminación.

Art. 50.- El personal debe ser particularmente entrenado sobre los riesgos de errores inherentes a las operaciones de empaque.

Art. 51.- Cuando se requiera, con el fin de impedir que las partículas del embalaje contaminen los alimentos, las operaciones de llenado y empaque deben efectuarse en áreas separadas.

CAPITULO V ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCION, TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION

Art. 52.- Los almacenes o bodegas para almacenar los alimentos terminados deben mantenerse en condiciones higiénicas y ambientales apropiadas para evitar la descomposición o contaminación posterior de los alimentos envasados y empaquetados.

Art. 53.- Dependiendo de la naturaleza del alimento terminado, los almacenes o bodegas para almacenar los alimentos terminados deben incluir mecanismos para el control de temperatura y humedad que asegure la conservación de los mismos; también debe incluir un programa sanitario que contemple un plan de limpieza, higiene y un adecuado control de plagas.

Art. 54.- Para la colocación de los alimentos deben utilizarse estantes o tarimas ubicadas a una altura que evite el contacto directo con el piso.

Art. 55.- Los alimentos serán almacenados de manera que faciliten el libre ingreso del personal para el aseo y mantenimiento del local.

Art. 56.- En caso de que el alimento se encuentre en las bodegas del fabricante, se utilizarán métodos apropiados para identificar las condiciones del alimento: cuarentena, aprobado.

Art. 57.- Para aquellos alimentos que por su naturaleza requieren de refrigeración o congelación, su almacenamiento se debe realizar de acuerdo a las condiciones de temperatura humedad y circulación de aire que necesita cada alimento.

Art. 58.- El transporte de alimentos debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Los alimentos y materias primas deben ser transportados manteniendo, cuando se requiera, las condiciones higiénico - sanitarias y de temperatura establecidas para garantizar la conservación de la calidad del producto.

2. Los vehículos destinados al transporte de alimentos y materias primas serán adecuados a la naturaleza del alimento y construidos con materiales apropiados y de tal forma que protejan al alimento de contaminación y efecto del clima.

3. Para los alimentos que por su naturaleza requieren conservarse en refrigeración o congelación, los medios de transporte deben poseer esta condición.

4. El área del vehículo que almacena y transporta alimentos debe ser de material de fácil limpieza, y deberá evitar contaminaciones o alteraciones del alimento.

5. No se permite transportar alimentos junto con sustancias consideradas tóxicas, peligrosas o que por sus características puedan significar un riesgo de contaminación o alteración de los alimentos.

6. La empresa y distribuidor deben revisar los vehículos antes de cargar los alimentos con el fin de asegurar que se encuentren en buenas condiciones sanitarias.

7. El propietario o el representante legal de la unidad de transporte, es el responsable del mantenimiento de las condiciones exigidas por el alimento durante su transporte.

Art. 59.- La comercialización o expendio de alimentos deberá realizarse en condiciones que garanticen la conservación y protección de los mismos, para ello:

1. Se dispondrá de vitrinas, estantes o muebles de fácil limpieza.

2. Se dispondrá de los equipos necesarios para la conservación, como neveras y congeladores adecuados, para aquellos alimentos que requieran condiciones especiales de refrigeración o congelación.

3. El propietario o representante legal del establecimiento de comercialización, es el responsable en el mantenimiento de las condiciones sanitarias exigidas por el alimento para su conservación.

TITULO V GARANTIA DE CALIDAD CAPITULO UNICO

DEL ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD

Art. 60.- Todas las operaciones de fabricación, procesamiento, envasado, almacenamiento y distribución de los alimentos deben estar sujetas a los controles de calidad apropiados. Los procedimientos de control deben prevenir los defectos evitables y reducir los defectos naturales o inevitables a niveles tales que no represente riesgo para la salud. Estos controles variarán dependiendo de la naturaleza del alimento y deberán rechazar todo alimento que no sea apto para el consumo humano.

Art. 61.- Todas las fábricas de alimentos deben contar con un sistema de control y aseguramiento de la inocuidad, el cual debe ser esencialmente preventivo y cubrir

todas las etapas de procesamiento del alimento, desde la recepción de materias primas e insumos hasta la distribución de alimentos terminados.

Art. 62.- El sistema de aseguramiento de la calidad debe, como mínimo, considerar los siguientes aspectos:

1. Especificaciones sobre las materias primas y alimentos terminados. Las especificaciones definen completamente la calidad de todos los alimentos y de todas las materias primas con los cuales son elaborados y deben incluir criterios claros para su aceptación, liberación o retención y rechazo.

2. Documentación sobre la planta, equipos y procesos.

3. Manuales e instructivos, actas y regulaciones donde se describan los detalles esenciales de equipos, procesos y procedimientos requeridos para fabricar alimentos, así como el sistema almacenamiento y distribución, métodos y procedimientos de laboratorio; es decir que estos documentos deben cubrir todos los factores que puedan afectar la inocuidad de los alimentos.

4. Los planes de muestreo, los procedimientos de laboratorio, especificaciones y métodos de ensayo deberán ser reconocidos oficialmente o normados, con el fin de garantizar o asegurar que los resultados sean confiables.

Art. 63.- En caso de adoptarse el Sistema HACCP, para asegurar la inocuidad de los alimentos, la empresa deberá implantarlo, aplicando las BPM como requisito.

Art. 64.- Todas las fábricas que procesen, elaboren o envasen alimentos, deben disponer de un laboratorio de pruebas y ensayos de control de calidad el cual puede ser propio o externo acreditado.

Art. 65.- Se llevará un registro individual escrito correspondiente a la limpieza, calibración y mantenimiento preventivo de cada equipo o instrumento.

Art. 66.- Los métodos de limpieza de planta y equipos dependen de la naturaleza del alimento, al igual que la necesidad o no del proceso de desinfección y para su fácil operación y verificación se debe:

1. Escribir los procedimientos a seguir, donde se incluyan los agentes y sustancias utilizadas, así como las concentraciones o forma de uso y los equipos e implementos requeridos para efectuar las operaciones. También debe incluir la periodicidad de limpieza y desinfección.

2. En caso de requerirse desinfección se deben definir los agentes y sustancias así como las concentraciones, formas de uso, eliminación y tiempos de acción del tratamiento para garantizar la efectividad de la operación.

3. También se deben registrar las inspecciones de verificación después de la limpieza y desinfección así como la validación de estos procedimientos.

Art. 67.- Los planes de saneamiento deben incluir un sistema de control de plagas, entendidas como insectos, roedores, aves y otras que deberán ser objeto de un programa de control específico, para lo cual se debe observar lo siguiente:

1. El control puede ser realizado directamente por la empresa o mediante un servicio tercerizado especializado en esta actividad.

2. Independientemente de quien haga el control, la empresa es la responsable por las medidas preventivas para que, durante este proceso, no se ponga en riesgo la inocuidad de los alimentos.

3. Por principio, no se deben realizar actividades de control de roedores con agentes químicos dentro de las instalaciones de producción, envase, transporte y distribución de alimentos; sólo se usarán métodos físicos dentro de estas áreas.

Fuera de ellas, se podrán usar métodos químicos, tomando todas las medidas de seguridad para que eviten la pérdida de control sobre los agentes usados.

TITULO VI

PROCEDIMIENTO PARA LA CONCESION DEL CERTIFICADO DE OPERACION SOBRE LA BASE DE LA UTILIZACION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

CAPITULO I

DE LA INSPECCION

Art. 68.- Para la inspección de la utilización de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en las plantas procesadoras de alimentos, el Ministerio de Salud Pública delega al Sistema Ecuatoriano de Metrología, Normalización, Acreditación y Certificación (MNAC) para acreditar, bajo procedimientos internacionalmente reconocidos, las entidades de inspección públicas o privadas, encargadas de la inspección de las buenas prácticas de manufactura.

Art. 69.- Las entidades de inspección acreditadas deben portar las credenciales expedidas por el Sistema Ecuatoriano Metrología, Normalización, Acreditación y Certificación (MNAC) que les habilita para el cumplimiento de actividades de inspección de buenas prácticas de manufactura.

Art. 70.- A las entidades de inspección les queda prohibido realizar actividades de inspección por cuenta propia.

Art. 71.- Durante la inspección, las entidades de inspección deben solicitar el concurso de los responsables técnico y legal de la planta.

Art. 72.- La inspección debe ser consecuente con lo que determinan el Acta de Inspección y el presente Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura.

Art. 73.- Para constancia de las visitas e inspecciones realizadas, se firmará el Acta de Inspección por parte de los inspectores y los representantes del establecimiento inspeccionado, dejando una copia en la empresa.

Art. 74.- Cumplidos los requisitos establecidos en el Acta de Inspección, las entidades de inspección deben elaborar un informe detallado del desarrollo de dicha inspección, el que debe incluir el Acta de

Inspección diligenciada y lo deben presentar a las autoridades provinciales de salud competentes con copia al representante legal de la planta inspeccionada.

Art. 75.- Si luego de la inspección se obtienen observaciones y recomendaciones, las entidades de inspección elaborarán un informe preliminar, donde constará el plazo que de común acuerdo se establezca con los responsables de la planta, para el cumplimiento de dichas recomendaciones u observaciones, teniendo en cuenta la incidencia directa que ellas tengan sobre la inocuidad del alimento.

Art. 76.- Vencido el plazo señalado en el Art. 75 del presente reglamento, las entidades de inspección procederán a reinspeccionar para determinar el cumplimiento de las recomendaciones u observaciones realizadas.

Art. 77.- Si la evaluación de reinspección señala que la planta no cumple con los requisitos técnicos o sanitarios involucrados en los procesos de fabricación de los alimentos, las entidades de inspección tendrán la base para no dar el informe favorable y darán por terminado el proceso.

Art. 78.- Si la evaluación de reinspección señala que la planta ha cumplido parcialmente con los requisitos técnicos, las entidades de inspección podrán otorgar un nuevo y último plazo no mayor al inicialmente concedido.

CAPITULO II DEL ACTA DE INSPECCION DE BPM

Art. 79.- El Acta de Inspección de BPM es el documento en el que, sobre la base de lo observado durante la inspección, las entidades de inspección hacen constar la utilización de las BPM en el establecimiento, y servirá para el otorgamiento del certificado de operaciones respectivo y para el control de las actividades de vigilancia y control señaladas en el Reglamento de Registro y Control Sanitario.

Art. 80.- La inspección se debe realizar de conformidad con el Acta de Inspección de Buenas Prácticas de Manufactura.

CAPITULO III DEL CERTIFICADO DE OPERACION SOBRE LA UTILIZACION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Art. 81.- El Certificado de Operación sobre la base de la utilización de buenas prácticas de manufactura de la planta procesadora, será otorgado por la autoridad de Salud Provincial competente, en un periodo máximo de 3 días laborables a partir de la recepción del informe favorable de las entidades de inspección y la documentación que consta en el Art. 74 del presente reglamento y tendrá una vigencia de tres años. Este certificado podrá otorgarse por áreas de elaboración de alimentos, cuyas variedades correspondan al mismo tipo de alimento.

Este mismo documento que certifica la aplicación de buenas prácticas de manufactura de la totalidad de la planta o establecimiento, o de ciertas áreas de elaboración de alimentos es el único requisito para la obtención del Registro Sanitario de sus alimentos o de aquellos correspondientes al área certificada de conformidad con las disposiciones establecidas en el Código de la Salud.

Art. 82.- El Certificado de Operación sobre la base de la utilización de buenas prácticas de manufactura debe tener la siguiente información:

1. Número secuencial del certificado.
2. Nombre de la entidad auditora acreditada.
3. Nombre o razón social de la planta, o establecimiento.
4. Area(s) de producción(es) certificada(s).
5. Dirección del establecimiento: provincia, cantón, parroquia, calle, número, teléfono y otros datos relevantes para su correcta ubicación.
6. Nombre del propietario o representante legal de la empresa titular o administradora de la planta, o establecimiento inspeccionados y/o de su representante técnico.
7. Tipo de alimentos que procesa la planta.
8. Fecha de expedición del documento.
9. Firmas y sellos: Representante de la entidad auditora y Director Provincial de Salud o su delegado.

Art. 83.- Se requerirá un nuevo Certificado de Operación sobre la base de la utilización de buenas prácticas de manufactura en los siguientes casos:

1. Si se incluyen otras áreas de elaboración de alimentos para otro(s) tipo(s) de alimentos.
2. Si se realizan modificaciones mayores en la planta de procesamiento que afecten a la inocuidad del alimento.

3. Si se tienen antecedentes de un historial de registros sanitarios con suspensiones o cancelaciones en los dos últimos años.

CAPITULO IV
DE LAS INSPECCIONES PARA LAS ACTIVIDADES
DE VIGILANCIA Y CONTROL

Art. 84.- Las autoridades competentes podrán realizar una visita anual de inspección a las empresas que tengan el Certificado de Operación sobre la base de la utilización de buenas prácticas de manufactura.

Para las empresas que no poseen dicho certificado se aplicarán las disposiciones de vigilancia y control contenidas en el Reglamento de Registro y Control Sanitario.

Art. 85.- Si luego de la inspección de las autoridades sanitarias y una vez evaluada la planta, local o establecimiento se obtienen observaciones y recomendaciones, éstas de común acuerdo con los responsables de la empresa, establecerán el plazo que debe otorgarse para su cumplimiento, que se sujetará a la incidencia directa de la observación sobre la inocuidad del producto y deberá ser comunicado de inmediato a los responsables de la empresa, planta local o establecimiento, con copia a las autoridades de salud competentes.

Art. 86.- Si la evaluación de reinspección señala que la planta no cumple con los requisitos técnicos o sanitarios involucrados en los procesos de fabricación de los alimentos, se aplicarán las medidas sanitarias de seguridad previstas en el Reglamento de Registro y Control Sanitario.

Art. 87.- Si la evaluación de reinspección señala que la planta ha cumplido parcialmente con los requisitos técnicos, la autoridad de salud podrá otorgar un nuevo y último plazo no mayor al inicialmente concedido.

ANEXO N°6
CONCEJO NACIONAL DE CONTROL DE SUSTANCIAS
ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICAS



REPUBLICA DEL ECUADOR
CONSEJO NACIONAL DE CONTROL
DE SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICAS
CONSEP

N° 005781

AMBATO, 22 de Mayo del 2013

De conformidad con el Art. 20 del REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE SUSTANCIAS SUJETAS A FISCALIZACION Y MEDICAMENTOS QUE LAS CONTENGAN, y según el informe de calificación:

18-JALV-00012 ,la Dirección Regional CONSEP Centro

confiere la CALIFICACION a:

COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO

RUC : 0501808117001

Con código de calificación No. 05-5141J-L como:

Comprador Local

Consumidor

Autorizando el manejo de los siguientes medicamentos y/o sustancias fiscalizadas:

SUSTANCIA CONTROLADA	UNIDAD	CUPO ASIGNADO
ACIDO SULFURICO	KG	100
CLORURO DE CALCIO	KG	400
HIDROXIDO DE SODIO SOLIDO	KG	500

Vigencia Desde: 22/05/2013 Hasta: 31/12/2013


ING. EDUARDO PAREDES
DIRECTOR REGIONAL CONSEP AMBATO

ANEXO N°7 PERMISO DE LOS BOMBEROS

Cuerpo de Bomberos de Latacunga

RUC.: 0560022510001

La Jefatura del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, en uso de las atribuciones concedidas en la Ley de Defensa Contra Incendios promulgada en el registro oficial N° 815 de Abril de 1979, concede a:

~~PASTEURIZADORA PRODALECC~~

~~COBO CRUZ NEPATAH EDUARDO~~

Ubicada en el Cantón: ATACUNGA Provincia COTOPA
Parroquia: _____ Calle: _____
N° _____ la respectiva AUTORIZACIÓN para que pueda funcionar de acuerdo
la Ley ^{S/N} por el año 20 _____

17

Latacunga, a _____ de _____ del 20 _____

N° 011095



PRIMER JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA

ANEXO N°8 CONTRATO DE TRABAJO

CONTRATO DE TRABAJO A PRUEBA

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte El **SR. COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO** con cédula de ciudadanía N°050180811-7 en calidad de **EMPLEADOR** y por otra parte el **SR. ALCARRAS AVILA MILTON PATRICIO** portador de la cédula de ciudadanía N° 050169502-7 en calidad de **TRABAJADOR**. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de Latacunga y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a Prueba con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

El **EMPLEADOR** y **TRABAJADOR** en adelante se las denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

El **EMPLEADOR SR. COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO** para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un **AYUDANTE DE PRESNSISTA**, revisados los antecedentes del **SR. ALCARRAS AVILA MILTON PATRICIO**, éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El **EMPLEADOR** y el **TRABAJADOR** proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- OBJETO.

El **TRABAJADOR SR. ALCARRAS AVILA MILTON PATRICIO** se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del **EMPLEADOR COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO** en calidad de **OPERARIO DE QUESOS** con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta El **EMPLEADOR**, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fueran de su conocimiento, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del **EMPLEADOR** y que se encuentran bajo su responsabilidad.

TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

El **TRABAJADOR SR. ALCARRAS AVILA MILTON PATRICIO** se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo de 8 horas diarias, 40 horas semanales, de Lunes a Viernes desde las 8:00 am hasta las 17:00 pm con una hora de almuerzo, en conformidad con la Ley, en los horarios establecidos por El **EMPLEADOR** de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el **EMPLEADO** labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de El **EMPLEADOR**.

CUARTA.- REMUNERACIÓN.-

El **EMPLEADOR SR. COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO** pagará al **TRABAJADOR** por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE CON 60/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD\$277,60).

El **EMPLEADOR SR. COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO** reconocerá también al **TRABAJADOR** las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

QUINTA.- DURACIÓN.-

El tiempo de duración del presente Contrato será por un período probatorio de noventa (90) días en el que, cualquiera de ellas lo puede dar por terminado libremente; vencido dicho período se entenderá prorrogado por el tiempo que faltare para completar el año.

El contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo.

SIXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-

El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en la Parroquia Joseguango Bajo, en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- Obligaciones de los TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador, a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

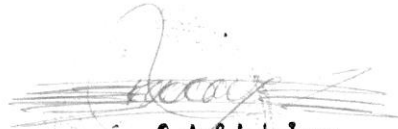
En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN.-

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la Parroquia de Joseguango Bajo el día 01 del mes de agosto del año 2011.


COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO
CI: 050180811-7
EL EMPLEADOR


ALCARRAZ ÁVILA MILTÓN PATRICIO
CI: 050169502-7
EL TRABAJADOR


Paola Calisto Torres
CI: 050169502-7

**ANEXO N°9 CERTIFICADO DE REGISTROS SANITARIOS POR
PRODUCTO**



REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
SISTEMA NACIONAL DE VIGILANCIA Y CONTROL
INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y MEDICINA TROPICAL
"LEOPOLDO IZQUIETA PEREZ"



N° 01552

CERTIFICADO DE REGISTRO SANITARIO No. 01365-DHQA-N-1202

INSCRIPCIÓN DE ALIMENTOS PROCESADOS NACIONALES

El Ministerio de Salud Pública certifica que el producto: LECHE PASTEURIZADA "LA QUERENCIA". "LA CASTELLANA".

Tipo de alimento: Leche y Derivados.

Tipo de envase: Funda de polietileno de baja densidad.

Contenido: 200cm3. 250cm3. 500cm3. 1 Litro.

Elaborado por: INLEC.

De (lugar de origen del fabricante): Latacunga - Cotopaxi - Ecuador

A solicitud de: INLEC.

Composición del producto:

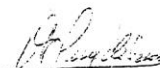
	%
<u>Leche entera pasteurizada de vaca</u>	<u>100.00</u>

Tiempo máximo de consumo del producto: 72 horas (Mantener en refrigeración)

Fecha: Quito, 30 de Diciembre del 2002.

DOCUMENTO VALIDO POR DIEZ AÑOS

Vigente hasta: 30.12.2012


DIRECTOR (A) DEL I.N.H.M.T. "I.I.P."

IMP. I.G.A.



REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA

Nº 010495

SOLICITUD No. 08658 INHQAN

SISTEMA NACIONAL DE VIGILANCIA Y CONTROL
INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y MEDICINA TROPICAL
"LEÓPOLDO IZQUIETA PÉREZ"

CERTIFICACION DE REGISTRO SANITARIO: 08303 INHQAN 0807

INSCRIPCION DE ALIMENTOS PROCESADOS: NACIONALES

El Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" certifica que:

Producto denominado: YOGURT SABOR A DURAZNO, FRESA, MORA TIPO I
 Marca: "LA QUERENCIA", "NATULACT", "LA CASTELLANA"
 Elaborado por: PRODALECC
 Origen del Fabricante: LATACUNGA-COTOPAXI-ECUADOR
 Solicitante: PRODALECC
 Tipo: LECHE Y DERIVADOS
 Envase: BOTELLAS DE POLIETILENO DE ALTA DENSIDAD DE: 100 g, 175 g, 200g, 1000 g,
 2000 g, 3800 g. CON TAPAS DE POLIETILENO DE BAJA DENSIDAD
 Tiempo máximo de consumo: 21 DIAS
 Forma de conservación: MANTENER EN REFRIGERACION A 4 °C
 Composición declarada:

	Durazno	Fresa	Mora
	%	%	%
Leche Entera	87.93	87.95	87.94
Azúcar	8.00	8.00	8.00
Leche en Polvo Entera	3.00	3.00	3.00
Cultivo Láctivo	1.00	1.00	1.00
Sabor a Durazno	0.04		
Sabor a Mora			0.03
Sabor a Fresa		0.03	
Colorante Natural Annato	0.03		
Colorante Natural Carmin Cochinilla		0.02	0.02
Colorante Azul No. 1			0.01
Total	100.00	100.00	100.00

Quito, 16 de Agosto del 2007
Vigente hasta: 16.08.2012


Dr. Marcelo Chiriboga Urquiza
DIRECTOR

DIRECTOR (A) DEL I.N.H.M.T "LIP".

**Queso Fresco
Semiduro Entero**



800 g

La Querencia[®]


Instituto Nacional de Higiene
y Medicina Tropical

REGIÓN DEL TIZONETA PERÚ
REGIONAL NORTE
REGISTRO SANITARIO
ETIQUETAS APROBADAS

fecha: **18 ENE. 2013**

responsable:

Información Nutricional	
Tamaño por porción: 30 g	
Porciones por envase: Aprox. 27	
Cantidad por porción	
Energía (Calorías):	419 kcal (100 Cal)
Energía de la grasa (Calorías de la grasa):	233 kcal (56 Cal)
% Valor Diario*	
Grasas Totales 8 g	12%
Ácidos grasos saturados 4 g	20%
Grasas insaturadas - mono 0 g	
Ácidos grasos trans (incluyendo 3 g)	
Ácidos grasos poli insaturados 0g	
Carbohidratos 17 mg	0%
Sodio 125 mg	5%
Calcio 100 mg	2%
Fibra Dietética 0 g	0%
Azúcares 0 g	
Proteína 8 g	12%



Prodalecc
Elaborado por: PRODALECC
Ica - Tarma - Cotacachi - Tarma - Ica
Industria Lactosana

**Queso Fresco
Semiduro Entero
La Querencia**

INGREDIENTES:
Leche entera, Sal (Cloruro de sodio)
Cuaajo líquido, Cloruro de calcio,
*CONTIENE LECHE - CONTIENE
LACTOSA*

Mantener en refrigeración
Tiempo máximo de consumo: 8 días

Servicio al Consumidor:
0827101567/088120073

Reg. San. No.
Norma INEN 1528

F. Elab.
F. Exp.

Lote No.
R.V.P



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
 SISTEMA NACIONAL DE VIGILANCIA Y CONTROL
 INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y MEDICINA TROPICAL
 "LEOPOLDO IZQUIETA PÉREZ"

SOLICITUD No. 18176 INHQAN

CERTIFICACIÓN DE REGISTRO SANITARIO: 08691 INHQAN 1207

INSCRIPCIÓN DE ALIMENTOS PROCESADOS: NACIONALES


El Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" certifica que:

Producto denominado: BEBIDA DE YOGURT SABOR A FRESA
Marca: " LA QUERENCIA ", " NATULACT ", " LA CASTELLANA ".
Elaborado por: PRODALECC
Origen del Fabricante: LATACUNGA - ECUADOR
Solicitante: PRODALECC
Tipo: LECHE Y DERIVADOS
Envase: FUNDAS DE POLIETILENO DE BAJA DENSIDAD
 DE: 40 g, 50 g, 80 g, 100 g, 150 g, 200 g.
Tiempo máximo de consumo: 21 DIAS
Forma de conservación: MANTENER EN REFRIGERACION.
Composición Declarada:

	%
Leche entera	84,930
Azúcar	9,000
Suero de leche	5,000
Cultivo láctico	1,000
Sabor a fresa	0,050
Colorante natural Carmin de Cochinilla	0,020
Total	100,000

HISTORICO: Primera Reinscripción

Quito, 17 de Agosto del 2012
 Vigente hasta: 17.08.2017



 DIRECTOR(A) DEL INHMT "LIP".



REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA

Nº 011009

SOLICITUD No. 09087 INHIQAN

SISTEMA NACIONAL DE VIGILANCIA Y CONTROL
INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y MEDICINA TROPICAL
"LEOPOLDO IZQUIETA PEREZ"

CERTIFICACION DE REGISTRO SANITARIO: 08691 INHIQAN 1207

INSCRIPCION DE ALIMENTOS PROCESADOS: NACIONALES

El Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" certifica que:

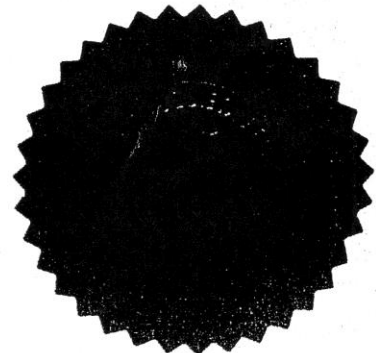
Producto denominado: BEBIDA DE YOGURT SABOR A FRESA
 Marca: " LA QUERENCIA ", " NATULACT ", " LA CASTELLANA "
 Elaborado por: PRODALECC
 Origen del Fabricante: LATACUNGA - ECUADOR
 Solicitante: PRODALECC
 Tipo: LECHE Y DERIVADOS
 Envase: FUNDAS DE POLIETILENO DE BAJA DENSIDAD
 DE: 40 g, 50 g, 80 g, 100 g, 150 g, 200 g.
 Tiempo máximo de consumo: 21 DIAS
 Forma de conservación: MANTENER EN REFRIGERACION.
 Composición Declarada:

	%
Leche entera	84.930
Azúcar	9.000
Suero de leche	5.000
Cultivo láctico	1.000
Sabor a fresa	0.050
Colorante natural Carmín de Cochinilla	0.020
Total	100.000

Quito, 12 de Diciembre del 2007
Vigente hasta: 12.12.2012 /


Dr. Marcelo Chiriboga Urquiza
DIRECTOR

DIRECTOR (A) DEL I.N.H.M.T "LIP".





REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA

Nº 01333

SOLICITUD No. 011388 INHC

SISTEMA NACIONAL DE VIGILANCIA Y CONTROL
INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y MEDICINA TROPICAL
"LEOPOLDO IZQUIETA PEREZ"

CERTIFICACION DE REGISTRO SANITARIO:

010372 INHQAN 0309

/ INSCRIPCION DE ALIMENTOS PROCESADOS:

NACIONALES

El Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" certifica que:

Producto denominado: LECHE ENTERA PASTEURIZADA
 Marca: "NATULACT" "Natulact"
 Elaborado por: PRODALECC
 Origen del Fabricante: LATACUNGA- COTOPAXI- ECUADOR
 Solicitante: PRODALECC
 Tipo: LECHE Y DERIVADOS
 Envases: Interno: FUNDA DE POLIETILENO DE BAJA DENSIDAD DE: 250cm3, 500cm3, 900cm3, 1000cm3, 1250cm3.
 Tiempo máximo de consumo: 72 HORAS
 Forma de conservación: MANTENER EN REFRIGERACION A 4° C
 Composición declarada:

	%
Leche entera	100.00
Total	100.00

Quito, 20 de marzo del 2009

Vigente hasta: 20-03-2014

DIRECTOR (A) DEL I.N.H.MT "LIP".

NSM/KC





**REPÚBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

SOLICITUD No. 015634 INHQAN

**SISTEMA NACIONAL DE VIGILANCIA Y CONTROL
INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y MEDICINA TROPICAL
"LEOPOLDO IZQUIETA PÉREZ"**

CERTIFICADO DE REGISTRO SANITARIO: 013194 INHQAN 0711

INSCRIPCIÓN DE ALIMENTOS PROCESADOS: NACIONALES

El Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" certifica que:

Producto denominado: LECHE PASTEURIZADA ENTERA
Marca: "La Querencia", "La Castellana"
Elaborado por: PRODALECC
Origen del Fabricante: LATACUNGA- COTOPAXI- ECUADOR
Solicitante: PRODALECC
Tipo: LECHE Y DERIVADOS
Envase: **Inferno:** LÁMINA DE POLIETILENO LÍNEAL DE BAJA DENSIDAD PIGMENTADO BLANCO/NEGRO
 DE: 250ml, 500ml, 900ml, 1000ml.
Tiempo máximo de consumo: 5 DIAS
Forma de conservación: MANTENER EN REFRIGERACIÓN A 4° C
Composición Declarada:

	%
Leche Entera	100,00
Total	100,00

Quito, 14 de julio del 2011
Vigente hasta: 14-07-2016

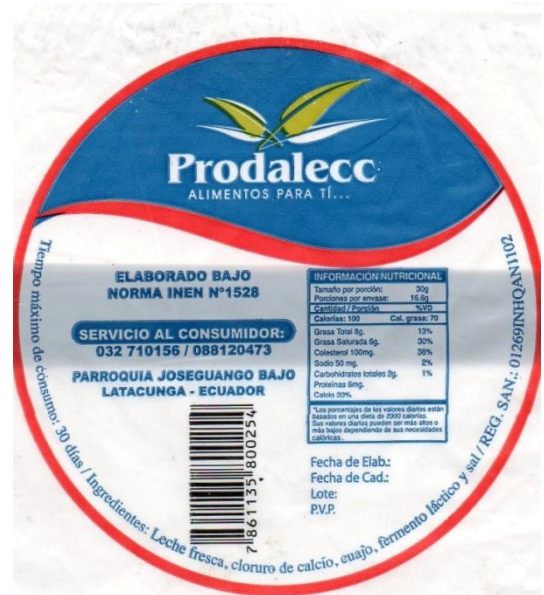

DIRECTOR (A) DEL I.N.H.M.T "I.I.P".



ANEXO N°10
Carnet de Salud

	CERTIFICADO DE SALUD VÁLIDO EN TODO EL PAÍS Art. 124 Código de Salud	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI	ESPECIE VALORADA
FECHA: <u>ABRIL DEL 2013</u>	Nº <u>41998</u> ÁREA DE SALUD No. <u>1</u>		
VENCE EL: <u>ABRIL DEL 2014</u>	No. _____		
ACTIVIDAD: <u>PROCESADORA DE SAC</u>	Nombres: <u>JORGE TAITA</u>		
 Jefe de Control Sanitario	Residencia: <u>LATACUNGA</u>		

ANEXO N°11 ETIQUETA DE LOS PRODUCTOS



ANEXO N°12
Permiso Ministerio de Salud



DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI

0000417

VIGILANCIA SANITARIA TROPICAL
**PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE
PROCESADORA DE ALIMENTOS**
AÑO 2012

417

Localidad: Latacunga, Centro de Salud

Código/Tipo/Categ. del Establecimiento: (4.1.3) / PLANTAS PROCESADORAS DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y ADITIVOS ALIMENTARIOS / PEQUEÑA INDUSTRIA

Nombre del Establecimiento: PRODALECC

Nombre del Propietario: COBO CRUZ NEPTALI EDUARDO

C.C. / RUC del propietario del establecimiento: 0501808117001

Localización del Establecimiento: LATACUNGA / JOSEGUANGO BAJO/PARROQUIA JOSEGUANGO BAJO, CENTRO 2710156
Cantón/Parroquia/Calle principal/ No./ Intersecciones/ /Teléfono/

Actividad(es): Establec. donde se elaboran y procesan materias primas para la elaboración de alimentos.

Transportar , PRODUCIR , VENDER , IMPORTAR
ROS

Actura No.: 5673

Valor: \$ 105.12

Fecha de Expedición: 13/06/12

Fecha de Vencimiento: 31/12/12



Dr. Hugo Guanariga

DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI



Dr. Hector Parichi

DIRECTOR DEL AREA N° 1 DE LATACUNGA

NOTA: Las condiciones bajo las cuales fue autorizado el certificado de condiciones higiénicas y sanitarias serán verificadas por la autoridad de salud provincial en cualquier momento.

ANEXO N°12
RECEPCION DE LA MATERIA PRIMA



Fuente: “PRODALECC”

Elaborado: Grupo de Investigadoras

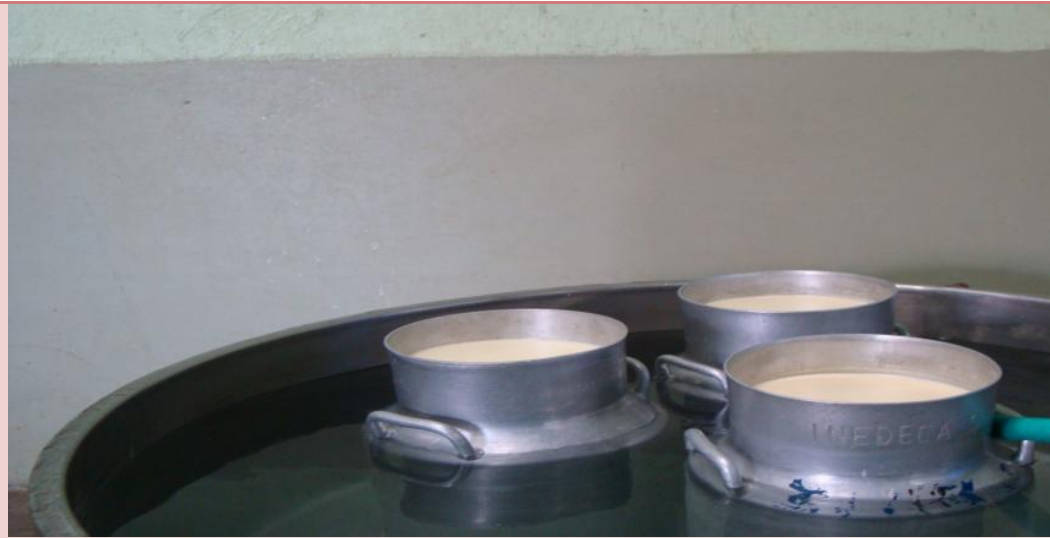
ANEXO N°13
TRANSAPORTE DE LA MATERIA PRIMA



Fuente: “PRODALECC”

Elaborado: Grupo de Investigadoras

ANEXO N°14
MATERIA PRIMA



Fuente: “PRODALECC”

Elaborado: Grupo de Investigadoras

ANEXO N°15
MAQUINARIA TECNOLÓGICA



Fuente: PRODALECC

Elaborado: Grupo de Investigadoras

ANEXO N°16
TANQUE DE PREPARACION DE LA LECHE



Fuente: “PRODALECC”

Elaborado : Grupo de Investigadoras

ANEXO N°17
BODEGA



Fuente: “PRODALECC”

Elaborado: Grupo de Investigadoras

ANEXO N°18
UNIFORME DE LOS TRABAJADORES



Fuente: “PRODALECC”

Elaborado: Grupo de investigadoras

ANEXO N°19
SISTEMA DE CONTROL DE MAQUINARIA



Fuente: “PRODALECC”

Elaborado: Grupo de Investigadoras