



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 AL ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” EN LA EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI SECTOR LASSO EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, CPA.

Autoras:

León Granda Karla Mercedes

Villalba Reinoso Verónica Estefanía

Directora:

Msc. Pacheco Anita

Latacunga- Ecuador

Junio – 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” EN LA EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI SECTOR LASSO EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”**, son de exclusiva responsabilidad de los autores .

.....
León Granda Karla Mercedes

050361829-0

.....
Villalba Reinoso Verónica Estefanía

050362557-7



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” EN LA EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI SECTOR LASSO EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011” de León Granda Karla Mercedes, Villalba Reinoso Verónica Estefanía, postulantes de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación 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, Junio de 2015

Directora

.....

Msc. Pacheco Anita



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoras Egresadas de la Carrera de contabilidad y auditoría de la Unidad Académica de ciencias administrativas y humanísticas: **LEÓN GRANDA KARLA MERCEDES Y VILLALBA REINOSO VERÓNICA ESTEFANÍA** , cuyo título versa "APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS DE LA EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A. UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI SECTOR LASSO EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011", lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, junio del 2015

Atentamente,

Lic. Marcelo Pacheco
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 0502617350



Quito, 10 de febrero del 2015

CERTIFICACION

Señores:
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Ciudad.-

Muy respetuosamente, extendiendo ante ustedes, la certificación que a continuación detallo:

Las Srtas. León Granda Karla Mercedes con cédula de identidad No. 050361829-0 y Villalba Reinoso Veronica Estefania con CI.: 050362255-7 realizaron su proyecto de Tesis en las instalaciones de la Planta Industrial Lasso, de Productos Familia Del Ecuador S.A.

El interesado puede hacer uso de la presente certificación en lo que estime conveniente a sus intereses.

Atentamente,

Dr. Elias Naranjo Villegas
GERENTE-GESTION HUMANA

PRODUCTOS FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A. RUC: 1791314379091

OFICINAS QUITO Tadeo Bonifaz Gel-097 y Joaquin Mancabero PBR: (593-2) 2464068 Fax: (593-2) 2464358	PLANTA LASSO, COTOPAXI Pacatoñiguano Norte Km 20 Tel: (593-3) 27182638 Fax: (593-3) 2719266	OFICINAS GUAYACUL Av. De las Américas Edif. Mecanos Piso 1. Tel: (593-4) 2298295 Fax: (593-4) 2298249
---	--	--



AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera.

Le doy gracias a mi MADRE por apoyarme en todo momento y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir, a mis hermanas por ser un ejemplo de desarrollo profesional a seguir, a mis sobrinas por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo he necesitado.

A Cristian por ser una parte muy importante en mi vida por su paciencia y amor incondicional.

Verónica Estefanía Villalba Reinoso

AGRADECIMIENTO

Primero, doy gracias a Dios, por haberme dado la vida y por estar conmigo en cada paso que doy.

A mi padre que desde el cielo sigue siendo mi guía y mi fortaleza y sobre todo a mi madre que con su amor y ejemplo me ayuda a luchar y me da la fuerza para cumplir mis objetivos, mis hermanas María de los Ángeles y María Celeste, por brindarme el apoyo y ánimo para seguir adelante.

A Diego por su apoyo incondicional y por estar presente en el desarrollo de esta tesis.

Karla Mercedes León Granda

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico con todo mi cariño a ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme la oportunidad de prepararme profesionalmente.

Con mucho amor principalmente a mi MADRE por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre has estado apoyándome y brindándome todo tu amor, a mis hermanas Sandra y Nataly y a sus preciosas hijas gracias por estar conmigo y apoyarme siempre las quiero mucho.

A ti Cristian quiero darte las gracias por el apoyo y sobre todo por permanecer a mi lado y estar en este día tan importante para mí.

Verónica Estefanía Villalba Reinoso

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico con todo el amor y el cariño.

A DIOS por haberme dado la vida y de regalarme a mi Familia maravillosa.

Principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento brindándome su apoyo incondicional, por darme una carrera para mi futuro y confiar en mí.

A mis hermanas María de los Ángeles y María Celeste por estar siempre junto a mí.

Karla Mercedes León Granda

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Portada	i
Autoría	ii
Aval del director de tesis	iii
Aval de traducción	iv
Certificado de la empresa	v
Agradecimiento	vi
Agradecimiento	vii
Dedicatoria	viii
Dedicatoria	ix
Índice general	x
Índice de gráficos	xiii
Índice de cuadros	xiv
Índice de tablas	xv
Resumen	xvi
Abstract xvii	
Introducción	xviii

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1	Antecedentes Investigativos	1
1.2.	Evolución de la Auditoría de Calidad:	2
1.3.	Categorías Fundamentales	3
1.3.1.	Gestión administrativa y financiera	3
1.3.1.1	Introducción	3
1.3.1.2.	Concepto de Administración	4
1.3.1.3.	Elementos Básicos de la Administración	4
1.3.1.4.	Importancia de la Administración	5
1.3.1.5.	Principios Generales de la Administración	5
1.3.1.6.	Factores que afectan el Control de Gestión.	6
		x

1.3.2. Empresa	6
1.3.2.1 Tipos de empresa clasificados según diversos criterios	7
1.3.3. Sistemas de Gestión de la Calidad	10
1.3.3.1. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	11
1.3.3.2. Política de la calidad	11
1.3.3.3. Normas ISO 9001: 2000 de gestión de calidad.	13
1.3.4. Estándar de calidad	14
1.3.5. Definición de Auditoría	14
1.3.5.1. Tipos de Auditorías	15
1.3.5.2. Objetivos de la Auditoría	18
1.3.5.3. Técnicas de Auditoría	18
1.3.5.4. Evidencia	20
1.3.5.5. Marcas de Auditoría	21
1.3.5.6. Hallazgos	22
1.3.5.7. Tipos de Riesgos	23
1.3.6. Auditoría de Calidad	24
1.3.7. Informe de Auditoría	25
1.3.7.1. Informe con Opinión sin salvedad	25
1.3.7.2. Informe con opinión con salvedades	25
1.3.7.3. Informe con negación de opinión	25
1.3.7.4. Informe con abstención de opinión	26
1.3.8. Pasos para realizar una Auditoría de Calidad	26
1.3.8.1. Iniciación de la Auditoría comprende	26
1.3.8.2. Preparación de la Auditoría comprende	26
1.3.8.3. Ejecución de la Auditoría comprende	26
1.3.8.4. Informe de la Auditoría comprende	27
1.3.8.5. Cierre de la Auditoría comprende	27

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.

2.1. Introducción	29
-------------------	----

2.2.	Unidad de Estudio	30
2.2. 1.	Población	30
2.3.	Matriz FODA	31
2.4.	Análisis e Interpretación de la Ficha de Observación	33
2.4.1	Ficha de observación	33
2.4.2.	Interpretación de la ficha de observación	34
2.5.	Análisis e Interpretación de resultados de la encuesta	35
2.6.	Análisis e interpretación de resultados Encuesta a los proveedores	45
2.7.	Entrevista dirigida a la jefa de control de calidad	50
2.7. 1.	Análisis de la entrevista dirigida a la Ing. Helena Jaramillo	53
2.8.	Conclusiones	54
2.9.	Recomendaciones	55

CAPÍTULO III

3.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1.1.	Título:	56
3.1.2.	Introducción	56
3.1.3.	Justificación	57
3.1.4.	Objetivo General	58
3.1.4.1.	Objetivos Específicos	58
3.1.5.	Diseño de la Propuesta	59
3.1.6.	Descripción de la Propuesta	60
3.17.	Aplicación de la Auditoría de calidad	61
	Archivo Permanente	62
	Archivo de Planificación	87
	Archivo Corriente	140
	Informe final	162
	Conclusiones	166
	Recomendaciones	167
	Bibliografía	168
	Anexos	170

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Cont.	Pág.
Gráfico N° 2.1 Sistema de Control de Calidad	35
Gráfico N° 2.2 Estándares establecidos	36
Gráfico N° 2.3 Políticas de calidad	37
Gráfico N° 2.4 Objetivos de calidad	38
Gráfico N° 2.5 Especificaciones semielaborado	39
Gráfico N° 2.6 Fabricación de papel tissue	40
Gráfico N° 2.7 Capacitaciones frecuentes	41
Gráfico N° 2.8 Control de formularios	42
Gráfico N° 2.9 Información SAP QM	43
Gráfico N° 2.10 Revisa la información del SAP QM	44
Gráfico N° 2.11 Recepción de la materia prima	45
Gráfico N° 2.12 Especificaciones técnicas	46
Gráfico N° 2.13 Medición de nivel de calidad	47
Gráfico N° 2.14 Pruebas de recepción	48
Gráfico N° 2.15 Aceptación y rechazo de la materia prima	49
Gráfico N° 3.1 Actividades de auditoría	59

ÍNDICE DE CUADROS

Cont.	Pág.
Cuadro N° 2.1 Sistema de Control de Calidad	35
Cuadro N° 2.2 Estándares establecidos	36
Cuadro N° 2.3 Políticas de calidad	37
Cuadro N° 2.4 Objetivos de calidad	38
Cuadro N° 2.5 Especificaciones semielaborado	39
Cuadro N° 2.6 Fabricación de papel tissue	40
Cuadro N° 2.7 Capacitaciones frecuentes	41
Cuadro N° 2.8 Control de formularios	42
Cuadro N° 2.9 Información SAP QM	43
Cuadro N° 2.10 Revisa la información del SAP QM	44
Cuadro N° 2.11 Recepción de la materia prima	45
Cuadro N° 2.12 Especificaciones técnicas	46
Cuadro N° 2.13 Medición de nivel de calidad	47
Cuadro N° 2.14 Pruebas de recepción	48
Cuadro N° 2.15 Aceptación y rechazo de la materia prima	49

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla N° 1.1 Marcas de auditoría	22
Tabla N° 2.1 Población	30
Tabla N° 2.2 Matriz foda	31
Tabla N° 2.3 Ficha de observación al área de producción “Molinos”	33



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” EN LA EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI SECTOR LASSO EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”

Autoras: León Granda Karla Mercedes
Villalba Reinoso Verónica Estefanía

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal evaluar el cumplimiento de las Normas de Calidad ISO 9001 en el Área de Producción Molinos, para verificar los procedimientos y conocer si son los correctos para la consecución de una calidad óptima. Por ello, este estudio investigativo establece el fundamento conceptual y científico de la Auditoría de Calidad, utilizando los métodos y técnicas como son: la entrevista, la encuesta y la ficha de observación para obtener información real y objetiva de la investigación. En base a los resultados alcanzados se determina la necesidad de una Auditoría de Calidad, la misma que facilitó determinar el grado de cumplimiento de las políticas y normas de calidad establecidas en mencionada área, cuya principal actividad es la transformación de la materia prima a papel tissue, la investigación realizada servirá de base para que los directivos del departamento de Calidad tomen las medidas adecuadas para corregir los errores detectados, con la finalidad de mantener una calidad acorde a las normas y estándares aplicables dentro de la empresa, la misma que se efectuó dentro del Área de Producción Molinos en base a las normas de calidad vigentes en el Ecuador.



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES AND HUMANITIES

Latacunga – Ecuador

THEME: “APPLICATION OF AN AUDIT OF QUALITY AT THE ÁREA OF PRODUCTION MILLS IN THE SANCELA FAMILY COMPANY OF ECUADOR S.A, LOCATED IN COTOPAXI PROVINCE COUNTRYSIDE LASSO DURING THE PERIOD FROM JANUARY 1ST UNTIL DECEMBER 31ST, 2011”.

Authors: León Granda Karla Mercedes
Villalba Reinoso Verónica Estefanía

ABSTRACT

This research has as main objective to assess compliance with ISO 9001 Quality Standards in Production Area Molinos, to verify procedures and know if they are the right ones for achieving optimum quality. Therefore, this research study establishes the conceptual and scientific basis of Quality Audit, using the methods and techniques such as: interview, survey and observation sheet for real and objective research information. Based on the results achieved determines the need for Audit Quality, the same as that provided to determine the degree of compliance with policies and standards set forth in said area, whose main activity is the transformation of raw material to tissue paper, research will form the basis for quality management department take appropriate steps to correct the detected errors, in order to maintain a quality according to the norms and standards within the company, measures the same as was performed in Production area Molinos based on quality standards in force in Ecuador.

INTRODUCCIÓN

Con el tiempo la Auditoría de Calidad ha tomado gran importancia dado el hecho que es considerada como responsable de la información empresarial, por lo que incide obtener un alto nivel, con el objeto de verificar o evaluar de manera independiente e informar el cumplimiento de los requisitos operativos del programa de calidad, las especificaciones del producto o servicios.

En la globalización, uno de los fenómenos a los que se enfrentan los países, es la exigencia del mercado interno y externo, como un factor de competitividad que asegure un adecuado suministro de bienes, servicios, con alto nivel de confiabilidad y calidad.

El desarrollo de la Auditoría de Calidad beneficia principalmente a la empresa, permitiendo aumentar la confiabilidad, calidad del proceso productivo del Área “Molinos”, de manera que la empresa cumpla los objetivos que se han planteado como organización de esta manera se obtenga un producto que satisfaga las necesidades del cliente.

Es necesario la aplicación de una Auditoría de Calidad en la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A. la misma que permita dar soluciones notables en el proceso productivo conforme a las normas y estándares de calidad con las que deben contar los productos que se ofrecen al mercado local, nacional y extranjero.

La tesis se encuentra organizada en tres capítulos, los mismos que contienen la siguiente información:

En el **Capítulo I**: Se enumera aspectos teóricos que permiten conocer puntos relevantes acerca de una Auditoría de Calidad, analizando cada una de las etapas de la metodología, con la finalidad que se desarrolle eficazmente.

En el **Capítulo II**: Trata del diagnóstico de la entidad que ayuda al desarrollo de esta investigación, a su vez se realiza la interpretación y análisis de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas.

En el **Capítulo III**: Se aplica una Auditoría de Calidad al Área de Producción “Molinos” de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A, ubicada en la Provincia de Cotopaxi, sector Lasso.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

En esta investigación se ha tomado como referencia ciertos estudios efectuados por la investigadora Vilema Enríquez Cristina Elizabeth de la Facultad de Ingeniería en Finanzas y Auditoría. ESPE. Sede Sangolquí, realizó una investigación sobre el tema “Auditoría de Gestión de Calidad del proceso de recursos humanos de la empresa MULTINACIONAL TIGRE ECUADOR S.A.”

El problema en mencionada empresa radica en que no se aplicó una auditoría de calidad lo cual ocasiona el desconocimiento del cumplimiento de las normas de calidad e impide alcanzar los objetivos y metas organizacionales. Es por ello que en la actualidad, las empresas se ven obligadas a mejorar su productividad, a través de la adopción de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, que fundamenten las bases para un óptimo manejo global de los recursos. En vista de ello, TIGRE ECUADOR S.A, empresa multinacional que se dedica a la elaboración de tubería y accesorios de PVC, ha adoptado un sistema de gestión de calidad.

La investigadora concluye que el resultado más importante que puede obtenerse, es que a medida que el mundo se dirige hacia una aceptación más general de los Sistemas de Gestión de Calidad está se vuelve más efectiva para su aplicación. Es seguro que cualquier otro órgano prudente de gestión controlará la actuación de cualquier proceso, de forma periódica, a través de la utilización de indicadores de gestión, pero hay que tener en cuenta que éstos indicadores se verán afectados por las variaciones y desfases normales que sufren con el tiempo. Por lo tanto, el control debe realizarse por medio de análisis globales de la información en lugar de cualquier cifra o resultado individual.

1.2. Evolución de la Auditoría de Calidad:

Las Auditorías de Calidad tienen un gran protagonismo motivado por el impulso que la certificación ha adquirido en los últimos años. Ello ha conducido a que desde la Organización Internacional de Normalización (ISO) se desarrollen normas sobre la metodología de las Auditorías de Calidad como la norma ISO 9001, se creó que sin calidad técnica, no es posible producir en el mercado presente. Una mala organización, genera un producto deficiente que no sigue las especificaciones de la dirección. Puesto que la calidad técnica tiene principios para mejorar la calidad total del producto, mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos beneficie.

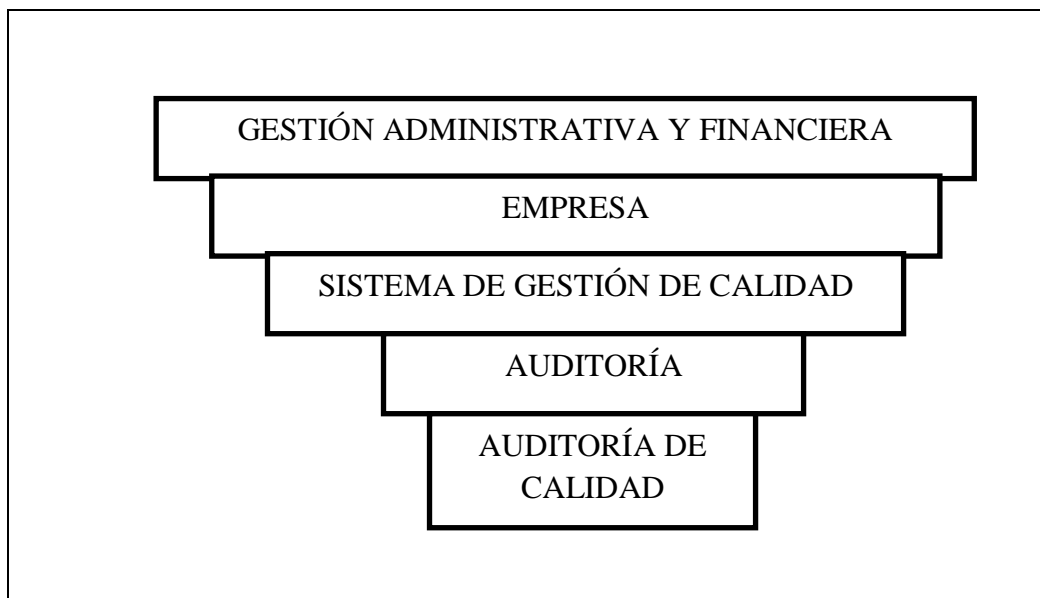
La Auditoría de Calidad es el examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones se llevan a cabo en forma efectiva, además si son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos.

Los objetivos de la Auditoría de Calidad son:

- Verificar si se cumplen los requisitos del sistema de gestión de calidad
- Comprobar si el sistema de gestión de calidad es efectivo.
- Dar oportunidad a la organización auditada de mejorar su sistema de gestión de calidad.
- Cumplir con los requisitos reglamentarios.
- Facilitar a la organización auditada de incorporarse a un registro de organizaciones certificadas, si se efectúa una auditoría de certificación

1.3. Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 1.1
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Líneas de Investigación UTC.

Elaborado por: Las investigadoras

1.3.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1.3.1.1 Introducción

La gestión administrativa y financiera se basa en la correcta aplicación de cada uno de los elementos administrativos que son: planeación, organización, dirección y control cuya finalidad es el cumplimiento de los objetivos institucionales, es por ello que el mantener una adecuada gestión tanto administrativa como financiera, permitirá a la empresa tener un sistema idóneo mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos el cual ayuda al ente a cumplir con su misión y visión para los cuales fue creado.

1.3.1.2. Concepto de Administración

ANZOLA, S. (2010) menciona que “la administración se encuentra en todas las actividades humanas: en casa, en la oficina, en la escuela, en el gobierno, en la iglesia. Dentro de una empresa, la administración consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con la ayuda de personas y de las cosas, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales, como son planeación, la organización, la dirección y el control.” (p. 70)

DÍAZ MARTÍN, Á. (2011) menciona que “es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p. 287)

Para las investigadoras, Administración es una herramienta fundamental que tiene todo empresario, lo cual permite la toma de decisiones que ayuda a tener una ventaja competitiva, dirigiendo, administrando, controlando cada uno de sus recursos, para tener un mayor rendimiento económico y así poder defenderse en el ámbito empresarial, permitiendo así al desarrollo económico.

1.3.1.3. Elementos Básicos de la Administración

Los elementos básicos que un administrador debe tener en consideración son los siguientes:

Planeación: Implica que el empresario debe planificar sus objetivos con orden y sentido común. Se basa primordialmente en un plan o método

Organización: En este punto, el empresario debe coordinar con las personas y los recursos de la empresa, en busca de un objetivo común, lo cual implica la asignación organizada de funciones a cada persona y las relaciones entre ellos.

Dirección: Describe cómo el empresario debe dirigir a sus empleados e influir sobre ellos, de tal manera que estos contribuyan a lograr los objetivos establecidos.

Control: Significa supervisar el trabajo de otros mediante los resultados obtenidos, para asegurar que se alcancen las metas que se planificaron.

1.3.1.4. Importancia de la Administración

Es importante la administración puesto que brinda el éxito a cualquier organismo social, ya que se necesitan dirigir debidamente los recursos humanos y materiales que poseen, mediante una adecuada organización orientada a mejorar el nivel de productividad.

1.3.1.5. Principios Generales de la Administración

Los principios de la administración son flexibles y deben ser utilizables independientemente sean especiales o cambiantes. Para ello existen nueve principios que pueden resumirse de la siguiente manera:

1. ***División del Trabajo:*** Implica dividir las actividades con características similares, en grupos efectivos de trabajo.
2. ***Autoridad:*** El empresario tiene que dar órdenes para que se cumplan las tareas.
3. ***Disciplina:*** El personal de una empresa tiene que respetar las reglas y convenios que gobiernan.
4. ***Unidad de Mando:*** Los empleados deben recibir órdenes únicamente de un solo jefe.
5. ***Unidad de Dirección:*** Las operaciones que tiene el mismo objetivo deben ser dirigidas por una sola persona, que trabaja en un solo plan.
6. ***Subordinación del Interés Individual al General:*** Siempre predominan las decisiones del grupo sobre las individuales, imponiéndose las de la mayoría.

7. **Remuneración:** Es el pago que reciben por su trabajo, tanto los empleados como los patrones.
8. **Centralización:** La disminución del papel de los empleados en la toma de decisiones.
9. **Jerarquía de Autoridad:** La línea de autoridad de una empresa que está bajo la supervisión de un solo responsable.

1.3.1.6. Factores que afectan el Control de Gestión.

En el control de gestión de una organización tenemos factores internos como externos:

Factores Internos.

- El sistema de organización jerárquica de la empresa u organigrama funcional.
- La forma de dirigir la organización de los propietarios.
- El sistema de información que maneje la organización.

Factores Externos.

- La competencia externa, que obliga a adoptar estrategias diferentes.
- La legislación aplicable: Leyes, Reglamentos, Códigos, etc.
- La utilización de nuevas tecnologías para promocionar los productos.

1.3.2. EMPRESA

Para RIVAS, R. (2010), manifiesta que la empresa es “una organización, institución, o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productiva comercial así como sus necesarias inversiones.”(p. 26)

GIL, M. (2010), menciona que la empresa “hoy en día todos vivimos rodeados de empresas, que son de interés por razones diferentes, ya sea de tipo productivo, por

su interés financiero, relaciones contractuales, etc. Todas esas razones son las que consideran a la empresa como una realidad socio-económica a estudiar dentro del ámbito de las ciencias sociales, y en particular dentro de la economía.” (p. 29)

KEAT, P. (2011) manifiesta que la empresa es “una organización que transforma recursos en productos demandados por los consumidores. La empresa escoge entre organizar recursos internamente u obtenerlos a través del mercado” (p. 28)

Para las autoras empresa es una organización unida con fines comunes dedicado a la producción de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades de la sociedad, con carácter lucrativo o no lucrativo, que constituyen el conjunto de personas que unen sus capitales con el objetivo de generar utilidades que les permita generar ingresos y seguir realizando su actividad.

1.3.2.1 Tipos de empresa clasificados según diversos criterios

Según el sector de Actividad:

- Empresas del Sector Primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, entre otros.
- Empresas del Sector Secundario o Industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, entre otros.
- Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como

las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, entre otros.

Según el tamaño

Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas.

Sin embargo e indistintamente del criterio que se utilice. Las empresas se clasifican según su tamaño en:

- **Grandes Empresas:** Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales
- **Medianas Empresas:** En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- **Pequeñas Empresas:** Son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.
- **Microempresas:** La empresa y la propiedad son de pertenencia individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la

administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidas y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

Según la Propiedad del Capital

- **Empresa Privada:** La propiedad del capital está en manos privadas.
- **Empresa Pública:** Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.
- **Empresa Mixta:** Es la empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.

Según el ámbito de actividad

Las empresas se clasifican en:

- **Empresas Locales:** Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio
- **Empresas Provinciales:** Son las que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
- **Empresas Regionales:** Cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.
- **Empresas Nacionales:** Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país.
- **Empresas Multinacionales:** Sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

1.3.3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MILLS, D. (2011) manifiesta que “es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de políticas y objetivos, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad”. (p. 200)

Se considera al Sistema de Gestión de la Calidad como el conjunto de procedimientos que se deben cumplir, para lograr cada uno de los parámetros relacionados con la calidad, la cual permitirá alcanzar los objetivos y metas planteadas por la entidad y de esta manera ofrecer un producto o servicio de acuerdo a las normas de este sistema.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a. El entorno de la organización, los cambios y riesgos en ese entorno
- b. Sus necesidades cambiantes
- c. Sus objetivos particulares
- d. Los productos que proporciona
- e. Los procesos que emplea
- f. Su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación. Los requisitos especificados en la Norma Internacional son complementarios a los requisitos de producción.

Esta Norma Internacional puede ser utilizada por partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de organizar y cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto acorde a los de la organización. En el desarrollo de esta Norma

Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9001.

1.3.3.1. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad para mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional 9001: 2008.

La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Fijar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Establecer los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de estos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

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

1.3.3.2. Política de la calidad

Es la expresión formal por la Dirección de las intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad, orientada a la política y objetivos de la calidad que determinan los resultados deseados y ayudan a aplicar sus recursos

para alcanzar dichos efectos. El logro de los objetivos puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, servicio, la eficacia operativa y el desempeño financiero, en consecuencia, sobre la satisfacción y confianza de las partes interesadas.

- **Dirección:** Es la persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.
- **Cliente:** Es la organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Proveedor:** Es la organización o persona que proporciona un producto. Tanto los proveedores como los clientes pueden ser internos o externos a la organización.

La norma utiliza la expresión producto para designar el resultado de un proceso. ISO 9001 considera cuatro categorías genéricas de productos: servicios (transporte), software (aplicaciones informáticas, información), hardware (partes mecánicas, elementos tangibles,) y materiales procesados (lubricantes).

El producto tangible existe antes de entregarlo al cliente, se puede inspeccionar medir sus variables, mientras que el servicio se produce y entrega en el mismo acto, por lo que debe prestarse con la calidad requerida sin posibilidad de sustitución. Los clientes necesitan productos o servicios con características que satisfagan sus necesidades y expectativas las que se expresan en la especificación del producto o servicio que son generalmente denominadas como requisitos del cliente.

ISO 9001 define a la eficacia como la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados y lo relaciona entre este y los recursos utilizados. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son crecientes por las presiones competitivas y los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y sus procesos.

1.3.3.3. Normas ISO 9001: 2000 de gestión de calidad.

Las normas ISO 9001:2000 asisten a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas eficaces de gestión de calidad. Norma Internacional 9001 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos". Una ventaja es el control continuo dentro del sistema, así como sobre la combinación e interacción.

Cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c. La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas,

El SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) es aquella parte enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad, para mantener y mejorar el ya existente, comprende diferentes etapas tales como:

- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Implementar los procesos.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

1.3.4. Estándar de calidad

Para PRABHAKAR, M. (2009) el Estándar de Calidad “es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional no son más que los niveles mínimo y máximo deseados, o aceptables de calidad que debe tener el resultado de una acción, una actividad, un programa, o un servicio”.(p.196)

Una vez programadas las actividades de solución al problema de gestión, los círculos de calidad deberán definir los resultados esperados. En el desarrollo deben participar los miembros del equipo, representantes de los usuarios internos y externos del programa de atención integral, en el cual se identifiquen los problemas. Se debe cuidar que los estándares no sean influenciados por lo que actualmente hace el personal los cuales deben ser monitoreados y evaluados periódicamente, aplicando indicadores, para saber si se está asegurando la calidad.

1.3.5. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

COUTO, L. (2008) menciona 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)

DE LA PEÑA, A. (2008) define a la auditoría como el “sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación, que aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculadas a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio podemos establecer una gran calificación de la auditoría diferenciando entre auditorías económicas y auditorías especiales” (p. 5)

Las Investigadoras definen a la Auditoría como un examen sistemático, que se realiza con el fin de obtener información relevante, eficaz y eficiente, lo cual ayudará a la empresa a tomar decisiones a tiempo, gracias a la opinión que el auditor propone en su informe con el fin de ayudar a corregir errores conjuntamente con acciones preventivas y correctivas que permiten el buen desarrollo de las actividades

1.3.5.1. Tipos de Auditorías

Las auditorías generalmente se clasifican en tres categorías.

Auditoría de Estados Financieros

Es un examen de los estados de la entidad con el fin de expresar una opinión con respecto a si están o no presentados en forma razonable, de conformidad con los criterios establecidos, conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Los resultados de estas auditorías se distribuyen entre una amplia gama de usuarios. Estas resultan necesarias para las sociedades anónimas, para que ayuden a un buen funcionamiento de los mercados nacionales de valores.

Auditoría de Cumplimiento

Comprende una revisión de ciertas actividades financieras u operativas de una entidad, con el fin de determinar si se encuentran de conformidad con las condiciones, o reglamentos especificados. Podrán efectuarse con frecuencia durante el año, con base en criterios establecidos por la administración. En algunos casos, podrán efectuarse sobre un calendario semanal o mensual o pueden realizarse de manera intermitente. Es posible que la aplicación más amplia de auditorías de cumplimiento se relacione con criterios basados en alguna reglamentación gubernamental. Las empresas comerciales, las organizaciones no lucrativas, las dependencias públicas y los individuos están obligados a comprobar que cumplen con una infinidad de normas.

Auditoría Operativa

La auditoría operativa involucra el estudio sistemático de las actividades de una organización en relación con objetivos específicos. También se le conoce como auditoría administrativa o auditoría de resultados. En este tipo de trabajo se espera que el auditor haga una observación objetiva y un análisis completo de operaciones específicas. El alcance podrá comprender a toda la organización. Las auditorías operativas generalmente se realizan para satisfacer una combinación de los tres siguientes objetivos:

- Evaluación del desempeño. Los resultados de la organización se comparan con las políticas, estándares y metas establecidas por la administración u otros criterios de medición apropiados.
- Identificación de oportunidades para mejorar. De la evaluación del desempeño, el auditor reconoce generalmente oportunidades, para obtener una mayor economía, eficiencia o eficacia.

- Elaboración de recomendaciones para mejorar o para alguna acción futura. Variarán dependiendo de la naturaleza del problema y las oportunidades para mejorar.

Auditoría Externa o Auditoría Legal

El objetivo de un examen de una compañía, por parte de un auditor independiente, es la expresión de una opinión sobre si los mismos reflejan razonablemente los resultados de sus operaciones y los cambios, de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y con la legislación vigente.

Auditoría Interna

Es un control realizado por los empleados de una empresa para garantizar que las operaciones se llevan a cabo de acuerdo con la política general de la entidad, evaluando la eficacia y la eficiencia, y proponiendo soluciones a los problemas detectados. Una vez acabado su cometido han de informar a la dirección de todos los resultados obtenidos.

Auditoría Pública o Gubernamental

La auditoría gubernamental es realizada por las unidades administrativas específicas existentes en cada una de las entidades y organismos del sector público. Generalmente evalúa el grado en que se están alcanzados los objetivos y metas.

Examen Especial

Consiste en la verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte específica de las operaciones y transacciones financieras o administrativas, con posterioridad a su ejecución, con el propósito de evaluar el cumplimiento de políticas, normas y programas y formular un informe con los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

1.3.5.2. Objetivos de la Auditoría

El objetivo principal es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones, pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

En la conceptualización tradicional los objetivos de la auditoría son:

- Manifestar errores de principio
- Hallar errores técnicos

1.3.5.3. Técnicas de Auditoría

Son los recursos particulares de investigación, utilizados por el auditor para obtener los datos necesarios que ayuden a verificar la información que se haya obtenido, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

La técnica del Estudio General

Apreciación sobre las características generales de la empresa. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del Contador Público, basado en su preparación y experiencia podrá obtener situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial.

La técnica del Análisis.

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

Dentro de las técnicas de análisis se encuentran las siguientes: la técnica de investigación, inspección, confirmación, certificación, confirmación, cálculo y comprobación.

La técnica de la Investigación

Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios, empleados de la propia empresa.

La técnica de la Inspección

Consiste en examinar los recursos materiales y registros de la compañía, los cuales comprenden desde los registros de actas de la asamblea y de la junta directiva hasta los libros oficiales y los auxiliares.

La técnica de la Confirmación

Es la obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza en las condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida.

La técnica de Certificación

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

La técnica de Observación

El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza.

La técnica del cálculo

En las empresas existen bases predeterminadas para la obtención de datos contables; en vista de esto el auditor establece sus propios cálculos para verificar,

por una parte si han sido correctamente liquidadas, y por otra parte si son las más convenientes para la empresa.

La técnica de la Comprobación

A través de ella el auditor, corrobora las transacciones registradas por el sistema de contabilidad, inspeccionando los documentos que sustentan cada una de las mismas, se puede verificar la legalidad de cada transacción y se pueden obtener conclusiones sobre la interpretación contable de la misma para de esta manera formar una opinión al respecto.

1.3.5.4. Evidencia

Se define como cualquier información que utilice el auditor para determinar si la información auditada se declara de acuerdo con el criterio establecido, incluye información que es sumamente convincente.

Tipos de evidencia de la Auditoría

Existen siete categorías de evidencias que se presentan a continuación:

Examen físico

Es la inspección o conteo que hace el auditor de un activo tangible, a menudo este tipo de evidencia está asociado con el inventario y el efectivo, pero también se aplica a la verificación de valores, documentos por cobrar y los activos fijos tangibles, todos estos documentos son importantes para los propósitos de la auditoría. Es el medio directo para verificar que en realidad existe un activo, se considera como uno de los tipos de evidencia de auditoría más confiables y útiles.

Redesempeño

Implica verificar de nuevo una muestra de los cálculos y transferencias de información que hace el cliente durante el período que se está auditando, consiste en comprobar la precisión aritmética del cliente.

Confirmación

Se refiere a la recepción de una respuesta oral o escrita de una tercera persona independiente para verificar la precisión de la información que ha solicitado el auditor, provienen de fuentes independientes del cliente, se tienen en alta estima y con frecuencia se utilizan como evidencias.

Documentación

Es el examen que hace el auditor de los documentos y registros del cliente para apoyar la información. Los documentos que examina el auditor son registros que utiliza el cliente para proporcionar información al realizar sus actividad de manera organizada porque normalmente es accesible para el auditor en ocasiones es el único tipo de evidencia razonable.

Observación

Es el uso de los sentidos para evaluar ciertas actividades. La observación muy pocas veces es suficiente en si misma dado que existe el riesgo de que el personal del cliente involucrado se percate de la presencia del auditor, no obstante es útil en la mayor parte de la auditoría.

1.3.5.5. Marcas de Auditoría

Todo hecho, técnica o procedimiento que el Auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula. Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con

ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de Auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el Auditor con una significación especial.

Para las marcas de Auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del Archivo de la Auditoría debe ser la cédula de las Marcas de Auditoría.

TABLA N° 1.1

MARCAS DE AUDITORÍA

MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
∅	No reúne requisitos
Σ	Totalizado
Ψ	Inspeccionado

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Investigadoras

1.3.5.6. Hallazgos

Son presuntas deficiencias o irregularidades identificadas por el auditor en la entidad examinada por ello una vez obtenida la información y las evidencias correspondientes el auditor procede a elaborar los hallazgos que serán comunicados estos son preparados y comunicados exclusivamente a los funcionarios y empleados que tienen, relación o vinculación con los hechos

observados por los auditores y pueden contribuir con sus comentarios y aclaraciones a que se adopten acciones correctivas.

Elementos de Hallazgos de Auditoría

El auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad identificada. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

Condición: Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación.

Criterio: Comprende la concepción con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

Causa: Es la razón básica por lo cual ocurrió la condición o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

1.3.5.7. Tipos de Riesgos

El riesgo de auditoría tiene tres componentes que se detallan en los siguientes párrafos:

Riesgo Inherente: Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacción a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa.

Riesgo de control: Se manifiesta como el riesgo de una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que fuera de importancia relativa cuando existen saldos erróneas y no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad.

Riesgo de detección: Se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor, la evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, incluye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo y por lo tanto el riesgo en la auditoría, sería bajo.

1.3.6. AUDITORÍA DE CALIDAD

MILLS; D. (2011) define a la Auditoría de Calidad como “un examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de calidad y los resultados relacionados con ellas cumplen las medidas planificadas, y si estas medidas se llevan a la práctica de forma eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos.” (p. 177)

GUILLÉN, M. (2010) menciona a la Auditoría de la Calidad como “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”. (p. 300)

Para las autoras la Auditoría de Calidad es un examen que permite la verificación de los procesos que ayuda a reunir información acerca de las falencias en los procesos productivos, para verificar si cumplen con cada una de la normas y estándares que tiene la empresa a auditar, permitiendo de ese modo no solo verificar el cumplimiento, si no detectando oportunidades de mejora y de esta manera poder obtener un producto que satisfaga las necesidades de un mercado.

1.3.7. Informe de Auditoría

Un informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor mediante el cual se emiten las conclusiones y recomendaciones al ente auditado, dando a conocer la opinión del auditor acorde a la información presentada si está es correcta.

1.3.7.1. Informe con Opinión sin salvedad

El tipo de dictamen que rinde el auditor cuando no tiene reserva alguna es el dictamen sin salvedades o limpio, su uso está muy extendido entre los auditores. El primer párrafo es conocido como alcance y da información en relación con la extensión, carácter del examen. En el segundo, párrafo de opinión los auditores presentan específicamente su opinión.

El análisis de la redacción del dictamen del auditor muestra que en los dos párrafos existe una considerable cantidad de información donde declara que se presenta correctamente la información.

1.3.7.2. Informe con opinión con salvedades

Una opinión que exprese que la información tiene ciertas reservas, presentados correctamente se conoce como opinión con salvedades. Estos dictámenes deben incluir las frases excepto por, con la excepción de, o sujeto a, en el párrafo de opinión.

1.3.7.3. Informe con negación de opinión

Cuando rinde una opinión negativa el auditor tiene que informar con claridad todas las razones que lo motivaron, para describir las circunstancias se deben utilizar uno o varios párrafos intermedios en el dictamen.

1.3.7.4. Informe con abstención de opinión

Respecto a este punto se hace conocer que por cualquiera de varias razones, su incapacidad de expresar una opinión sobre los estados tomados en su conjunto.

1.3.8. Pasos para realizar una Auditoría de Calidad

1.3.8.1. Iniciación de la Auditoría comprende

- Petición de la Auditoría por parte del cliente
- Ámbito de la Auditoría
- Alcance de la Auditoría
- Objetivo de la Auditoría
- Funciones Auditar
- Frecuencia futura de las Auditorías
- Calendario tentativo
- Equipo de la Auditoría
- Revisión Preliminar

1.3.8.2. Preparación de la Auditoría comprende

- Planificación de la Auditoría
- Preparación de la documentación de trabajo
- Definición de las tareas del equipo Auditor
- Preparación de los planes de muestreo a realizar

1.3.8.3. Ejecución de la Auditoría comprende

- Notificación al Auditado
- Reunión de apertura de la Auditoría
- Recogida de Evidencia y observaciones
- Examen
- Supervisión y coordinación de la Auditoría
- Reunión de clausura de la Auditoría

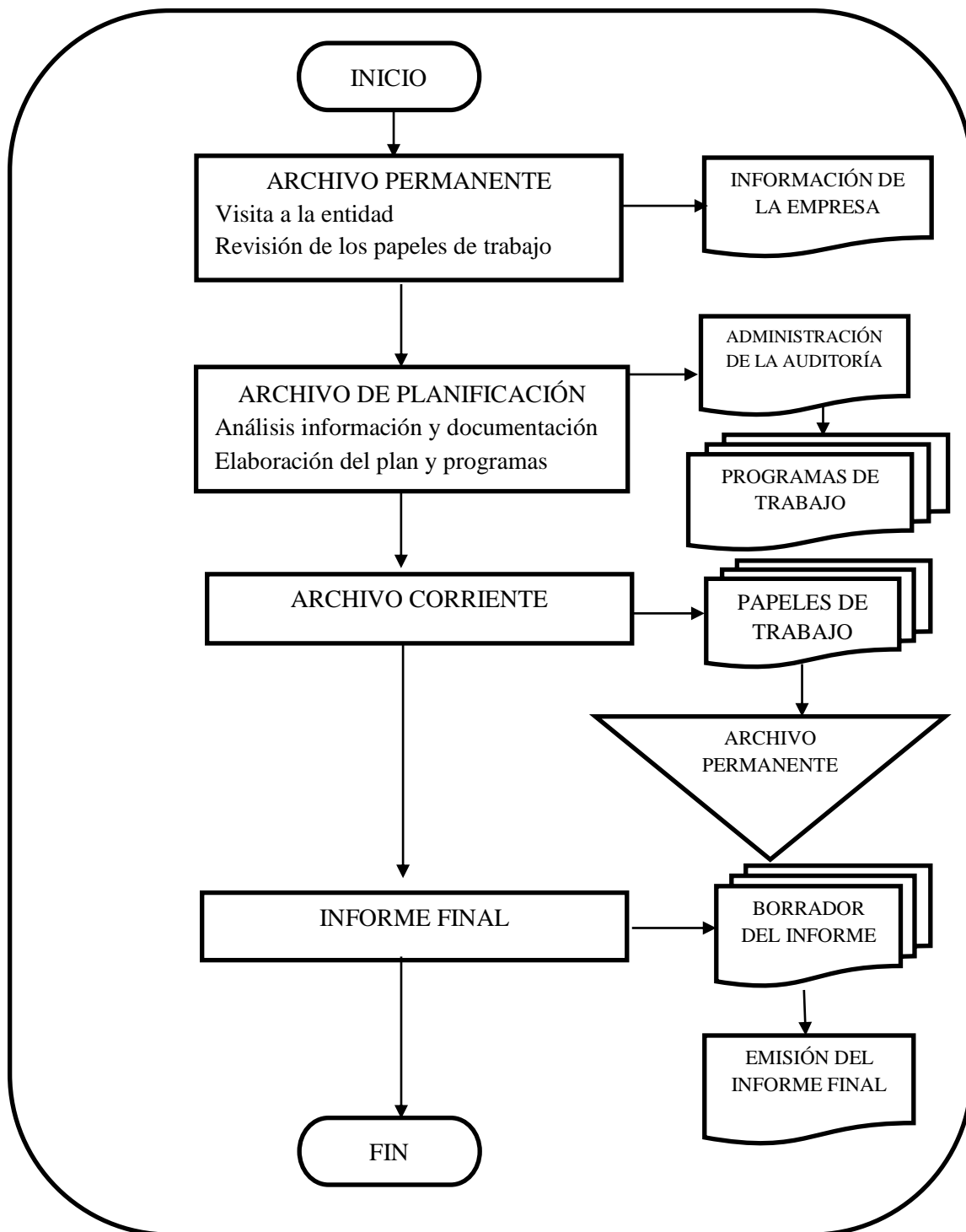
1.3.8.4. Informe de la Auditoría comprende

- Importancia del Informe
- Preparación
- Contenido
- Formato y características
- Revisión
- Difusión y conservación

1.3.8.5. Cierre de la Auditoría comprende

- Conclusión
- Acciones correctoras
- Seguimiento de las acciones correctoras de la Auditoría
- Registro de la Auditoría

ARCHIVOS DE LA AUDITORÍA INTEGRAL



Fuente: Manual de la Contraloría General del Ecuador
Elaborado por: Las Investigadoras

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.

2.1. Introducción

Para el desarrollo de la investigación se va a utilizar la metodología no experimental, ya que al momento de realizar la Auditoría de Calidad en el Área “Molinos” de la empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A., no existirá cambios, ni manipulación en las variables, ni en las políticas ya establecidas.

Cabe recalcar que el tipo de investigación es descriptivo ya que se evaluó y se recolectó información sobre conceptos, aspectos, dimensiones y componentes del fenómeno a investigar; con ello se examinó si el Área de Producción “Molinos” está cumpliendo con las Normas de Calidad establecidas en el proceso productivo, esto permitió desarrollar la Auditoría de Calidad con datos reales.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el método inductivo, ya que se estudió de lo general a lo particular, es decir se analizó los Sistemas de Gestión de Calidad vigentes en el país hacia las normas de Calidad con las que trabaja el área de producción “Molinos” de la empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A., a su vez se utilizó el método analítico en el estudio del Sistema de Gestión de Calidad para estudiar cada una de las normas de calidad que son implantadas en el proceso productivo, para mejorar la calidad de sus productos y que a su vez esto beneficie al mejoramiento continuo de los procesos.

Se empleó el método descriptivo en la fase de la comunicación de los resultados de la Auditoría en donde se detalla cada uno de los hallazgos obtenidos con el fin de conocer los problemas que permitieron tomar las medidas correctivas.

La investigación permitió reunir información la cual se encuentra sustentada en las técnicas como son la encuesta dirigida a los empleados del Área de Calidad y a los proveedores, la entrevista al jefe de calidad y la ficha de observación, así como los métodos estadísticos por medio de los cuales permitieron interpretar los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas, los mismos que fueron debidamente recolectados, analizados e interpretados. Finalmente se encuentran representados mediante diagramas de pastel.

2.2. Unidad de Estudio

2.2. 1. Población

Para el estudio de esta investigación se consolidará con el cuadro que se detalla a continuación:

TABLA N° 2.1 POBLACIÓN

INTERNO		EXTERNA	
Jefa de calidad	1	Cransa	1
Asistente de calidad	1	Flexart	1
Empleados	50	Papelera Nacional	1
		Sigmaplast	1
		Plastigomez	1
Total empleados	52	Total Proveedores	5

Fuente: Familia Sancela del Ecuador S.A.

Elaborado por: Las Investigadoras

La población investigada es un total de 52 personas constituyendo todo el universo.

En la Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A., existen tres áreas de producción, la primera es el Área de producción “Molinos” la misma que está

encargada de la transformación de la materia prima a papel tissue y una vez terminado pasa a la siguiente área que es conversión en el cual es transformado a producto terminado y por último es transportado al área de ventas, por lo tanto es necesario mencionar que el Área de producción “Molinos” no cuenta con clientes directos.

2.3. Matriz FODA

La técnica FODA, constituye un sistema que nos permite ejecutar estrategias adecuadas para la toma de decisiones por el jefe administrativo. Al realizar un diagnóstico del proceso productivo se conoce un análisis FODA en el cual se establece las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas que tiene el área, el mismo que ayudará a una excelente toma de decisiones.

TABLA N° 2.2 MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Maquinaria adecuada para la elaboración de papel tissue. • Excelente ambiente laboral. • Materia prima fácil de adquirir. • Producto de calidad. • Proceso productivo excelente • Las funciones del personal son definidas. • La producción es permanente 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación a sus trabajadores. • Desperdicio de residuos de materia prima. • Falta de información sobre el requerimiento de las Normas de calidad con las que debe ser elaborado el producto. • Infraestructura en malas condiciones.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Precios competitivos. • Variedad de productos. • Crecimiento del mercado. • Consumo masivo de productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de políticas y normas industriales. • La inflación puede desestabilizar la economía de los consumidores, • Gran cantidad de competencia

Fuente: Familia Sancela del Ecuador

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS SITUACIONAL

Se considera que el Área de “Molinos” de la Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A, se caracteriza por tener una alta producción de papel tissue que es básico en la elaboración de productos de consumo masivo y se ve amenazado por una competencia de mercados nacionales, es por ello que el mantener un proceso de calidad permite ser más eficiente.

En el Área de producción “Molinos” laboran personas con experiencia, para la función que desempeñan de manera eficiente cumpliendo con las normativas y las políticas industriales dando como resultado un buen clima laboral, así como en el uso adecuado de la seguridad industrial y de la estabilidad de sus trabajadores.

Además en la mencionada área se verificó la existencia de maquinaria en buen estado, así como también el proceso de producción de papel tissue siguiendo las normativas de calidad, pero, se detectó el inadecuado embodegamiento de la materia prima lo que ocasiona pérdida en la producción, en el tiempo empleado y hasta posibles riesgos de trabajo.

El sistema de calidad que emplea el área de producción es Sistemas, Aplicaciones y Productos para el Procesamiento de Datos en la administración de la Calidad (SAP QM), programa que permite realizar un control de los procesos en lo relacionado a la transformación de la materia prima en base a los estándares de calidad que ayudan a un óptimo proceso productivo, se estableció que no hay un adecuado seguimiento a la información que ingresa debido a la falta de conocimiento técnico del programa utilizado para este proceso.

2.4. Análisis e Interpretación de la Ficha de Observación al Área de Producción “Molinos”

2.4.1 Ficha de observación

TABLA N° 2.3 FICHA DE OBSERVACIÓN AL ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS”

N°	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El Área de Producción Molinos cuenta con una infraestructura óptima en las bodegas.		X	No porque se observó que existe material fuera del lugar destinado para el mismo.
2	Los empleados cuentan con un equipo de trabajo de acuerdo a las normas establecidas.	X		
3	El Área de Producción Molinos cuenta con un manual de calidad.	X		
4	Los trabajadores conocen los parámetros de calidad para elaborar el producto.	X		
5	La maquinaria se encuentra en buen estado.	X		
6	Los lugares del proceso productivo se encuentran limpios y seguros.		X	Se observó que existen los desperdicios en el lugar de trabajo
7	Los empleados ingresan información confiable en el sistema de calidad.		X	Se observó que la información es ingresada sin ningún control,
8	Existe una revisión continua de la información ingresada.		X	No hay un control diario de la información que ingresa al sistema de calidad.
9	Existe un óptimo almacenamiento de la materia prima.		X	No debido a la falta de espacio en el Área de Producción “Molinos”.
10	Los empleados cuentan con un ambiente laboral armónico.	X		

Fuente: Familia Sancela del Ecuador S.A.

Elaborado por: Las Investigadoras

2.4.2. Interpretación de la ficha de observación

Se observó que dentro del Área de Producción “Molinos” no cuenta con una adecuada infraestructura en sus bodegas, ya que existe deterioro en el techo (agujeros), lo cual ocasiona desperfectos en el producto debido a que se dañan por el agua que ingresa cuando llueve, también se pudo observar que los trabajadores conocen los parámetros de las políticas de calidad que debe tener el papel, pero no las ponen en práctica debido que cada turno se basan en los rangos que deja el operador del turno saliente, para que de esta manera los niveles no se alteren.

Se considera que los lugares de trabajo donde se fábrica el papel no está debidamente limpio y seco, ya que el piso esta mojado con desechos de productos mal elaborados, y la materia prima no se encuentra almacenada de manera correcta, la misma es arrinconada a una lado de la maquinaria, así que representa un peligro para los trabajadores, a su vez se observó que la información registrada en el SAP QM no es correctamente verificada, ya que no se realiza controles diarios e individuales a cada operador y se realiza en forma general.

Como se pudo mencionar en el párrafo anterior, las irregularidades que presenta el Área de Producción “Molinos” son mínimas, por lo cual se proporcionará recomendaciones para cada uno de estos hallazgos dentro del Informe de Control Interno.

2.5. Análisis e Interpretación de resultados de la encuesta realizada a los empleados del Área de Producción “Molinos” de la empresa Familia Sancela S.A.

- 1. ¿El proceso productivo del Área Molinos están basados a un sistema de control de calidad?**

CUADRO N° 2.1

SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

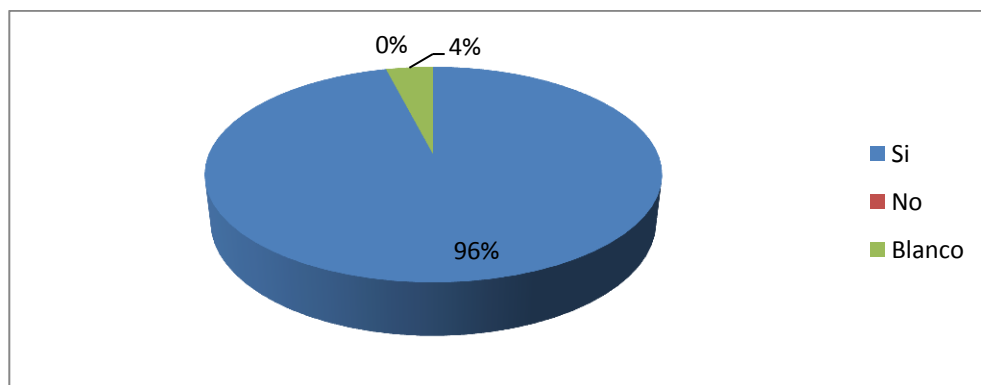
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	96%
No	0	0%
Blanco	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.1

SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación:

El 96% de los encuestados conoce del sistema de control de calidad en el proceso productivo del Área “Molinos”, mientras que el 4% desconoce del mismo. En conclusión dentro del área existe el sistema de control de calidad que le permite tener una alta producción de acuerdo a las normas establecidas.

2. ¿Se identifica y controla el proceso productivo con los estándares establecidos?

CUADRO N° 2.2

ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

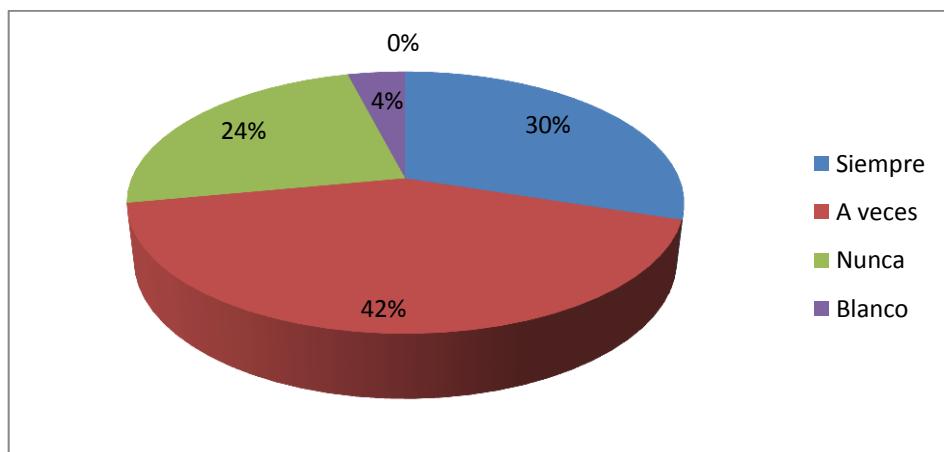
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	30%
A veces	21	42%
Nunca	12	24%
Blanco	2	4%
Total	50	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.2

ESTÁNDARES ESTABLECIDOS



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación:

El 42% de encuestados responde que a veces se identifica y controla el proceso productivo del área Molinos, el 30% siempre, el 24% respondió que nunca y el 4% no contestó. Se concluye que se desconoce los estándares establecidos, lo que impide que el proceso productivo se efectue de una manera eficaz, dando así el incumplimiento a los parámetros vigentes.

3. ¿Conoce usted las políticas de calidad que controlan el proceso productivo?

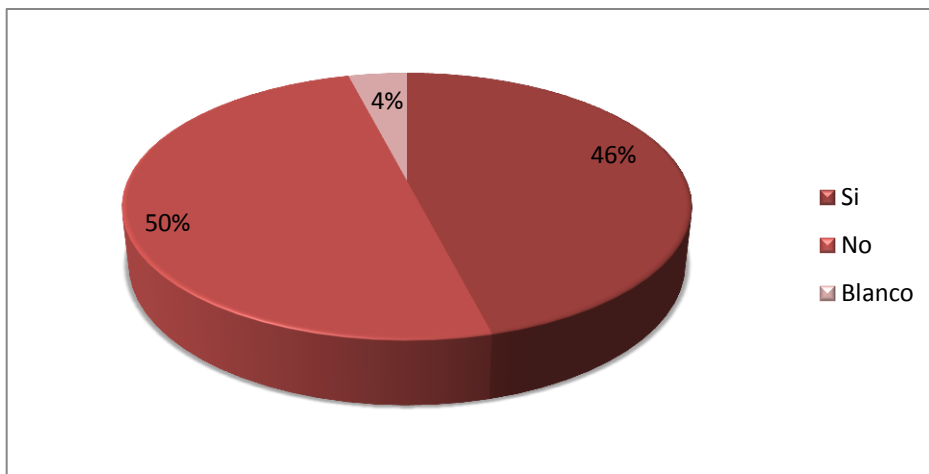
CUADRO N° 2.3
POLÍTICAS DE CALIDAD

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	46%
No	25	50%
Blanco	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.3
POLÍTICAS DE CALIDAD



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación:

El 50% de los encuestados responde que no conoce las políticas de calidad que controlan el proceso productivo, el 46% (23 personas) que si conocen y el 4% no contestó. En conclusion si el 50% desconoce de estas politicas el proceso productivo no será eficiente.

4. ¿Existe un documento de objetivos de calidad?

CUADRO N° 2.4

OBJETIVOS DE CALIDAD

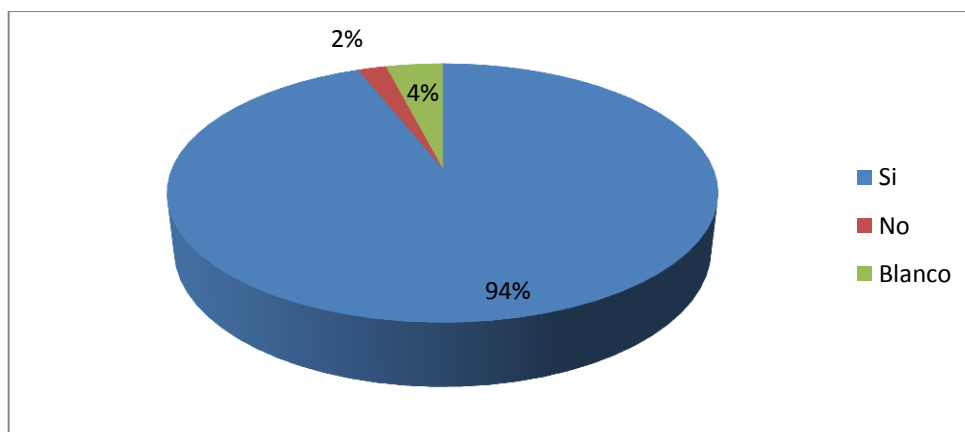
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	94%
No	1	2%
Blanco	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.4

OBJETIVOS DE CALIDAD



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

El 94% de los encuestados contestó que si existe un documento de los objetivos de calidad que controla el proceso productivo del Área “Molinos”, el 4% respondió que no existe y el 2% de los encuestados dejó en blanco. Se concluye que el área si posee un documento donde se describe los objetivos de calidad los mismos que ayudarán a que las metas que se han planteado se cumpla.

5. ¿Se utiliza con frecuencia las especificaciones para semielaborado en el proceso productivo?

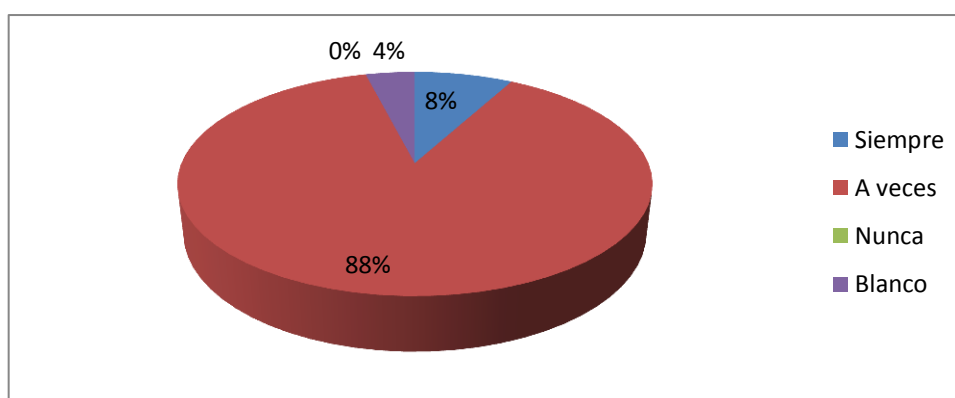
CUADRO N° 2.5
ESPECIFICACIONES SEMIELABORADO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8%
A veces	44	88%
Nunca	0	0%
Blanco	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.5
ESPECIFICACIONES SEMIELABORADO



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

Aplicadas las encuestas, el 88% de los investigados contestó que a veces utilizan las especificaciones, el 8% manifestó que siempre utilizan y el 4% desconoce. Por lo tanto no se cumple los parámetros internos para el semielaborado, lo cual no permitirá que el proceso se lleve con normalidad y por ende existirá problemas al momento de realizar el producto.

6. ¿Revisa usted los procedimientos documentados en donde se expliquen las actividades para la fabricación de papel tissue en su puesto de trabajo?

CUADRO N° 2.6

FABRICACIÓN DE PAPEL TISSUE

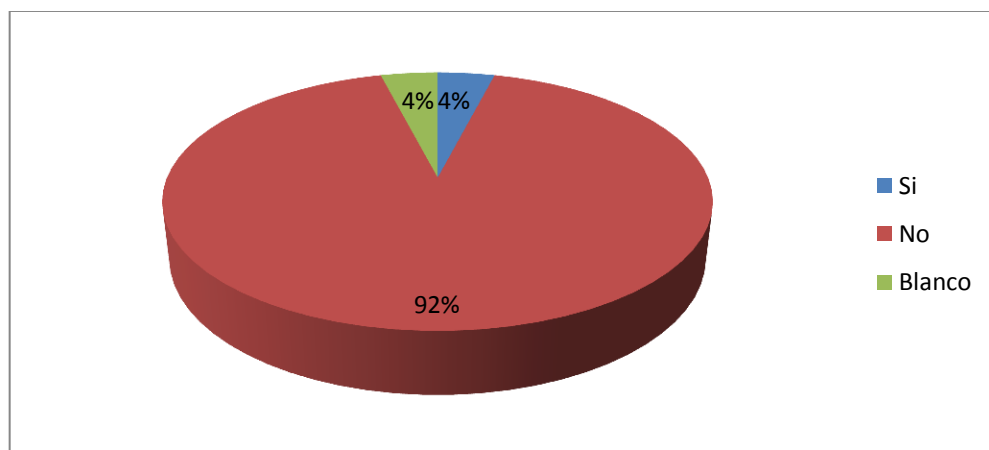
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	4%
No	46	92%
Blanco	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.6

FABRICACIÓN DE PAPEL TISSUE



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

El 92% (46 personas) manifiestan que no revisan los documentos donde se especifican las actividades para realizar el papel tissue, el 4% (2 personas) contestó que si revisan los documentos y el 4% de los encuestados dejo en blanco. Por lo tanto al no revisar los documentos para realizar el proceso, existirá inconformidad en la producción.

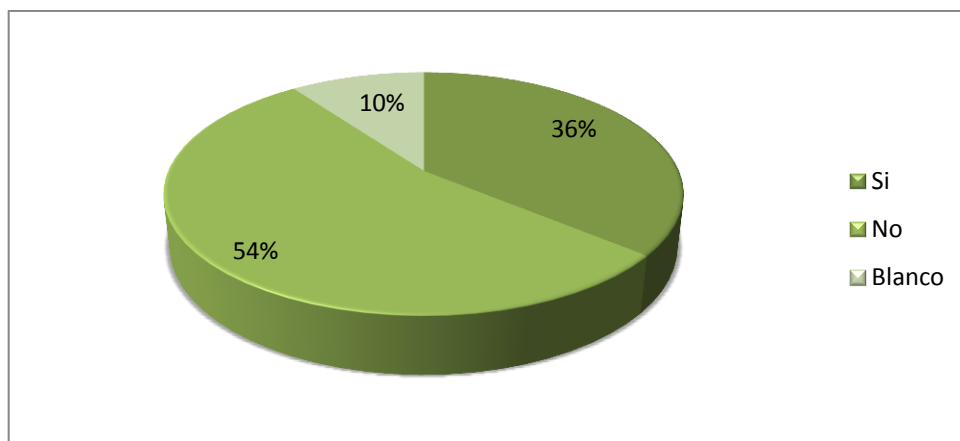
7. ¿Usted recibe capacitaciones frecuentes para realizar las actividades relacionadas con su cargo para la fabricación de papel tissue?

CUADRO N° 2.7
CAPACITACIONES FRECUENTES

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	36%
No	27	54%
Blanco	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.7
CAPACITACIONES FRECUENTES



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

De los investigados 54% contestó que no existe capacitaciones frecuentes para la fabricación del papel tissue, el 36% manifiestan que sí reciben capacitaciones y el 10% no respondieron. Por lo tanto los trabajadores no todos reciben capacitaciones continuas que les permita conocer con exactitud los parámetros para la realización del producto, lo cual representa un riesgo ya que desconocen los lineamientos de calidad.

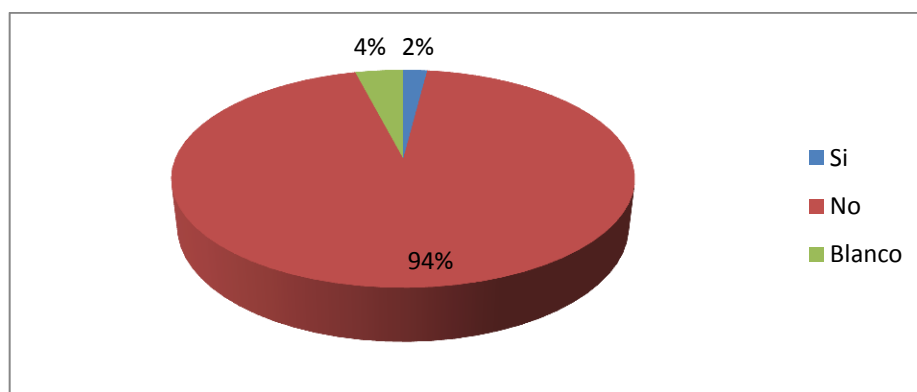
8. ¿Existe un instructivo para el control de llenado de formularios de calidad diligenciados por el Área de “Molinos”?

CUADRO N° 2.8
CONTROL DE FORMULARIOS

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	2%
No	47	94%
Blanco	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.8
CONTROL DE FORMULARIOS



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

De la encuesta aplicada el 94% que representa a 47 encuestados contestó que no existe un instructivo, el 4% (2 personas) dejó en blanco y el 2% (1 persona) respondió que si existe un instructivo para el control de llenado de los formularios de calidad. Se concluye que no existe un control adecuado para llenar el formulario de Calidad, lo cual representa una amenaza, porque la información obtenida no será confiable.

9. ¿Revisa Ud. la información alimentada en SAP QM para cada una de las referencias?

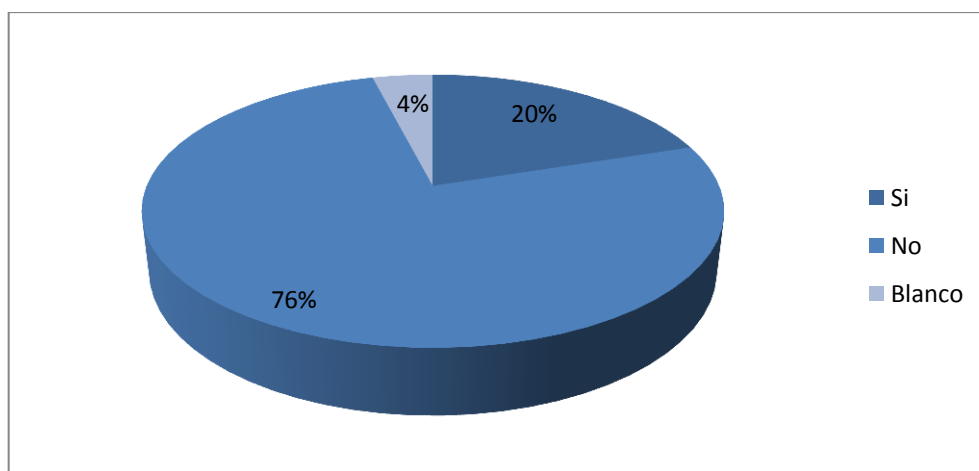
CUADRO N° 2.9
INFORMACIÓN SAP QM

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	20%
No	38	76%
Blanco	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.9
INFORMACIÓN SAP QM



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 76% contestó que no revisa la información alimentada al SAP QM, el 20% expresa que si revisa y el 4% no respondió. Por lo tanto la información alimentada no es confiable, debido a que no existe un control individual al Sistema de Calidad que permita verificar y conocer los problemas existentes.

10. ¿Revisa Ud. la información alimentada en SAP QM para cada una de las referencias? Con qué frecuencia?

CUADRO N° 2.10

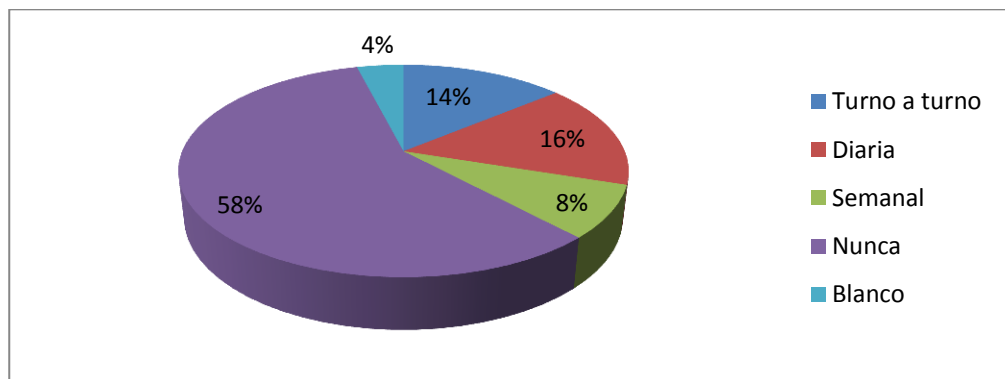
REVISLA LA INFORMACIÓN DEL SAP QM

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Turno a turno	7	%
Diaria	8	%
Semanal	4	%
Nunca	29	%
Blanco	2	%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.10

REVISLA LA INFORMACIÓN DEL SAP QM



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

El 58% de los investigados contestó que nunca revisa la información alimentada del SAP QM, el 16% manifestó que revisa la información diariamente, el 14% afirma que la revisa la información de turno a turno, el 8% revisa semanalmente la información y el 4% dejó en blanco. Al no ser revisada la información perjudica el proceso productivo.

2.6. Análisis e interpretación de resultados Encuesta realizada a los proveedores de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A

1. ¿Ud. Como proveedor de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A está de acuerdo con los procesos orientados a la recepción de la materia prima y se encuentra dentro de su grado de satisfacción?

CUADRO N° 2.11

RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA

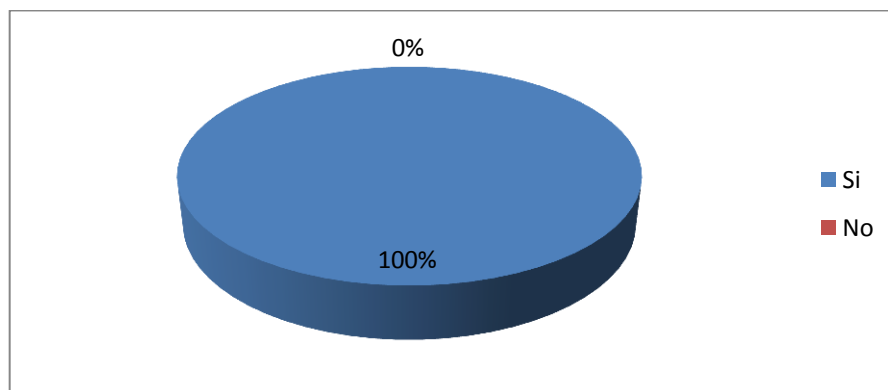
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.11

RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

El 100% de encuestados contesta que si se sienten satisfechos con los procedimientos que se efectúan en la recepción de la materia prima. Por lo tanto la recepción se realiza en óptimas condiciones, ya que dan cumplimiento a las normas internas en cada etapa de la adquisición de la materia prima.

2. ¿Existe especificaciones técnicas del material a vender?

CUADRO N° 2. 12

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

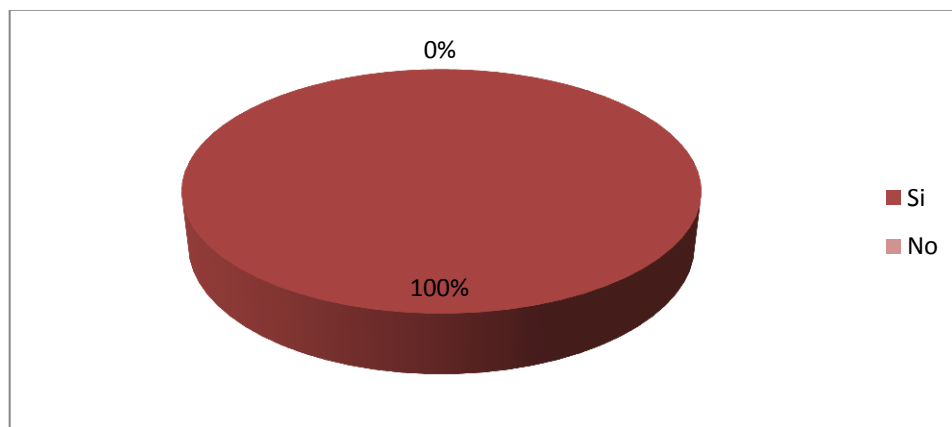
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.12

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

El 100% de la población investigada expresa que si existe especificaciones establecidas por la empresa para comprar el producto. Por lo tanto la materia prima adquirida es de calidad, lo cual beneficia a la empresa ya que es el recurso más importante para obtener un producto de calidad.

3. ¿Cuenta Ud. Con procedimientos para la medición del nivel calidad de sus productos?

CUADRO N° 2.13

MEDICIÓN DE NIVEL DE CALIDAD

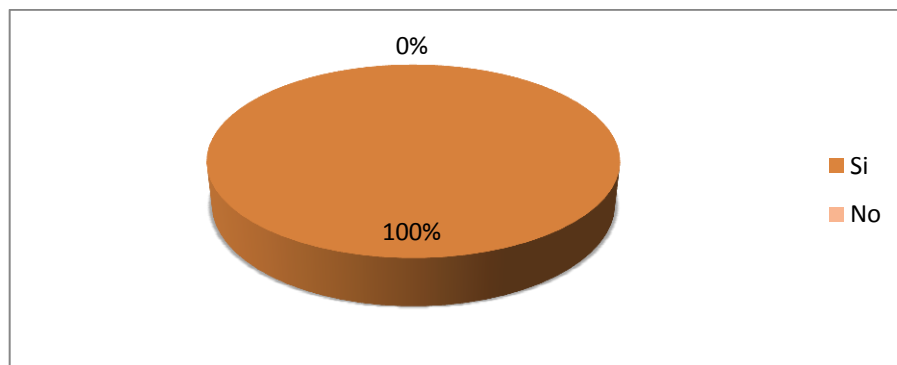
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.13

MEDICIÓN DE NIVEL DE CALIDAD



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

El 100% de encuestados manifiesta que los productos a vender si cuentan con las medidas de calidad establecidas por la empresa. Por lo tanto los productos de los proveedores tienen el nivel exacto para producir el papel Tissue, cumpliendo con cada una de las normas internas de calidad, lo cual permite el buen desenvolvimiento del proceso productivo.

4. ¿Cree Ud. Que la empresa realiza inspecciones y pruebas de recepción del material comprado dejando constancia escrita?

CUADRO N° 2.14

PRUEBAS DE RECEPCIÓN

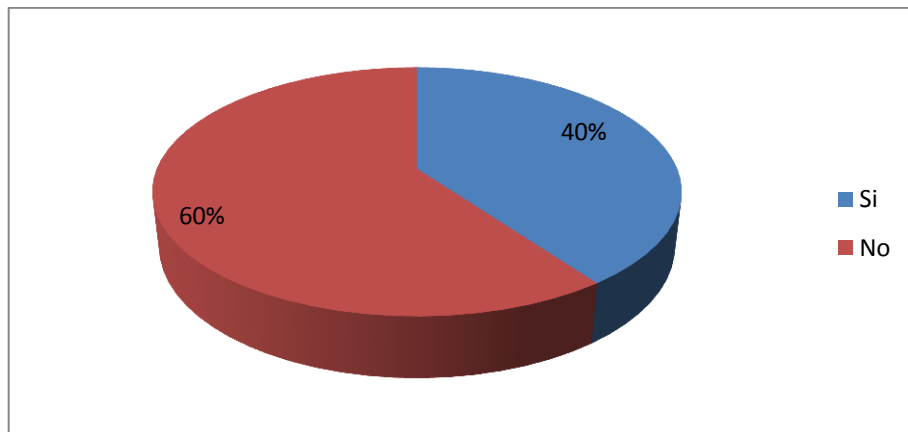
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.14

PRUEBAS DE RECEPCIÓN



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

De la investigación aplicada el 60% contestó que no existe un documento donde se verifica la compra a cada proveedor mientras que el 40% respondió que si realiza inspecciones. Por lo tanto la recepción de la materia prima no se realiza con las comprobación necesaria, esto afecta que la obtencion sea la correcta dando así un no cumplimiento a los estándares de calidad.

5. ¿Están definidos por escrito los criterios de aceptación y rechazo de la materia prima que Ud. entrega?

CUADRO N° 2.15

ACEPTACIÓN Y RECHAZO DE LA MATERIA PRIMA

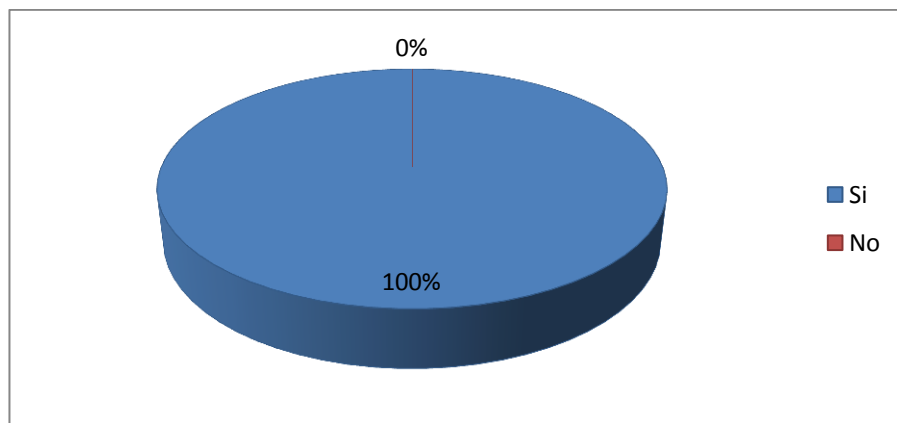
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N° 2.15

ACEPTACIÓN Y RECHAZO DE LA MATERIA PRIMA



Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de Producción “Molinos”

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

El 100% investigado afirma que si existe condiciones específicas que debe poseer la materia prima . Por lo tanto la materia prima debe tener obligatoriamente los parámetros de calidad para ser comprada, de lo contrario sera rechazada, permitiendo así que la produccion no tenga reproceso y afectaría la producción.

2.7. ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DE CONTROL DE CALIDAD DE LA EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.

ING. HELENA JARAMILLO

- 1. ¿Los empleados del Área “Molinos” tienen conocimientos básicos de los procedimientos que deben utilizarse en la elaboración de los productos?**

Si tienen conocimiento, pero es un conocimiento no muy adecuado debido a que por lo general ingresan al área como ayudantes para más adelante ascender de puesto a operadores, más es práctica.

- 2. ¿El personal del Área “Molinos” está capacitado para la elaboración de los productos de acuerdo a las normas de calidad establecidas por la empresa?**

No está capacitado ya que no se les ha brindado las capacitaciones correspondientes, sin embargo nos hemos podido dar cuenta que los trabajadores ingresan un valor no real que este dentro de los parámetros de calidad del turno anterior, por lo cual la información que ingresan no es cien por ciento confiable.

- 3. ¿Para la elaboración de los productos existe un manual de calidad que controle el proceso productivo?**

Si existe un manual de calidad estructurado con el que se realiza el proceso productivo, el cual indica cada una de las especificaciones con las que se debe elaborar cada proceso, indicando las normas y estándares reglamentarios de calidad otorgada por la empresa.

4. ¿Cómo se controla que el proceso productivo del Área “Molinos” cumpla con las normas de calidad de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A.?

Mediante la revisión de la información que cada operador registra en el sistema de control de calidad, pero al revisar estos documentos nos hemos dado cuenta de que la información es la misma y siempre tiene el mismo margen de error.

5. ¿Existe un control en el proceso productivo del Área “Molinos” con los registros de SAP QM?

No existe un control diario de cada turno, el control se lo realiza de forma general.

6. ¿Existe una persona responsable de los registros del SAP QM que se aplican en el Área “Molinos”?

La persona encargada de revisar los procesos y la información registrada en el sistema son los operadores de cada turno los cuales deben supervisar el funcionamiento correcto de la maquinaria, materia prima y mano de obra.

7. ¿El área tiene métodos de prevención de daño y deterioro para el manejo del material de producción?

Si, ya que se utiliza el plástico stretch para proteger y almacenar los rollos de papel fabricados, una vez embalado es llevado a bodega de semielaborado en los cuales no debe existir humedad porque si no el producto se destruye y ese material se perdería, ya que se tendría que realizar reproceso lo cual representa una pérdida.

8. ¿El Área “Molinos” de la Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A mide la calidad a cada uno de los resultados de los procesos utilizados?

Se de acuerdo a rangos establecidos de calidad, conociendo esto, el producto óptimo debe estar en un nivel moderado, ya que existen rangos máximos y mínimos.

9. ¿Cuentan con un plan de seguimiento para verificar la eficacia de las normas de calidad aplicadas en el proceso productivo?

Sí, porque se realizan pruebas al producto ya que existen parámetros establecidos que son analizados y una vez validados se realizan los cambios en las fichas técnicas.

10. ¿Existen procedimientos documentados exigidos por la norma para el desarrollo de la producción del Área “Molinos” de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A?

Sí, porque cada procedimiento que se realiza dentro del área debe estar respaldado con un documento aprobado tanto por el manual de calidad que posee la empresa y por el departamento de gestión de calidad.

2.7. 1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ING. HELENA JARAMILLO JEFA DE CONTROL DE CALIDAD DE LA EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.

Con referencia a la entrevista realizada se puede determinar que la Calidad es el principio fundamental con el que trabaja el área, teniendo como objetivo fabricar un producto que cuente con las especificaciones necesarias para la obtención de un producto óptimo, es por ello que la empresa trabaja con normas específicas que controlan la calidad, el área cuenta con personal comprometido con los objetivos y metas de la empresa; sin embargo se ha podido verificar que existe debilidades que impiden la normalidad del proceso, lo cual dificulta que se realice con eficiencia.

A su vez la empresa cuenta con un sistema de calidad integrado a los procedimientos técnicos para el proceso productivo el cual permite tener un mejoramiento continuo en todos los procesos que son llevados a cabo dentro del Área de Producción “Molinos”, los mismos que permitirán tomar decisiones para lograr la calidad esperada del proceso y de esta manera el logro de los resultados deseados, cumpliendo de esta forma con las normas y estándares de calidad planteados por la empresa.

2.8. CONCLUSIONES

- Se concluye que parte del personal desconoce sobre las políticas de calidad que controlan el proceso productivo, esto da lugar a que los procesos no se desarrollen con eficiencia, eficacia, misma que impide llevar a cabo el proceso productivo.
- Los parámetros internos no son los adecuados para el semielaborado, lo cual conlleva a que el proceso no se efectúe con normalidad y por ende exista problemas al momento de realizar el producto terminado que será transferido a la siguiente área.
- La verificación de los documentos para el procedimiento que se debe seguir en la fabricación del papel tissue no se cumple lo que ocasiona que exista inconformidades en el proceso productivo.
- No se ha aplicado una auditoría de calidad al área de producción “Molinos”, razón por la cual existe algunas deficiencias dentro de los procesos productivos que conllevan a demoras en el proceso, además genera cuellos de botella que impiden que el proceso productivo sea de calidad.

2.9. RECOMENDACIONES

- Difundir a todo el personal sobre las políticas de calidad que controlan el proceso productivo, ya que la misma ayuda a que los procesos se desarrollen con eficiencia, eficacia, la cual permita el mejoramiento de la producción.
- Cumplir con los parámetros internos para el semielaborado, ayuda a que los procesos se efectúan con normalidad a la vez obtener un proceso productivo óptimo acorde a las normas de calidad.
- Verificar los documentos para que los procedimientos se efectúen de acuerdo a lo establecido en la fabricación del papel tissue, para que de esta manera se obtenga un adecuado proceso productivo.
- Aplicar una Auditoría de Calidad al Área de Producción “Molinos” en base a las Normas de Calidad ISO 9001, ya que a través de las mismas se pueden controlar y verificar los procesos productivos que ayuden al mejoramiento de la productividad.

CAPÍTULO III

3.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1.1. TÍTULO:

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” EN LA EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI SECTOR LASSO EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”

3.1.2. Introducción

A través del tiempo la Auditoría de Calidad ha tomado gran importancia dado el hecho de considerarla como responsable de la información empresarial, por lo que exige un alto nivel de calidad, con el objeto de verificar o evaluar de manera independiente e informar del cumplimiento de los requisitos operativos del programa de calidad.

Es por ello que es necesaria la aplicación de una Auditoría de Calidad en el Área de Producción “Molinos” de la empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A. ya que esto permite dar soluciones notables en la aplicación del sistema de gestión de calidad, el cual determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos subprocesos sean eficaces, para que los procesos productivos se realicen con normalidad y conforme a la Norma ISO 9001, la cual se centra en la eficiencia del sistema de gestión de calidad, mediante la mejora sistemática y continua de los procesos dentro de la organización, todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar el tipo, tamaño y producto suministrado. La organización debe establecer y mantener estándares de calidad con las que deben contar los productos que se ofrecen al mercado local, nacional y extranjero.

3.1.3. JUSTIFICACIÓN

La Auditoría de Calidad es importante porque permite conocer el proceso eficiente cuando se reciban los productos, a su vez sirve como una guía de orientación para el desarrollo del proceso productivo presente y futuro, cumpliendo con cada una de las normas y estándares de calidad con el que debe contar el Área de producción “Molinos” de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A, la misma que será utilizada como una eficaz herramienta que responda a las perspectivas del desarrollo de la Empresa.

Para el desarrollo de esta investigación se utiliza técnicas fundamentales como una investigación de campo, mediante la ficha de observación, y la encuesta, las cuales ayudan a obtener información relevante que permita llevar a cabo la Auditoría de Calidad.

Se considera a esta investigación original, independiente y adecuada para el desarrollo del tema señalado, ya que una Auditoría de Calidad es una herramienta valiosa que sirve de guía a las empresas para optimizar los recursos y reducir gastos innecesarios por diferentes causas. Con la eficacia de esta Auditoría de Calidad se espera beneficiar principalmente al Área de Producción “Molinos” ya que este trabajo dará resultados reales los cuales permiten minimizar recursos y de esta manera ofrecer un proceso de calidad.

La ejecución de este proyecto es factible porque se cuenta con el apoyo del personal del Área de Producción “Molinos”, los mismos que proporcionan la información necesaria para poder desarrollar esta investigación que ayuda a controlar que se cumplan con los subprocesos en mencionada área.

3.1.4. Objetivo General

- Aplicar una Auditoría de Calidad, en el Área de Producción “Molinos” de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A. a través de una investigación minuciosa para verificar el cumplimiento de normas y estándares de calidad vigentes.

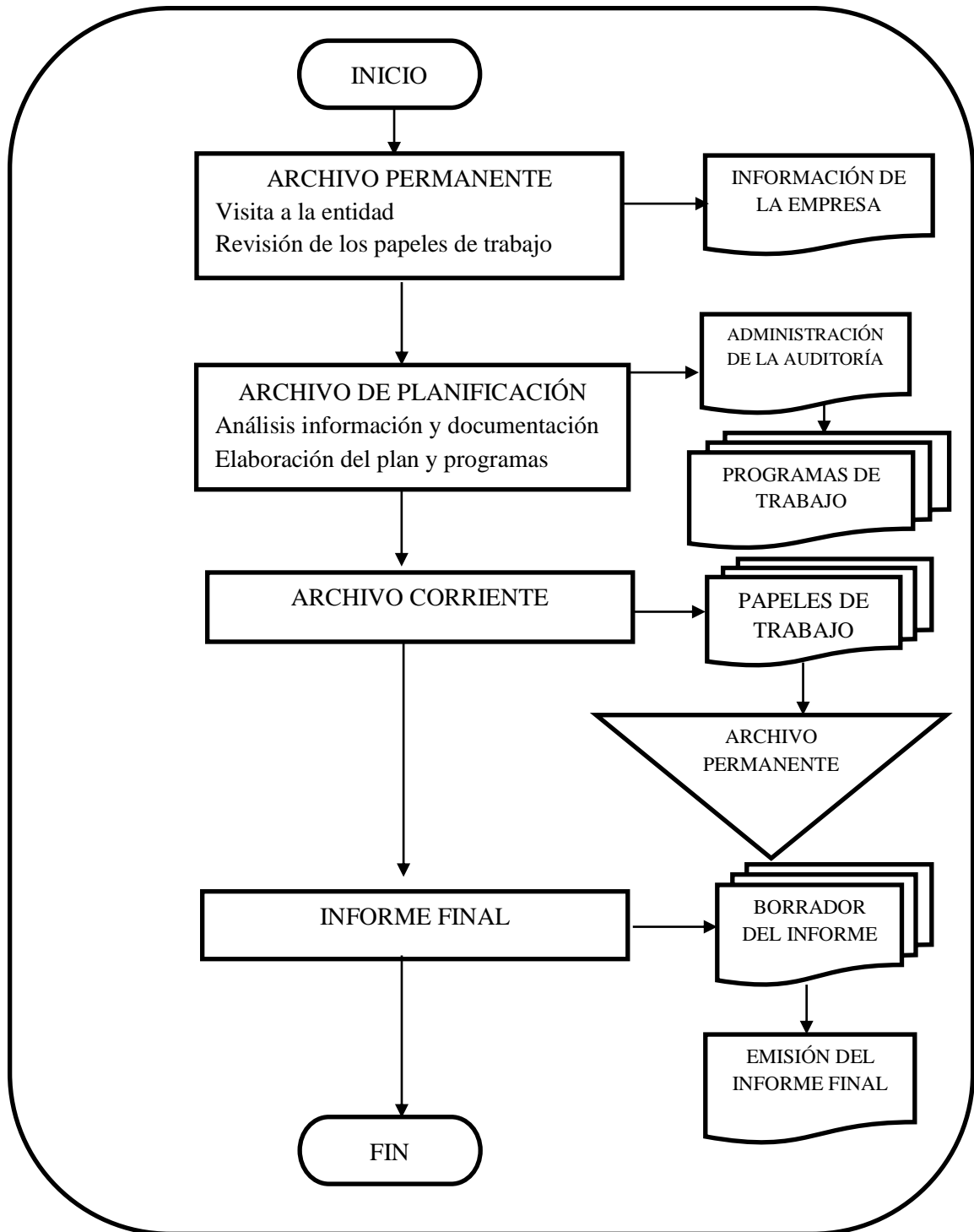
3.1.4.1. Objetivos Específicos

- Evaluar los diferentes subprocesos productivos que se realiza dentro del Área de producción “Molinos”, para verificar si cumplen con las normas de calidad establecidas.
- Comprobar el subproceso productivo que realiza el área en la aplicación de las normas de Calidad para proponer posibles soluciones y mejorar los problemas si la situación lo amerita.
- Realizar un Informe Final en el que se detalle los aspectos más relevantes con respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001, a fin de dar seguimiento a los puntos débiles del Área de Producción “Molinos” que ayuden a eliminar las deficiencias.

3.1.5. Diseño de la Propuesta

GRÁFICO N° 3.1

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA



Fuente: Manual de la Contraloría General del Ecuador

Elaborado por: Las Investigadoras

3.1.6. Descripción de la Propuesta

La metodología de la Auditoría de Calidad se conforma por tres archivos que se detallan a continuación:

- En el Archivo Permanente se encuentra aspectos referentes a la empresa como su Reseña Histórica, Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Políticas, Organigrama Estructural, Horarios de trabajo, Actividades comerciales, es decir se realiza un conocimiento integral del ente, la cual permitirá una adecuada consecución de la Auditoría.
- En el Archivo de Planificación se encuentra el Contrato de Auditoría, Propuesta de Servicios, Carta compromiso, Cronograma de Actividades, Equipo de Auditoría, Siglas de Auditoría, Marcas de Auditoría, Personas con quien Coordinar el Trabajo. Planificación estratégica donde consta de: Memorándum de Planificación Estratégica, Definición de Componentes, Programa de Auditoría, Evaluación de Control Interno, Matriz de Evaluación de Control Interno, Matriz de Evaluación y Calificación del Riego, Informe de Control Interno.
- El Archivo Corriente, es el desarrollo de la Aplicación de la Auditoría con la finalidad de culminar con la elaboración del informe dentro del cual se incluye una descripción del trabajo realizado.

**AUDITORÍA DE CALIDAD
AL ÁREA DE
PRODUCCIÓN DE LA
EMPRESA FAMILIA
SANCELA DEL ECUADOR
S.A. DEL 1 DE ENERO AL
31 DE DICIEMBRE DE
2011**

ARCHIVO PERMANENTE



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP
1/2

EMPRESA: ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
NATURALEZA: AUDITORÍA DE CALIDAD
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2011

GUÍA ARCHIVO PERMANENTE

AP 10	INFORMACIÓN GENERAL
11	Reseña Histórica
12	Misión y visión
13	Objetivos de la empresa
14	Objetivos, políticas y normas de calidad
15	Estrategias
16	Políticas y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad SGC
17	Principios y valores
18	Dirección de la empresa
19	Horario de Trabajo

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP
2/2

AP 20	ACTIVIDADES COMERCIALES
21	Actividades Principales
22	Proveedores
AP 30	PROCESOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN
31	Flujograma de proceso productivo
32	Subprocesos de producción área Molinos
AP 40	ORGANIGRAMAS DE LA EMPRESA
41	Estructural
42	Funcional

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
1/14

10. INFORMACIÓN GENERAL

11. Reseña Histórica

Familia Sancelta se crea en el año de 1958 con una visión de mercado y una misión muy clara: mejorar la vida de las personas.

Fundada en Medellín, por John Gómez Restrepo y Mario Uribe, originalmente se llamó URIGO y estaba dedicada a la importación de papel higiénico de Estados Unidos a Colombia. Es en 1986 cuando comienza a denominarse como Productos Familia S.A., conformada en un 100% con capital colombiano.

En 1977, la multinacional sueca SCA se convierte en socio de Productos Familia S.A., con lo cual se convierten en una organización con filiales en más de 15 países alrededor del mundo. Más tarde se crean las compañías Sancelta del Cauca S.A. y Familia Sancelta Del Pacífico, especializadas en la producción de materia prima y de pañales Pequeñín, respectivamente.

Hoy, Familia Sancelta es una empresa que cuenta con seis plantas de producción de la más avanzada tecnología en Colombia, Ecuador y República Dominicana. Atiende los mercados de: Venezuela, Trinidad, Chile, Argentina, República Dominicana, Puerto Rico, Paraguay, Ecuador, Perú, Bolivia, México, Australia y Filipinas.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
2/14

En 1958 fue fundada en Medellín una empresa llamada URIGO, por los señores Jhon Gómez Restrepo y Mario Uribe, dedicada a la importación de papel higiénico. Un año más tarde, la compañía instaló una máquina que convertía grandes rollos de papel importado en rollos individuales de papel higiénico marca Waldorf.

En la década de los sesenta, la compañía se modernizó tecnológicamente y montó una completa fábrica. El papel Familia apareció en 1965, y a partir de entonces comenzó una inagotable aparición de nuevos productos: Pañuelos Faciales Scottis, Servilletas Familia, Toallas de Mano Pétalo, Toallas Higiénicas Nosotras, Pañales Desechables, Toallas de Cocina y Pañitos Humedecidos Pequeñín.

En 1986, la compañía tomó el nombre actual, Productos Familia, y se conformó en un 100% con capital colombiano.

En 1990 se creó la división institucional.

Hoy, después de 40 años de continuo crecimiento, Productos Familia ha evolucionado hasta dar vida a nuevas empresas, como la sociedad de productos sanitarios Sancelta, la compañía Familia del Pacífico y la empresa de reciclaje Soresa, quienes se encargan de desarrollar para el grupo labores muy especializadas y complejas.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
3/14

Con la participación de la compañía sueca SCA Molnlycke y con la adquisición de una de las papeleras más grandes del Ecuador, Familia comprueba que su evolución seguirá siendo constante para beneficio de todos los que trabajamos con ella.

12. Misión y Visión

Misión

Somos una Organización dedicada a la producción y comercialización de productos de aseo personal, el hogar y las empresas en general, que proporcionen la máxima satisfacción del consumidor.

Orientada a obtener rentabilidad de la inversión de los accionistas, desarrollo de nuestro personal, crecimiento, posicionamiento en el mercado y responsabilidad social.

Visión

Ser una Organización líder en el mercado de productos para el aseo personal, el hogar y las empresas en general tanto en Colombia como Latinoamérica.

Comprometida en el desarrollo del país, con la utilización efectiva de la tecnología y protección al medio ambiente.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
4/14

13. Objetivos de la Empresa

La empresa “Familia Sancelta del Ecuador S.A.” cuenta con los siguientes fines:

- Su objetivo es mejorar la calidad de vida de sus clientes, percibiendo constantemente sus necesidades y expectativas.
- Producir y comercializar productos de aseo personal e íntimo que satisfagan completamente las necesidades de las personas.
- Utilizar tecnología de primera para elaborar productos que cumplan con los estándares de calidad y que ayuden a cumplir con los compromisos ambientales adquiridos.
- Cumplir con los accionistas, con el talento humano y con quienes se realicen las actividades comerciales.
- Generar empleo para impulsar la economía nacional.
- Cumplir con las Leyes Ecuatorianas de manera puntual y total, logrando así evitar contratiempos legales

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
5/14

14. Objetivos, políticas y normas de Calidad

Objetivos de Calidad

- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejorar el desempeño de los procesos.
- Incrementar la participación del mercado.
- Mejorar la atención de reclamos

Política de Calidad

Familia Sancelta del Ecuador S.A. tenemos un claro compromiso con la Calidad como factor primordial para conseguir la aceptación y fidelidad de nuestros clientes a través de:

- El cumplimiento de sus requisitos proporcionándoles productos que satisfagan sus expectativas de forma oportuna.
- El mejoramiento continuo de los procesos y productos, haciendo que estos sean amigables con el medio ambiente y la sociedad.
- Para esto el ente cuenta con accionistas, proveedores y personal altamente comprometidos con las políticas.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
6/14

Normas de Calidad

Actualmente FAMILIA SANCELA S.A cuenta las normas de calidad:

- ISO 9001
- ISO14001

La empresa está en proceso de conseguir normas de calidad del medio ambiente, pero esto debe esperar un poco ya que para la aceptación de esta norma debe cumplir con varios parámetros como la creación de un relleno sanitario, análisis de entrada y salida entre otros y esperar el tiempo que establece para la aprobación .(OSHAS 18001).

15. Estrategias

- **Control de documentos:**

Establecer el control de los documentos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Aplica a los documentos relacionados con el SIG de Familia Sancela del Ecuador S.A. a los documentos corporativos, externos y/o a los demás documentos que la Organización quiera incluir.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



- **Control de registros:**

Establecer el procedimiento para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros del SIG.

- **Acciones correctivas**

Establecer las actividades para tratar una no conformidad, con el fin de investigar su causa y realizar las correcciones necesarias para eliminarla y prevenir que vuelvan a ocurrir.

- **Ciclo de Acción Correctiva:**

El ciclo de Acción correctiva ante una no conformidad se realiza por desviaciones a los requisitos especificados con tendencia repetitiva y consiste en investigación de la causa, aplicación de la solución y verificación de la solución.

Generalmente este ciclo de acción correctiva se aplica cuando la no conformidad afecta los costos, la imagen de la empresa o el sistema de gestión integrado y/o cuando se presenta una causa especial.

Evaluación de la No Conformidad: actividad de análisis para tomar la decisión de aplicar la corrección o ciclo completo de acción correctiva de acuerdo a las definiciones y responsabilidades de este procedimiento.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
8/14

- **Acciones Preventivas y Mejoramiento Continuo:**

Establecer las actividades para tratar una observación o mejora, con el fin de investigar su causa o beneficio y realizar las acciones preventivas necesarias. Debe ser aplicado por todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

- **Comunicación Interna y Externa:**

Establecer los criterios a seguir para la realización de las comunicaciones tanto internas como externas de Familia Sancelta del Ecuador para los asuntos relativos al Sistema de Calidad.

Integrado de Gestión en calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. Este procedimiento aplica a todas las actuaciones de comunicación del Sistema Integrado de Gestión de Familia Sancelta del Ecuador S.A.

Planificación del SIG: establecer las actividades para la planificación del Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas NTE INEN ISO 9001:2008, NTE INEN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Este procedimiento se aplica al Sistema Integrado de Gestión de Familia Sancelta del Ecuador S.A.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
9/14

- **Identificación y Registro de requisitos legales y otros requisitos:**

Identificar, registrar y difundir los requisitos ambientales, seguridad industrial y salud ocupación al tanto de la legislación y reglamentación aplicable a nuestras actividades, como de otros compromisos suscritos voluntariamente. Garantizando con ello el conocimiento, tanto de la normativa aplicable como de los requisitos voluntarios suscritos en materia de medio ambiente, seguridad y salud ocupacional. Este procedimiento se aplica al Sistema Integrado de Gestión de Familia Sancelta del Ecuador S.A.

- **Control de Producto No Conforme:**

Describir las actividades para el manejo de los productos no conformes.

Aplica a las materias primas, material de empaque e insumos, productos químicos que se detectan al ser inspeccionados en la recepción o en producción, a los productos en proceso (Molinos), a los productos terminados (Conversión) y a los productos de la Bodega de Producto Terminado incluido el producto terminado que se importa de Colombia y llega a la Planta de Lasso y a los productos elaborados en el área de Empaques Especiales.

- **Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales:**

Reconocer los aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades productos o servicios en la organización que se encuentran dentro del alcance del sistema de gestión integrado.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
10/14

Evaluar cada uno de los aspectos ambientales identificados mediante los criterios definidos en este procedimiento para determinar su significancia sobre el medio ambiente.

Este procedimiento se aplica al Sistema de Gestión Integrado de Familia Sancelta del Ecuador S.A.

Identificación, evaluación de riesgos y accidentes laborales: definir la metodología para la identificación de peligros y evaluación de riesgos en “Familia Sancelta del Ecuador S.A.”

Aplica a los riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional en la planta industrial Lasso. Selección y Evaluación Inicial de Proveedores de Materiales:

Describir las actividades a realizar para la selección y evaluación inicial de proveedores de materiales (materias primas, material de empaque, insumos químicos, fieltros y mallas).

Este procedimiento aplica para los proveedores de materiales (materias primas, material de empaque, insumos químicos, fieltros y mallas) en etapa de selección y evaluación inicial.

- **Selección y Evaluación Inicial de Proveedores de Servicios:**

Describir las actividades a realizar para la selección y evaluación inicial de proveedores críticos de servicios externos.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
11/14

Este procedimiento aplica para los proveedores críticos de servicios externos en etapa de selección y evaluación inicial.

- **Evaluación de Seguimiento de Proveedores de Materiales:**

Representar la metodología para desarrollar las actividades en la evaluación de proveedores críticos de materiales dentro de la organización Familia Sancelta del Ecuador S.A.

Aplica a la evaluación de proveedores críticos de materiales que se encuentran descritos en la Tabla de Proveedores de Materiales a Evaluar y que habitualmente entregan materiales a la compañía.

- **Evaluación de Seguimiento de Proveedores de Servicios:**

Describir la metodología a seguir para realizar la evaluación de proveedores críticos de servicios externos. Aplica a la evaluación de proveedores críticos de servicios externos que se encuentran descritos en la Tabla de Proveedores de Servicios.

16. Política y Objetivos del SIG

Los representantes de la Dirección, el coordinador SIG y los dueños de procesos son los encargados de comunicar a todo el personal de la empresa y partes interesadas, la política y los objetivos del SIG, a través de reuniones de gerencia, charlas específicas, carteleras, Manual del SIG, correo electrónico, carné de política del SIG.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
12/14

La difusión y distribución de los documentos del Sistema Integrado de Gestión se hace por intermedio del Software 9000 doc.

- **Responsabilidad y autoridad con el SIG:**

El Gerente General, el representante de la Dirección, el coordinador SIG, el Jefe Gestión Ambiental, el Jefe Seguridad y Salud Ocupacional y los dueños de procesos son los encargados de comunicar a todo el personal de la empresa la responsabilidad y autoridad con el SIG, a través de la comunicación directa, organigramas, procedimientos y documentos, cualquier otro medio que se estime conveniente.

Las estrategias que la Empresa ha establecido como un medio para llegar a cumplir sus objetivos de manera efectiva, son aplicables, y medibles en el tiempo.

17. Principios y Valores

Respetar a las personas que laboran en la empresa, a sus clientes y proveedores.

Ser leales en las relaciones de trabajo.

Ser responsables en los compromisos adquiridos con el entorno, la sociedad y el medio ambiente.

Actuar dentro de un estricto marco ético y legal.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
13/14

Principios

- Respeto: Respetamos a las personas que laboran en nuestra empresa a nuestros clientes y proveedores.
- Lealtad: Somos leales en nuestras relaciones de trabajo.
- Responsabilidad: Somos responsables en los compromisos adquiridos con el entorno, la sociedad y el medio ambiente.
- Ética: Actuamos dentro de un estricto marco ético y legal.
- Apoyo: Apoyamos y compartimos desafíos y éxitos del personal.

Valores

Orden, puntualidad y disciplina.

La Empresa se mueve en un ambiente ordenado, con puntualidad y disciplina en sus actividades. La Empresa al establecer principios y valores, crea un ambiente de trabajo aceptable, agradable, y donde el respeto prima como parte esencial de las labores diarias y cotidianas

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 10
14/14

18. Dirección de la Empresa

La Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A., se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, sector Lasso, kilómetro 20 Lasso centro panamericana norte

19. Horarios de Trabajo

El horario de trabajo en la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A en el Área “Molinos” es:

Departamento de producción en turnos rotativos:

- Primer Turno de 6:00am a 2:00pm,
- Segundo Turno 2:00pm a 10:00pm
- Tercer Turno de 10:00 pm a 6:00 am

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



20. ACTIVIDADES COMERCIALES

21. Actividades Principales

La empresa “Familia Sancelta del Ecuador S.A.” se dedica a la fabricación y distribución de productos para el aseo personal y familiar:

Un producto ideal para cada necesidad.

- Papel higiénico Rendimiento, suavidad y resistencia garantizada.
- Toalla de manos: La alternativa más higiénica para el secado de manos.
- Jabones y geles: Manos limpias y usuarios satisfechos, con menos producto.
- Servilletas: Asegúrese de disminuir el desperdicio en sus mesas y barras.
- Limpiones: Limpie máquinas, regueros y evite la contaminación cruzada.
- Paños húmedos: Elimine las bacterias sin usar agua o jabón.

22. Proveedores Principales

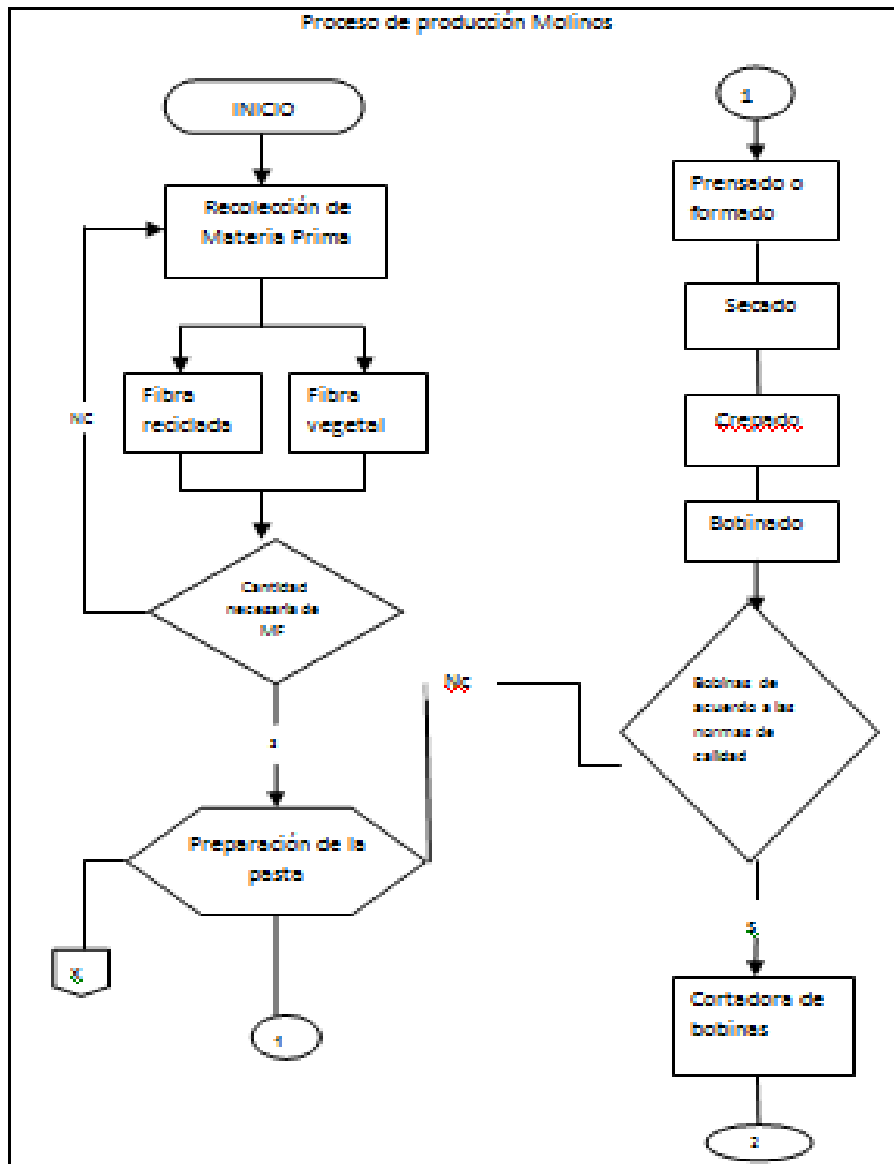
N°	PROVEEDOR
1	CRANSA
2	FLEXART
3	PAPELERA NACIONAL
4	SIGMAPLAST
5	PLASTIGOMEZ

PREPARADO POR: L.G.K.M/V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



30. PROCESOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN

31. FLUJOGRAMA PROCESO DE PRODUCCIÓN MOLINOS



Fuente: Familia Sancelta del Ecuador S.A.
Elaborador por: Familia Sancelta del Ecuador S.A.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 30
2/5

32. SUBPROCESOS DE PRODUCCIÓN DEL ÁREA MOLINOS

MATERIA PRIMA

- Ingreso de materia prima a las instalaciones.
- Inspecciona visualmente la materia prima para determinar posibles contaminantes.
- Se toma el 30% de las pacas para el muestreo de humedad y contaminantes en dos pacas al azar.
- Transporte de las muestras hacia la banda para su chequeo.

Tipos de Materia Prima

- Pulpa fibra larga y corta
- Archivo color
- Bond Impreso
- Bond blanco
- Periódico
- Autocopiante
- Cartón
- Merma

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 30
3/5

PREPARACIÓN DE LA PASTA

Transporte de materia prima hacia el pulper

Una vez realizada la molienda pasa por un filtro (pera) encargado de separar la pasta de los contaminantes.

Ingresa a un tanque de almacenamiento (TK1) encargado de bajar el % de consistencia 4.5 – 5 y pasa al TK2 bajando la consistencia 3 – 3.8%

Sistema de limpieza

Screen horizontal sistema de limpieza tipo filtro el cual separa impurezas del paso anterior y las entrega al Diábolo 1, la pasta filtrada ingresa directamente a la caja de nivel Diábolo 1 encargado de re filtrar las impurezas y entregar la pasta filtrada al TK2 y los desechos separados al tanque de lodos.

Químicos utilizados en el Pulper

Enzima Biolaze.- limpia las fibras de todo tipo de suciedad y tintas

Pulperdet.- jabón industrial encargado de reaccionar en la celda de destintado

Remove.- disolvente de gomas dosificación en tanque 1

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



PRENSADO O FORMADO

Encargados de la extracción de desechos por medio de un sistema de centrifugación, los cuales son separados y la pasta pasa al sistema.

Recibe el residuo de todos los sistemas de limpieza anteriores y los envía a la planta de tratamiento de efluentes

Distribuye la pasta a los conductos para que sean inyectados al interior de la celda y provoquen turbulencia para la eliminación de tintas al actuar el jabón. El rebose de pasta vuelve nuevamente al TK2.

- Consistencia 3%

Inyecta pasta a presión por 4 puntos para crear turbulencia las cuales forman burbujas atrapando las tintas y desechándolas por el centro a modo de embudo las cuales caen al tanque de lodos.

La pasta aceptada ingresa al TK 3 bajando la consistencia a 1.1 – 1.3%

SECADO

Encargado de filtrar agua para que la pasta ingrese al TK de máquina con una consistencia ideal para la optimización del sistema, Pasta de 3 – 4% de consistencia.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 30
5/5

CREPADO

Conectados en serie trabajan con diferencia de presiones provocando que las gomas más finas se desechen y lo aceptado siga al % 0.7 – 0.5
%0.9 – 0.7

Ingreso del Screen aceptado pasa a TK espesador y el rechazo al Diabolo 2.

El desecho del Diabolo 2 ingresa al TK de lodos y lo aceptado al TK3 para reprocesarlo nuevamente.

BOBINADO

Inyección de pasta a la malla formadora de papel, formación de hoja en el fieltro y rodillos de máquina y secado en la campana de vapor 160°C a 1500 Revoluciones por minuto RPM.

CORTADORA DE BOBINAS

Una vez que el semielaborado es cortado del ancho necesario pasa a los salones de conversión en donde se transforma en producto final.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



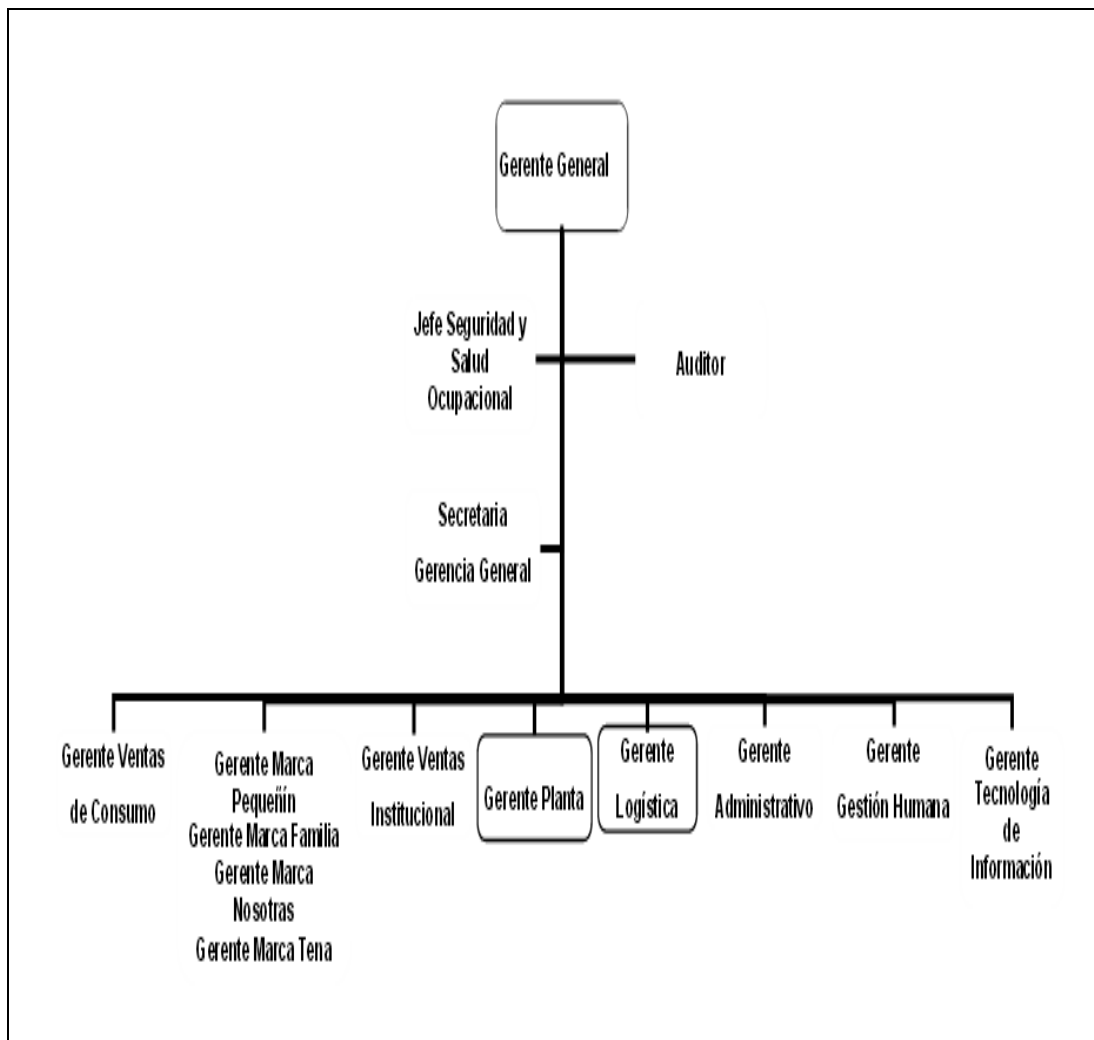
K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 40
1/2

40. ORGANIGRAMAS DE LA EMPRESA

41. Organigrama Estructural de la Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A.



Elaborador por: Familia Sancela del Ecuador S.A.

Fuente: Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013

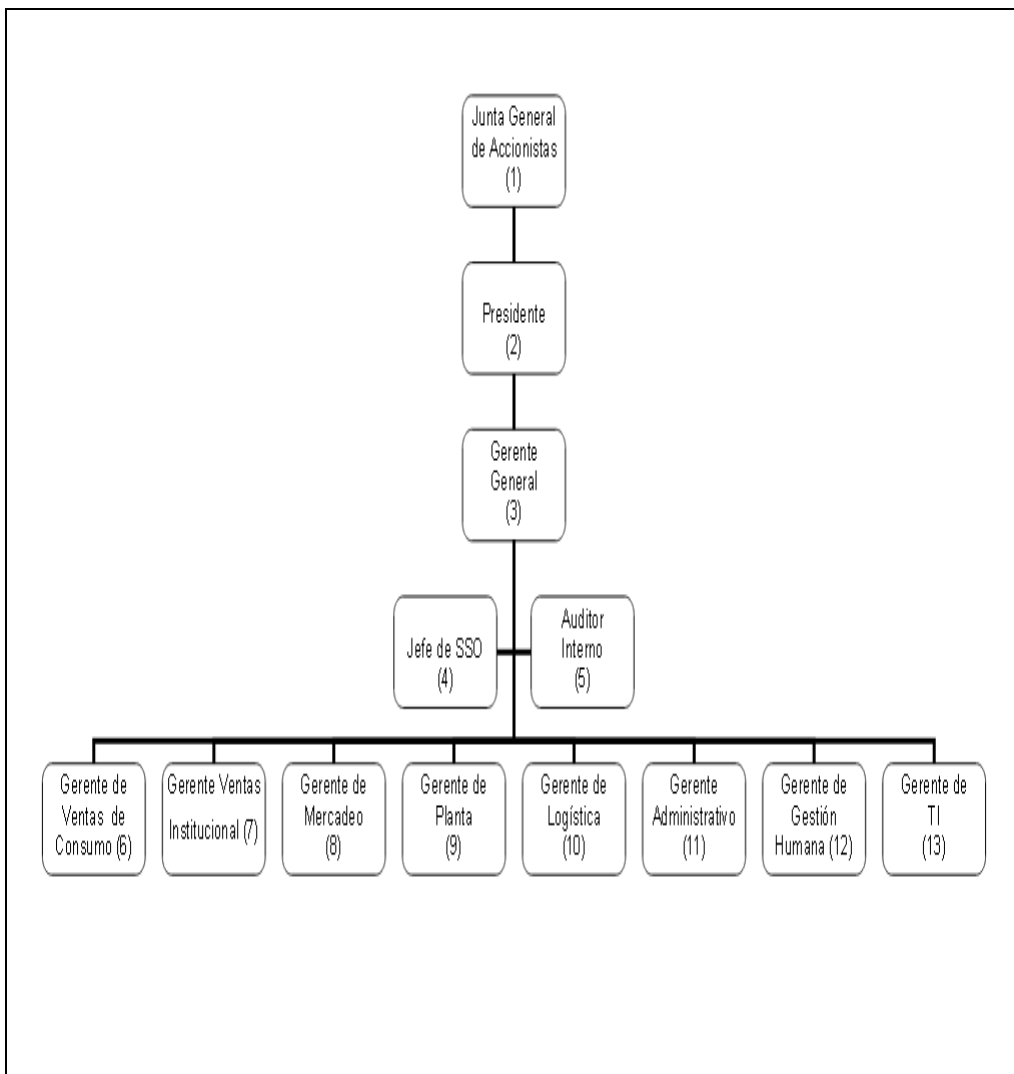


K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELADA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AP 40
2/2

42. Organigrama Posicional de la Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A.



Elaborador por: Familia Sancela del Ecuador S.A.

Fuente: Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN



K.E. AUDITORES

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL

EMPRESA: ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
NATURALEZA: AUDITORÍA DE CALIDAD
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

N°	DESCRIPCIÓN
10	Administración de la Auditoría
20	Planificación Estratégica

ÍNDICES DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO

NOMBRES
P.V.A.
V.R.V.E.
L.G.K.M.

CATEGORIA
Supervisor
Auditor Junior
Auditor Junior

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. AUDITORES

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL

1/1

GUÍA GENERAL DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

Ref.	Descripción
APL 10	ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA
(11)	Contrato de Auditoría
(12)	Propuesta de servicios
(13)	Carta compromiso
(14)	Cronograma de Actividades
(15)	Equipo de Trabajo
(16)	Siglas de Auditoría
(17)	Marcas de Auditoría
(18)	Personas con quien se coordina el trabajo
APL 20	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
(21)	Memorándum de Planificación Estratégica
(22)	Definición de Componentes
(23)	Programa de Control Interno
(24)	Evaluación de Control Interno
(25)	Hallazgos
(26)	Informe de Control Interno

PREPARADO POR: **L.G.K.M./V.R.V.E.**

FECHA: **01/10/2013**

REVISADO POR: **P.V.A.**

FECHA: **31/12/2013**



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

1/20

10 ADMINISTRACION DE LA AUDITORÍA

11. CONTRATO DE AUDITORÍA

Consta por el presente documento el siguiente contrato de Servicios de Auditoría de Calidad convenido entre el Área de producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A, debidamente representada por la Ing. Helena Jaramillo , en calidad de Jefa del departamento de Calidad y que en lo sucesivo se denominará EL CLIENTE y por otra parte, la Firma “KE Grupo Investigativo, a la que en adelante se le denominará LOS PROFESIONALES, representada por las señoritas Karla León y Estefanía Villalba; 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 al Área de producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A. en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2011 de conformidad con los reglamentos de calidad establecidos

SEGUNDA CLÁUSULA: INFORMES A EMITIR.

Se ha previsto emitir el siguiente informe o dictamen profesional acerca de la verificación y cumplimiento de los parámetros de calidad en el Área de producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

2/20

TERCERA CLÁUSULA: VISITAS PREVISTAS

El examen se ejecutará mediante visitas a las instalaciones de la empresa, la revisión contempla el proceso productivo “Molinos”, evaluación de las funciones, procedimientos, políticas y controles establecidos por el área. El tiempo de la visita será planificada conforme a las necesidades que se presenten en el trabajo de campo.

La fecha tentativa para la emisión del informe, deberá darse a conocer en el Área de Producción “Molinos” de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A. para coordinarlo con el equipo de trabajo; así como la fecha de visita, deberá ser considerando que la información necesaria para la revisión estará disponible con la suficiente anticipación y con el detalle requerido.

EQUIPO DE TRABAJO:

Nombre	Cargo
Msc. Anita Pacheco	Supervisora
Karla león	Auditora Junior
Estefanía Villalba	Auditora Junior

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

3/20

CUARTA CLÁUSULA: RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN

El departamento de calidad es el único responsable de la verificación de la calidad, sujetos a la revisión y por toda la información que los respalde, previo al inicio de las visitas el área dispondrá la preparación de la información solicitada en una carta anterior, requerida para llevar a cabo el trabajo.

QUINTA CLÁUSULA: HONORARIOS PROFESIONALES

Los costos de movilización en la ejecución del trabajo y otros gastos que se realicen están a cargo del grupo investigador.

COSTOS

Se ha estimado que los honorarios por los servicios descritos en el presente contrato no tienen ningún valor puesto que es un requisito previo a la obtención del título.

SEXTA CLÁUSULA: PROPIEDAD.

Los resultados de la presente auditoría que consta en el informe final serán de propiedad del Área de Producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10
4/20

SÉPTIMA CLÁUSULA: NATURALEZA DEL CONTRATO.

El presente contrato no es de naturaleza laboral, sino de prestación de servicios profesionales. La relación entre el grupo investigador y el Área de Producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A. es simple y en libre ejercicio con el cliente, por lo que este contrato es de naturaleza civil.

OCTAVA 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, en Latacunga a los 12 días del mes de Octubre de 2013

.....
Ing. Helena Jaramillo
Jefe de Calidad

.....
Srta. Villalba Estefanía
Representante KE Grupo Investigativo

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

5/20

12. PROPUESTA DE SERVICIOS

Latacunga, 01 de octubre del 2013

Ing.

Helena Jaramillo Arias

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD

Presente.

De nuestra consideración:

Mediante la presente le expresamos un atento saludo de quienes conformamos la firma Auditora KE GRUPO INVESTIGATIVO, a la vez ponemos en su conocimiento la propuesta de servicio técnico de Auditoría de Calidad a aplicarse en la empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A. al Área de Producción “Molinos” que usted acertadamente dirige.

Por la atención a la presente, desde ya nuestros agradecimientos.

Atentamente,

.....

K.E. GRUPO INVESTIGATIVO

Villalba Reinoso Verónica Estefanía

C.I. 0503622557

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

6/20

PROPUESTA TÉCNICA

ANTECEDENTE:

KE GRUPO INVESTIGATIVO está conformada por las Señoritas: León Granda Karla Mercedes y Villalba Reinoso Verónica Estefanía egresadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes van a realizar la Auditoría de Calidad al Área de Producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A. previa a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA.

El objetivo es que la dirección del área conozca las deficiencias existentes a tiempo para que puedan tomar medidas correctivas, aplicando los conocimientos adquiridos durante los años de vida universitaria, para obtener el título y poder ofrecer nuestros servicios profesionales de calidad.

FIRMA: KE GRUPO INVESTIGATIVO:

- León Granda Karla Mercedes
- Villalba Reinoso Verónica Estefanía

ASESORÍA LEGAL

Msc. Anita Pacheco V.

Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi

SERVICIOS DE AUDITORÍA

Auditoría de Calidad

- Área de producción “Molinos”

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

7/20

NATURALEZA

El trabajo a desarrollar en el Área de Producción “Molinos” de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A, será una Auditoría de Calidad por el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del año 2011, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

ALCANCE

La Auditoría de Calidad se desarrollará en el Área de producción “Molinos” durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

La responsabilidad del equipo auditor es expresar una opinión sobre los procesos del área de producción “Molinos”

OBJETIVOS

- Examinar el proceso productivo que aplica el Área de Producción “Molinos”
- Determinar cuál es el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad con el que cuenta la empresa.
- Emitir recomendaciones que ayuden a dar solución a las falencias encontradas a través de la aplicación de la Auditoría de Calidad.

ESTRATEGIAS:

- Revisar la documentación otorgada por la empresa para obtener información general.
- Aplicar instrumentos de investigación para obtener información suficiente.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

8/20

JUSTIFICACIÓN:

- Las razones que motivaron a realizar el trabajo fue el conocer si los subprocesos que se efectúan dentro del área de producción “Molinos” se desarrollan de forma eficiente, eficaz que conlleven a obtener un proceso de calidad, así como también el establecer las recomendaciones ante las falencias encontradas.

ACCIONES

Aplicación de cuestionarios, entrevistas y observación directa a los procesos productivos del Área “Molinos”.

RECURSOS TECNOLÓGICOS:

- Equipos de cómputo.

RECURSOS MATERIALES:

- Papeles de Trabajo
- Lápices
- Hojas de papel bond
- Archivadores
- Lápices bicolor
- Esferos
- Carpetas
- Borradores

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

9/20

COSTOS:

La aplicación de la presente Auditoría de Calidad en el Área de Producción “Molinos” de la empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A. no tendrá ningún costo, ya que servirá como ejercicio práctico, requisito necesario para la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

RESULTADOS:

Los resultados de la aplicación de la Auditoría de Calidad serán:

- Verificar el proceso Productivo del área “Molinos”.
- Establecer el manejo eficiente de los recursos.
- Mejorar el control en todas y cada una de las actividades que realiza el área de producción “Molinos”, las mismas que deben sujetarse a las políticas y objetivos de la empresa.
- Optimizar el desempeño de talento humano.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

10/20

13. CARTA COMPROMISO

Lasso, 12 de octubre del 2013

Dr. Elias Naranjo

GERENTE DE RRHH DE LA EMPRESA “FAMILIA SANCELTA DEL
ECUADOR S.A.”

Presente.-

De mi consideración:

La presente confirma el acuerdo concerniente a los términos del convenio y la naturaleza de los servicios que se llevará a cabo para la Auditoría de Calidad.

Las condiciones son las siguientes: Período: La vigencia de este documento es por un tiempo de 3 meses, iniciándose el 01 de octubre al 31 de diciembre del 2013. Ninguna de las partes puede finalizar el convenio antes de los 90 días de entregar el aviso por escrito correspondiente a la contraparte.

Las obligaciones incluyen:

- Planificar la auditoría en función a su naturaleza de la empresa, alcance y metodología a aplicar.
- Aplicación de una Auditoría de Calidad al Área “Molinos”.
- Emitir un Informe de Auditoría mediante el cual se formule las conclusiones y recomendaciones resultantes de la misma.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. AUDITORES

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

11/20

- Equipo de trabajo: Las personas que integran el equipo de trabajo son:

Msc. Anita Pacheco Supervisor

Srta. Villalba Reinoso Verónica Estefanía Auditor

Srta. León Granda Karla Mercedes Auditor Operativo

Adjunto una copia del convenio para su archivo.

Favor firmar el original y devolverlo a esta oficina en el sobre adjunto.

Aceptado y aprobado por:

.....

Dr. Elias Naranjo V.

Gerente de Gestión Humana

.....

Srta. Villalba Estefanía

Representante KE Grupo Investigativo

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10
12/20

14. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLES ESPECÍFICOS	MESES					
			Octubre 1-19	Octubre 20-31	Noviembre 1-25	Noviembre 26-30	Diciembre 01-12	Diciembre 13-31
1	Planificación del trabajo de la Auditoría de Calidad	Grupo Investigativo	X					
2	Visita preliminar	Grupo Investigativo		X				
3	Obtención y análisis de la información	Grupo Investigativo			X			
4	Información General	Grupo Investigativo			X			
5	Información del área de producción	Grupo Investigativo				X		
6	Constitución de Archivos	Grupo Investigativo				X		
7	Archivo Planificación	Grupo Investigativo					X	
8	Archivo Permanente	Grupo Investigativo					X	
9	Archivo Corriente	Grupo Investigativo					X	
10	Informe Final	Grupo Investigativo						X

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

13/20

15. EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRES	CARGO	SIGLAS
León Granda Karla Mercedes	AUDITOR	L.G.K.M
Villalba Reinoso Verónica Estefanía	AUDITOR	V.R.V.E
Msc. Anita Pacheco	Supervisor	P.A.V.

PREPARADO POR: L.G.K.M/V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

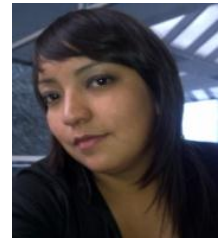
APL 10

14/20

GRUPO DE TRABAJO

Datos personales

NOMBRES : Karla Mercedes León Granda
FECHA DE NACIMIENTO : 01 de Abril de 1990
LUGAR DE NACIMIENTO : Latacunga – Cotopaxi
EDAD : 23 años
CEDULA DE IDENTIDAD : 0503618290
OCUPACIÓN ACTUAL : EGRESADA
ESTADO CIVIL : Soltera
TELÉFONOS : 032804547, 0992973678
CORREO ELECTRÓNICO : karlis0104@hotmail.com



Nivel de educación

- Colegio “La Inmaculada”. Latacunga-Cotopaxi.
- Instituto Tecnológico Superior “Victoria Vázcones Cuvi” 2008
- Universidad Técnica de Cotopaxi Ingeniería Contabilidad y Auditoría

Títulos Obtenidos

- Título Bachiller “TÉCNICO EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN ESPECIALIZACIÓN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN” en el Instituto Tecnológico Superior “Victoria Vázcones Cuvi” 2008

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

15/20

Participación en cursos y Seminarios:

- Seminario de Actualización Profesional dirigido a los Estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, con énfasis en el Proceso de Compras Públicas mediante el Portal.
- Capacitación sobre “TEMÁTICA EN TRIBUTACIÓN BÁSICA”, dictada por el Servicio de Rentas Internas.
- Capacitación sobre “LEY DE FOMENTO AMBIENTAL Y OPTIMIZACIÓN DE LOS INGRESOS DEL ESTADO” dictada por el Servicio de Rentas Internas.
- Suficiencia en idioma Inglés en la Universidad Técnica de Cotopaxi

Historia laboral

- Prácticas en el GAD Municipal del cantón Latacunga en el departamento Contable en el año 2008.
- Prácticas pre-profesionales supervisadas en la DIRECCIÓN DEL HOSPITAL DEL IESS DE LATACUNGA, en el departamento Financiero “FACTURACIÓN”, desde el 25 de Marzo hasta el 02 de agosto

Referencias laborales y personales

- Ing. María Esther Taipe, Jefa Provincial IESS Latacunga. 0995428244
- Ing. Mónica Mazora, Presidenta del Colegio de Contadores de Cotopaxi
- Sra. Lucia Cumandá Vásquez Viteri, Propietaria Repuestos Vásquez. 0987463192

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

16/20

Datos personales

NOMBRES : Villalba Reinoso Verónica Estefanía
FECHA DE NACIMIENTO : 14 de Julio de 1990
LUGAR DE NACIMIENTO : Latacunga – Cotopaxi
EDAD : 23 años
CEDULA DE IDENTIDAD : 0503622557
OCUPACIÓN ACTUAL : EGRESADA
ESTADO CIVIL : Soltera
TELÉFONOS : 032724748 -0984257852
CORREO ELECTRÓNICO : estefy140790@hotmail.com



Nivel de educación

- Escuela Antonio Arístarco Jácome
- Instituto Tecnológico Superior “Victoria Vázcones Cuvi” 2008
- Universidad Técnica de Cotopaxi Ingeniería Contabilidad y Auditoría

Títulos Obtenidos

- Título Bachiller “TÉCNICO EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN ESPECIALIZACIÓN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN” en el Instituto Tecnológico Superior “Victoria Vázcones Cuvi” 2008

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

17/20

Participación en cursos y Seminarios:

- Seminario de Actualización Profesional dirigido a los Estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, con énfasis en el Proceso de Compras Públicas mediante el Portal.
- Capacitación sobre “TEMÁTICA EN TRIBUTACIÓN BÁSICA”, dictada por el Servicio de Rentas Internas.
- Capacitación sobre “LEY DE FOMENTO AMBIENTAL Y OPTIMIZACIÓN DE LOS INGRESOS DEL ESTADO” dictada por el Servicio de Rentas Internas.
 - Suficiencia en idioma Inglés en la Universidad Técnica de Cotopaxi

Historia laboral.

- Prácticas en el Hospital Rafael Ruiz del Cantón Pujilí, en el departamento Contable en el año 2008
- Prácticas pre-profesionales supervisadas en la DIRECCIÓN DEL HOSPITAL DEL IESS DE LATACUNGA, en el departamento Financiero “FACTURACIÓN”, desde el 25 de Marzo hasta el 02 de agosto

Referencias laborales y personales.

- Ing. María Esther Taipe, Jefa Provincial IESS Latacunga. 0995428244
- Ing. Mónica Matute, Auditora del Municipio del Cantón Quero, 0979395679.
- Lic., Jaime Toro, Concejal del cantón Pujilí, 0995563279.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

18/20

16. SIGLAS DE AUDITORÍA

Siglas	Description
C.T	Cronograma de Trabajo
P.A	Programa de Auditoría
C.C.I	Cuestionario de Control Interno
H.H	Hoja de Hallazgos
P.C	Conclusiones
L.V.	Lista de verificación

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

19/20

17. MARCAS DE AUDITORÍA

MARCA	SIGNIFICADO
✓	Verificado y revisado
©	Confrontado correcto
∅	No reúne requisitos
Ψ	Inspeccionado

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 10

20/28

18. PERSONAS CON QUIEN SE COORDINA EL TRABAJO

NOMBRE	CARGO
Ing. Helena Jaramillo	Jefa del Departamento de Calidad
Ing. Diana Vilcacundo	Asistente de la Jefa del Departamento de Calidad

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20

1/30

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” DE FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A

21. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Antecedentes:

El Área de Producción “Molinos” de la empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A. preocupada por mejorar la Calidad de sus procesos es necesaria establecer cómo se está llevando a cabo el proceso productivo, y de esta manera conocer si se están cumpliendo con la normativa de calidad que tiene el área.

Objetivos de la Auditoría

- Evaluar el proceso productivo del Área “Molinos”, para conocer si se cumplen con las normas de calidad establecidas.
- Examinar cada actividad del proceso productivo.
- Determinar cuál es el nivel de cumplimiento de las normas y estándares de calidad.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20

2/30

Recursos a utilizar

Recursos humanos:

Grupo investigativo

- León Granda Karla Mercedes
- Villalba Reinoso Verónica Estefanía.

Recursos Materiales:

- Laptop.
- Flash Memory.
- Útiles de oficina.

Recursos Financieros:

- Transporte.
- Alimentación.
- Imprevistos.

VISITAS:

Las visitas se llevarán a cabo durante los días laborables dentro del tiempo que se requiera hasta culminar con el trabajo de la Auditoría.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20

3/30

Tiempo estimado

Se estima que durará un lapso de 3 meses.

.....
Villalba Reinoso Verónica Estefanía
Representante KE Grupo Investigativo
C.I. 0503622557

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20

4/30

22. DEFINICIÓN DE COMPONENTES

EMPRESA AUDITADA: ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” DE LA
EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A

TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE CALIDAD

SUBPROCESOS	PUNTOS DE INTERÉS
Recolección de Materia Prima	<ul style="list-style-type: none">➤ Verificar el grado de cumplimiento en el subproceso de recolección de Materia Prima si se encuentra acorde a las Normas ISO 9001.➤ Comprobar el cumplimiento en base al manual de funciones mencionado subproceso.➤ Mejorar continuamente el subproceso en base a los resultados obtenidos.
Preparación de la Pasta	<ul style="list-style-type: none">➤ Verificar si el subproceso de Preparación de la Pasta.➤ Comprobar su cumplimiento en base al manual de funciones y Normas ISO 9001.➤ Verificar las actividades de mencionado subproceso se implementación.
Prensado o formado	<ul style="list-style-type: none">➤ Verificar si el subproceso de Prensado o formado se efectúa acorde al manual de funciones y Normas ISO 9001.➤ Establecer si los procesos son estáticos o dinámicos.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20

5/30

SUBPROCESOS	PUNTOS DE INTERÉS
Secado	<ul style="list-style-type: none">➤ Verificar si el subproceso de Secado cumple con los objetivos de calidad y los requisitos del producto.➤ Comprobar en base al manual de funciones mencionado subproceso.➤ Mantenimiento de la infraestructura.
Crepado	<ul style="list-style-type: none">➤ Verificar si el subproceso de Crepado cumple con los objetivos de calidad y los requisitos del producto.➤ Comprobar en base al manual de funciones mencionado subproceso.➤ Mantenimiento de la infraestructura.
Bobinado	<ul style="list-style-type: none">➤ Verificar si el subproceso de Bobinado cumple con los objetivos de calidad y los requisitos del producto.➤ Comprobar en base al manual de funciones mencionado subproceso.➤ Mantenimiento de la infraestructura.
Cortadora de Bobina	<ul style="list-style-type: none">➤ Verificar si el subproceso de Cortadora de Bobina cumple con los objetivos de calidad y los requisitos del producto.➤ Comprobar en base al manual de funciones mencionado subproceso.➤ Mantenimiento de la infraestructura.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20

6/30

23. PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

SUBPROCESO: Recolección de Materia Prima

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	OBJETIVO Evaluar el subproceso Recolección de Materia Prima en el Área de Producción “Molinos” en base a las Normas ISO 9001 con la finalidad de establecer el grado de conformidad a mencionada norma.			
	PROCEDIMIENTOS			
1.	Realización de una evaluación de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	1-12-2013
2.	Establecer el nivel de confianza y de riesgo.	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	15-12-2013
3.	Hallazgos	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	23-12-2013
4.	Informe de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	31-12-2013

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

APL 20

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS

7/30

K.E. GRUPO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011
INVESTIGATIVO

EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.						
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS						
24. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
SUBPROCESO: Recolección de Materia Prima						
RESPONSABLE: Jefa de Calidad						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSERVACIÓN
1.	¿La Planificación de la realización del producto, se basa en los objetivos de la calidad?	✓		10	10	
2.	¿El área de producción dentro del subproceso de recolección de materia prima se asegura de que el producto adquirido cumpla con los requisitos específicos?	✓		10	10	
3.	¿Se establece criterios para la selección, evaluación y la reevaluación de la materia prima?	✓		10	10	
4.	¿Se inspecciona las actividades necesarias para asegurar que la MP cumpla los requisitos?	✓		10	10	
5.	¿En la recolección de materia prima se cuenta con el equipo apropiado?	✓		10	10	
6.	¿Se establece disposiciones sobre el uso de métodos y procedimientos específicos?	✓		10	10	
	TOTALES			60	60	

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada
CT: Calificación Total
PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (60*100)/60$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100,00\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

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

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 100% que representa un nivel de confianza **Alto** y un nivel de riesgo **Bajo** en el subproceso de Recolección de Materia Prima, por lo tanto en lo que respecta al cumplimiento de la normativa ISO 9001 se cumple a cabalidad con mencionado proceso lo que conlleva a que haya una adecuada comunicación.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20
9/30

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

SUBPROCESO: Preparación de la Pasta PPP

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	OBJETIVO Evaluar el subproceso PPP en el Área de Producción “Molinos” en base a las Normas ISO 9001 con la finalidad de establecer el grado de conformidad a mencionada norma.			
	PROCEDIMIENTOS			
1.	Realización de una evaluación de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	1-12-2013
2.	Establecer el nivel de confianza y de riesgo.	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	15-12-2013
3.	Hallazgos	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	23-12-2013
4.	Informe de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	31-12-2013

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

APL 20
10/30

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011
K.E. GRUPO INVESTIGATIVO

EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.						
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
SUBPROCESO: Preparación de la Pasta PPP						
RESPONSABLE: Jefa de Calidad						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSERVACIÓN
1.	¿Durante la planificación de la realización del producto, se basa en necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto?	✓		10	10	
2.	¿El área de producción determina los requisitos especificados para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?	✓		10	10	
3.	¿En el PPP cuenta con el equipo apropiado?	✓		10	10	
4.	¿Se establece disposiciones sobre el uso de métodos y procedimientos específicos?	✓		10	10	
5.	¿Aplica métodos de seguimiento y medición en los procesos?	✓		10	10	
	TOTALES			50	50	

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (50*100)/50$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100,00\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

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

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 100,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Alto** y un nivel de riesgo **Bajo** en el subproceso Preparación de la Pasta, esto se nota debido a la observancia de la normativa ISO 9001 en mencionado subprocesos por lo que existe una adecuada comunicación.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20
12/30

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

SUBPROCESO: Prensado o formado

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	OBJETIVO Evaluar el subproceso Prensado o formado en el Área de Producción “Molinos” en base a las Normas ISO 9001 con la finalidad de establecer el grado de conformidad a mencionada norma.			
	PROCEDIMIENTOS			
1.	Realización de una evaluación de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	1-12-2013
2.	Establecer el nivel de confianza y de riesgo.	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	15-12-2013
3.	Hallazgos	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	23-12-2013
4.	Informe de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	31-12-2013

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

APL 20

13/30

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.						
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
SUBPROCESO: Prensado o formado						
RESPONSABLE: Jefa de Calidad						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSERVACIÓN
1.	¿En el prensado o formado se cuenta con el equipo apropiado?	✓		10	10	
2.	¿Se establece disposiciones sobre el uso de métodos y procedimientos específicos?	✓		10	10	
3.	¿Se da seguimiento y medición en el subproceso?	✓		10	10	
4.	Se preserva adecuadamente el producto durante el proceso interno?		✓	10	0	Existen fugas de agua que ocasiona deficiencias en el Subproceso.
5.	¿Aplica métodos de seguimiento y medición en los procesos?	✓		10	10	
6.	¿Se establece disposiciones sobre el uso de métodos y procedimientos específicos?	✓		10	10	
TOTALES				60	50	

PREPARADO POR: **L.G.K.M./V.R.V.E.**

FECHA: **01/10/2013**

REVISADO POR: **P.V.A.**

FECHA: **31/12/2013**



25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (50*100)/60$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 83,33\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

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

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 83,33% por lo tanto existe un nivel de confianza **Alto** y un nivel de riesgo **Bajo** en el subproceso Prensado o Formado, por lo tanto se concluye que es necesario mantener un proceso de control en lo relacionado al mantenimiento y cuidado de la maquinaria.



“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20
15/30

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

SUBPROCESO: Secado

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	OBJETIVO Evaluar el subproceso de Secado en el Área de Producción “Molinos” en base a las Normas ISO 9001 con la finalidad de establecer el grado de conformidad a mencionada norma.			
	PROCEDIMIENTOS			
1.	Realización de una evaluación de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	1-12-2013
2.	Establecer el nivel de confianza y de riesgo.	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	15-12-2013
3.	Hallazgos	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	23-12-2013
4.	Informe de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	31-12-2013

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

APL 20
16/30

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011
K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.						
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
SUBPROCESO: Secado						
RESPONSABLE: Jefa de Calidad						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSERVACIÓN
1.	¿Revisa las condiciones operativas de la rectificadora de cuchillas?	✓		10	10	
2.	¿Informa las novedades encontradas en la operación de rectificado de cuchillas?	✓		10	10	
3.	¿Se mantiene un stock de cuchillas rectificadas para las maquinas papeleras?	✓		10	10	
4.	¿Se constata que las cuchillas rectificadas tengan el ángulo necesario para el tipo de producto a fabricar en la maquina?	✓		10	10	
5.	¿Se revisa conjuntamente con el operador de maquina la proyección de producción de máquina?	✓		10	10	
6.	¿Se mantiene el aseo de su puesto de trabajo y áreas asignadas?		✓	10	0	No se efectúan actividades de limpieza, debido a la falta de control.
7.	¿Se constata que las cuchillas rectificadas tengan el ángulo necesario para el tipo de producto a fabricar en la maquina?	✓		10	10	
	TOTALES			70	60	

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (60*100)/70$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 85,71\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

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

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 85,71% por lo tanto existe un nivel de confianza **Alto** y un nivel de riesgo **Bajo** en el subproceso de Secado, por lo que se encuentra un porcentaje de riesgo y ciertas observaciones incorrectas en donde la jefa del Área de Producción deberá implementar acciones correctivas que ayuden a mejorar el proceso productivo en lo relacionado al aseo y limpieza.



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20
18/30

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

SUBPROCESO: Crepado

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	OBJETIVO Evaluar el subproceso de Crepado en el Área de Producción “Molinos” en base a las Normas ISO 9001 con la finalidad de establecer el grado de conformidad a mencionada norma.			
	PROCEDIMIENTOS			
1.	Realización de una evaluación de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	1-12-2013
2.	Establecer el nivel de confianza y de riesgo.	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	15-12-2013
3.	Hallazgos	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	23-12-2013
4.	Informe de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	31-12-2013

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

APL 20

19/30

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.						
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
SUBPROCESO: Crepado						
RESPONSABLE: Jefa de Calidad						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSERVACIÓN
1.	¿Es adecuada la comunicación del cliente en lo relacionado a la información sobre el producto?	✓		10	10	
2.	¿Existe una planificación durante el desarrollo del subproceso?	✓		10	10	
3.	¿Se revisa apropiadamente las etapas de desarrollo y diseño?	✓		10	10	
4.	¿La realización del producto, se basa en los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto?	✓		10	10	
5.	¿Aplica métodos de seguimiento y medición en el subproceso?	✓		10	10	
6.	¿Se controla la dosificación de químicos acorde a la receta de producción?	✓		10	10	
TOTALES				60	60	

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (60*100)/60$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100,00\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

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

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 100,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Alto** y un nivel de riesgo **Bajo** en el subproceso de Crepado, por lo que se encuentra no existe un riesgo significativo debido a que se está cumpliendo con la normativa de calidad.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20
21/30

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

SUBPROCESO: Bobinado

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	OBJETIVO Evaluar el subproceso de Bobinado en el Área de Producción “Molinos” en base a las Normas ISO 9001 con la finalidad de establecer el grado de conformidad a mencionada norma.			
	PROCEDIMIENTOS			
1.	Realización de una evaluación de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	1-12-2013
2.	Establecer el nivel de confianza y de riesgo.	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	15-12-2013
3.	Hallazgos	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	23-12-2013
4.	Informe de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	31-12-2013

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

APL 20
22/30

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011
K.E. GRUPO INVESTIGATIVO

EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.						
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
SUBPROCESO: Bobinado						
RESPONSABLE: Jefa de Calidad						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSERVACIÓN
1.	¿Existe una descripción de la interacción entre el proceso del sistema de gestión de la calidad?			10	10	
2.	La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?			10	10	
3.	¿El área cuida el producto mientras está bajo el control de la misma?			10	10	
4.	¿Se preserva adecuadamente el producto durante el proceso interno?			10	0	Inadecuada preservación del producto, almacenamiento y protección.
5.	¿Existe una medición, análisis y mejora en lo que respecta a la implementación de los subprocesos enfocados a demostrar la conformidad con los requisitos del producto?	✓		10	10	
TOTALES				50	40	

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (40*100)/50$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 80,00\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

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

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 80,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Alto** y un nivel de riesgo **Bajo** en el subproceso de Bobinado, siendo necesario tomar acciones correctivas que ayuden a tener un subproceso óptimo que permita contar con una eficiente preservación del producto, almacenamiento y protección.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

APL 20

24/30

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

PROGRAMA DE AUDITORÍA

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de Calidad

SUBPROCESO: Cortado de Bobinas

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	FECHA
	OBJETIVO Evaluar el subproceso de Cortado de Bobinas en el Área de Producción “Molinos” en base a las Normas ISO 9001 con la finalidad de establecer el grado de conformidad a mencionada norma.			
	PROCEDIMIENTOS			
1.	Realización de una evaluación de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	1-12-2013
2.	Establecer el nivel de confianza y de riesgo.	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	15-12-2013
3.	Hallazgos	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	23-12-2013
4.	Informe de Control Interno	APL 20 1/30	L.G.K.M. V.R.V.E.	31-12-2013

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

APL 20

25/30

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.						
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
SUBPROCESO: Cortado de bobinas						
RESPONSABLE: Jefa de Calidad						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSERVACIÓN
1.	¿El área cuida el producto mientras está bajo el control de la misma?	✓		10	10	
2.	¿La infraestructura del Área de Producción se encuentra en buen estado?	✓		10	0	No se da mantenimiento a la infraestructura en el subproceso cortado de bobinas.
3.	¿Existe una medición, análisis y mejora en lo que respecta a la implementación de los subprocesos enfocados a demostrar la conformidad con los requisitos del producto?	✓		10	10	
4.	¿Aplica métodos de seguimiento y medición en los procesos?	✓		10	10	
TOTALES				40	30	

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada
CT: Calificación Total
PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (30*100)/40$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 75,00\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

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

© Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 75,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Moderado** y un nivel de riesgo **Moderado** en el subproceso de Cortado de Bobinas, debido a que no se da mantenimiento a la infraestructura en el subproceso cortado de bobinas al momento del almacenamiento del producto.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20

27/30

HOJA DE HALLAZGOS

P.T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
PPA 3/5	En el subproceso de prensado o formado existen fugas de agua.	Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 6.4	Inadecuada manipulación de la máquina.	El lugar de trabajo se encuentra mojado lo que representa un riesgo para el personal debido a que puede originar riesgos laborales.	Se recomienda al Jefe de Calidad designar a una persona que verifique las condiciones de las máquinas.
PPA 3/5	No se realizan actividades de limpieza	Se debe cumplir con lo estipulado en el Manual de Funciones, Numeral 6 PPA/MF 4/6	No existe un responsable del control de las actividades designadas en el manual.	Puede existir contaminación en los subprocesos.	Designar un lugar adecuado para los desechos que se generan en el subproceso tales como: el papel sobrante.
PPA 5/5	Inadecuada preservación del producto.	Se debe cumplir con la ISO 9001 7.5.5	Inadecuada manipulación de la maquinaria.	Ocasiona daño en el producto terminado.	Se recomienda al Jefe de Calidad designar un responsable para efectuar labores de supervisión de la maquinaria.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20

28/30

HOJA DE HALLAZGOS

PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
PPA 4/5	No se da mantenimiento a la infraestructura en el subproceso cortado de bobinas.	Se debe cumplir con la norma ISO 9001 6.3	Descuido por parte del Área de Producción “Molinos”	Filtraciones de agua que cae en el papel y ocasiona daño en el producto lo cual produce un reproceso.	Revisar y dar mantenimiento a la infraestructura por parte del personal técnico.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

APL 20
29/30

27. INFORME SOBRE CONTROL INTERNO

Latacunga, 18 de Noviembre del 2013.

Ing. Helena Jaramillo

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD

Presente.-

Objeto de la Auditoría

Verificar el cumplimiento de las Normas de Calidad en el Área de Producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A., según la Norma ISO 9001.

Alcance de la Auditoría

La Auditoría fue realizada bajo las NORMAS ISO 9001, Manual de funciones del Área de Producción “Molinos” de la empresa.

La investigación realizada consistió básicamente en verificar el cumplimiento de la Normativa de Calidad con la finalidad de mejorar el proceso productivo que realiza el Área de Producción “Molinos” y evitar un producto de mala calidad.

En función al control interno se pudo entrar los siguientes hallazgos:



“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

APL 20
30/30

K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

La presente auditoría de calidad se enfocó al área de producción “Molinos” de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A., mencionada evaluación se efectuó en base a los cuestionarios de Control Interno orientados a los subprocesos de mencionada área mediante las cuales se pudo apreciar las siguientes observaciones:

Los resultados se encuentran enfocados al Manual de Funciones y las Normas ISO 9001

- En el subproceso de prensado o formado existen fugas de agua. Se debe cumplir con la normativa ISO 9001 6.4
- No se realizan actividades de limpieza Se debe cumplir con lo estipulado en el Manual de Funciones.
- Inadecuada preservación del producto. Se debe cumplir con la ISO 9001 7.5.5
- No se da mantenimiento a la infraestructura en el subproceso cortado de bobinas. Se debe cumplir con la norma ISO 9001 6.3

El incumplimiento de las mencionadas normas ISO 9001 afectan el proceso de producción del área Molinos, es por ello necesario la implementación y control de las mismas para que de esta manera se alcance una mayor eficiencia en los subprocesos del área.

K&E GRUPO INVESTIGATIVO

ARCHIVO CORRIENTE



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC

ARCHIVO
CORRIENTE

EMPRESA AUDITADA: ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” DE LA EMPRESA
FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.

DIRECCIÓN: LASSO

NATURALEZA DEL TRABAJO: AUDITORÍA DE CALIDAD

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
1/19

PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVO:

- Verificar el grado de cumplimiento de conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001 en los subprocesos del área de producción “Molinos” en la empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A. para determinar la eficiencia en los mismos.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABO. POR	FECHA
1	Comunicar al jefe del departamento de calidad sobre la ejecución de la Auditoría de Calidad mediante correo electrónico.		L.G.K.M. V.R.V.E.	01-12-2013
2	Verificar y constatar la información de los subprocesos del área de producción con los de la normativa ISO 9001.	AC 1/2 ↓ AC 2/19	L.G.K.M. V.R.V.E.	11-12-2013
3	Constatar los subprocesos del área de producción en base al manual de funciones.	AC ½ ↓ AC 2/19	L.G.K.M. V.R.V.E.	23-12-2013
4	Realizar la lista de verificación acorde a los subprocesos del área de producción “Molinos”.	AC 1/2 ↓ AC 2/19	L.G.K.M. V.R.V.E.	25-12-2013
5	Efectuar la hoja de hallazgos.	AC ½ ↓ AC 2/19	L.G.K.M. V.R.V.E.	27-12-2013

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
2/19

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABO. POR	FECHA
6	Preparar el Informe de Auditoría de Calidad al área de producción “Molinos”	IF 1/2 ↓ IF 2/2	L.G.K.M. V.R.V.E.	31-12-2013

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
3/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Recolección de Materia prima

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008						OBSERVACIÓN	
		7.1 b, c	7.2.1. a y d	7.4.1	7.4.2	7.4.3	7.5.1		7.5.2
1	Solicitar el abastecimiento de materia prima a la planta de preparación de pasta de acuerdo a receta de producción.	✓							
2	Revisar que la materia prima utilizada no ingrese al proceso con contaminantes dañinos para el proceso.		✓						
3	Registrar las pacas de materia prima consumidos durante su turno de operación en el formato establecido.			✓					

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
4/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Recolección de Materia prima

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008						OBSERVACIÓN	
		7.1 b, c	7.2.1. a y d	7.4.1	7.4.2 Ltral. c	7.4.3	7.5.1		7.5.2
4	Mantener en orden y limpieza el área de trabajo.				X				Se verifico que en ocasiones existe un desorden dentro del proceso de Recolección de Materia Prima ISO 7.4.2.Ltral. c
5	Dosificar la cantidad de materia prima y químicos establecida en la receta de producción para el correcto desfibrado.					√	√	√	

Marcas de Auditoría:

√ Verificado por el auditor cumple

X No cumple

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
5/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Preparación de la Pasta PPP

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		7.1 Ltral. c	7.2.1. Ltral. a y d	7.5.2. Ltral. c	8.2.3	
1	Verificar que la mezcla de materia prima vaya de acuerdo al tipo de semielaborado que se va a producir.	✓				
2	Controlar el correcto desfibrado y limpieza de materia prima para obtener una pulpa de papel que cumpla con los estándares de calidad requeridos.		✓			
3	Revisar que durante la producción de pulpa se optimice los recursos empleados.			✓		

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
6/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Preparación de la Pasta PPP

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		7.1 Ltral. c	7.2.1. Ltral. a y d	7.5.2. Ltral. c	8.2.3	
4	Revisar, registrar y reportar que los equipos de la PPP tengan un trabajo optimo en base a los parámetros de operación requeridos.			√		
5	Requerir acciones correctivas en base a cambios de parámetros de operación detectados.				√	

Marcas de Auditoría:

√ Verificado por el auditor cumple

X No cumple

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
7/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Prensado o Formado

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN
		7.5.1 Ltral. c y e	7.5.2 Ltral. c	8.2.3	
1	El uso del equipo apropiado, La implementación del seguimiento y de la medición	√			
2	El uso de métodos y procedimientos específicos,		√		
3	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.			√	

Marcas de Auditoría:

√ Verificado por el auditor cumple X No cumple

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
8/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Secado

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		7.5.1	7.5.2	7.5.5	8.2.3	
1	Revisar las condiciones operativas de la rectificadora de cuchillas.	√				
2	Informar novedades encontradas en la operación de rectificado de cuchillas.		√		√	
3	Mantener un stock de cuchillas rectificadas para las maquinas papeleras.			√		



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
9/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Secado

Nº	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		7.5.1	7.5.2	7.5.5	8.2.3	
4	Verificar que las cuchillas rectificadas tengan el ángulo necesario para el tipo de producto a fabricar en máquina, preservación almacenamiento y protección.			X		Existen fugas de agua que ocasiona deficiencias en el proceso la preservación debe incluir la identificación, manipulación, almacenamiento y protección.
5	Mantener el aseo de su puesto de trabajo y aéreas asignadas.				√	Falta de delegación de responsable.

Marcas de Auditoría:

√ Verificado por el auditor cumple

X No cumple

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
10/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Crepado

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		7.1. Ltral a y c	7.2.1. Lral. a	7.2.3. Ltral a y c	7.5.2. Ltral.c	8.2.3	
1	Revisar las condiciones operativas de la máquina papelera.	✓					
2	Verificar la disponibilidad de cuchillas crepadoras rectificadas requeridas por la máquina.		✓				
3	Ejecutar la proyección de producción de semielaborado.			✓			

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
11/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Crepado

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		7.1. Ltral a y c	7.2.1. Lral. a	7.2.3. Ltral a y c	7.5.2. Ltral.c	8.2.3	
4	Cambiar las referencias a producirse en las máquinas.			✓			
5	Controlar que la producción cumpla con las especificaciones de las fichas técnicas del producto.				✓		
6	Verifica cuchillas para el despegue del semielaborado del yankee.					✓	

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
12/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Crepado

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		7.1. Ltral a y c	7.2.1. Lral. a	7.2.3. Ltral a y c	7.5.2. Ltral.c	8.2.3	
7	Realizar actividades de limpieza e inspección de las áreas asignadas.			✓			
8	Controlar dosificación de químicos de acuerdo a receta de producción					✓	

Marcas de Auditoría:

- ✓ Verificado por el auditor cumple
- ✗ No cumple

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
13/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Bobinado

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008		OBSERVACIÓN
		4.2.2.	7.2.1.	
1	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.	X		No se cuenta con un Manual de Funciones para mencionado subproceso.
2	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.		√	

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
14/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Cortadora de Bobina

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		7.5.4.	7.5.5.	8.1. Ltrala	8.2.3	
1	Revisar las condiciones operativas de la maquina rewinder.	x				La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.
2	Informar sobre novedades encontradas en la maquina rewinder.		x			El papel Tissue no es adecuadamente almacenado.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
15/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Cortadora de Bobina

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		7.5.4.	7.5.5.	8.1. Ltral a	8.2.3	
3	Realizar el doblado y corte de bobinas de acuerdo a los requerimientos de producción y fichas técnicas.		√			
4	Mantener en orden y aseo en el lugar de trabajo.			√		
5	Registro de bobinas cortadas y/o dobladas en el formato establecido.				√	

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
16/19

Lista de verificación

COMPONENTE: Cortadora de Bobina

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		7.5.4.	7.5.5.	8.1. Ltral a	8.2.3	
6	Generar informe de turno.	✓				
7	Revisar que el semielaborado cortado y/o doblado cumpla con las características establecidas en las fichas de producción.			✓		

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor cumple

X No cumple

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013

HOJA DE HALLAZGOS



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
17/19

HOJA DE HALLAZGOS

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
No se mantiene el orden y limpieza en el área de trabajo debido a que no hay una supervisión en el subproceso de Recolección de MP.	Incumplimiento de la norma ISO 7.4.2. literal c , Manual de Funciones PPA/MF 6/6 en lo relacionado a mantener en orden y limpieza en el área de trabajo PPA 1/5	No existe un control por parte del Jefe de Calidad.	Incumplimiento de la Normativa de Calidad lo que ocasiona sanciones y pérdida de certificación.	Se recomienda a la Jefa del Área de Producción designar a un responsable de la revisión de los puestos de trabajo.
Fugas de agua en el subproceso de Secado.	Punto de la norma que afecta ISO 9001 7.5.5 Preservación del producto. PPA/F8 3/5	Fugas de agua que no son revisadas.	Puede ocasionar demoras en el subproceso.	Se recomienda que exista mantenimiento y control de la máquina donde exista fugas de agua para evitar paralización del subproceso.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
18/19

HOJA DE HALLAZGOS

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
No se mantiene el aseo en el puesto de trabajo y áreas asignadas” subproceso de Secado.	Manual de Funciones Punto de la norma que afecta: Mantener el aseo de su puesto de trabajo y áreas asignadas. PPA/F8 3/5	Debido a falta de supervisiones se constató que existen residuos de material en el suelo, al igual que cochas de agua.	Producto defectuoso debido a que el material utilizado puede estar contaminado.	Se recomienda especificar el lugar donde poner los desechos y un lugar para que la materia prima no se contamine.
El subproceso de Bobinado no cuenta con el manual de Funciones.	Punto de la norma que afecta 4.2.2 Manual de calidad.	No se ha realizado el manual de funciones para mencionado subproceso.	No se encuentran especificaciones del subproceso de bobinado.	Se recomienda a la Jefa de Calidad efectuar el Manual de Funciones para mencionado subproceso.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA: 01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA: 31/12/2013



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

AC
19/19

HOJA DE HALLAZGOS

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
No se encuentra almacenado el papel Tissue en el subproceso de cortado de bobina.	Punto de la norma que afecta ISO 9001 7.5.5 Preservación del producto. PPA/F10.1 5/5.	Se ha establecido que no existe el cuidado necesario con respecto al proceso de fabricación del papel tissue.	El producto puede dañarse o deteriorarse debido a que esta expuesto a daños secundarios provocados por la mala infraestructura dentro del subproceso de cortado de bobina.	Se recomienda buscar un lugar adecuado en donde se almacene el producto.
No se cuida la propiedad del cliente	Cortadora de bobinas Punto de la norma que afecta: 7.5.4. Propiedad del cliente, PPA/F10.1 5/5.	Se ha constatado que no se cuenta con un adecuado almacenaje y protección del producto.	El producto puede verse afectado por un reproceso.	Mantener el producto en un lugar seguro para que no afecte el producto al momento de ser trasladado a su lugar de destino.

PREPARADO POR: L.G.K.M./V.R.V.E.	FECHA:01/10/2013
REVISADO POR: P.V.A.	FECHA:31/12/2013

INFORME FINAL



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

IF
1/3

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Latacunga, 31 de Diciembre del 2013

Ing. Helena Jaramillo

Jefa del Dpto. de Calidad Familia Sancelta S.A.

Hemos Auditado los componentes que engloban el proceso productivo del Área de Producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A. durante el período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2011.

La administración es la responsable de la ejecución y manejo de los Planes Institucionales referentes al cumplimiento de la normativa bajo la Norma ISO 9001 vigente en el Ecuador.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca del cumplimiento de las normas de calidad ISO 9001, dentro del Área de Producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A, para la cual realizamos una Auditoría de Calidad en base a las Normas Internacionales para la ejecución del Informe.

De acuerdo al Manual de Funciones del Área de Producción “Molinos” de la Empresa Familia Sancelta del Ecuador S.A. manifiesta que los operadores deben mantener en orden y aseo el lugar de trabajo, sin embargo se pudo observar que el lugar destinado para realizar el proceso productivo tiene desechos de materia prima sobrante, por lo que existe un no cumplimiento del manual de funciones.



De acuerdo a la ISO 9001 artículo 7.5.5. Menciona con respecto a la Preservación del producto que la organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto, por lo que existe un no cumplimiento de la norma.

De acuerdo a la ISO 9001 artículo 4.2.2. Literal c) Manifiesta que la organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad, por lo que existe un no cumplimiento de la norma.

De acuerdo a la ISO 9001 artículo 7.5.4. Manifiesta que La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto, por lo que existe un no cumplimiento de la norma.

En nuestra opinión excepto por el párrafo 4, 5, 6 y 7 EL ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” DE LA EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A., cumple con las normas ISO 9001, en lo referente a su proceso productivo.



K.E. GRUPO
INVESTIGATIVO

“EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”
AUDITORÍA DE CALIDAD
ÁREA DE PRODUCCIÓN MOLINOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

IF 3/3

Se pudo observar que al realizar la Auditoría de Calidad en lo referente al cumplimiento de la Norma ISO 9001 el ÁREA DE PRODUCCIÓN “MOLINOS” DE LA EMPRESA FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A. cumple con la mayor parte de lo establecido en la normativa ISO, por lo que no amerita perder su certificación.

.....
KE GRUPO INVESTIGATIVO

CONCLUSIONES

- Se efectuó el Marco Teórico el cual sirvió de fundamento teórico para la realización de la Auditoría de Calidad en base a las categorías fundamentales enfocadas a la Gestión Administrativa y Financiera, Empresa, Sistema de Gestión de Calidad, Auditoría y Auditoría de Calidad.
- Se realizó la Metodología que sustento el diseño metodológico de la investigación en la que se describió los tipos, técnicas de investigación tales como: la entrevista, encuesta, ficha de observación, además se realiza el análisis e interpretación de los resultados aplicados en la misma en donde se detalla las conclusiones y recomendaciones.
- La Norma ISO 9001, constituye una herramienta importante que permite certificar que un proceso se ajuste a determinadas especificaciones o requisitos establecidos, la cual pone de manifiesto el cumplimiento de dicha conformidad en cada uno de los procesos.
- Como resultados de la Auditoría de Calidad efectuada al área de producción “Molinos” se verificó el grado de cumplimiento de la normativa ISO 9001, determinándose que las falencias en mencionada área son mínimas y no ameritan perder la certificación ISO.
- Se observó que existen fugas de agua en el subproceso de corte de bobinado lo cual genera cuellos de botella y de no ser atendidos estas falencias dentro de mencionado subproceso conlleva a detener el proceso.
- No se documenta todos los subprocesos el cual constituye un requisito dentro de las Normas de Calidad ISO 9001, la cual constituye una falencia dentro del proceso de producción del Área “Molinos”.

RECOMENDACIONES

- Conocer las bases teóricas en la realización de la Auditoría de Calidad permite sustentar el trabajo de investigación enfocadas a la Gestión Administrativa y Financiera, Empresa, Sistema de Gestión de Calidad, Auditoría y Auditoría de Calidad, para un mejor desarrollo.
- Informar los resultados dentro del aspecto metodológico ayuda a realizar un diagnóstico del área a auditarse, a la vez establecer los lineamientos necesarios que sustentan el trabajo investigativo que permite el mejoramiento del proceso productivo en base a la normativa de calidad.
- Mantener la certificación de la Norma ISO 9001, la misma que es fundamental dentro de los procesos productivos enfocados a la calidad, que le permiten oportunidades de mejora en lo relacionado a la eficiencia de los mismos.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa ISO 9001, a fin de realizar los correctivos necesarios que ayuden a disminuir las deficiencias en el proceso de producción en el área “Molinos”.
- Dar solución a las falencias que se observó, considerando las normas ISO 9001 que ayude y facilite el mejoramiento de la producción teniendo en consideración reuniones con la Jefa de calidad.
- Documentar todos los subprocesos a fin de dar cumplimiento a los requisitos que se establece dentro de las Normas de Calidad ISO 9001, en el proceso de producción del Área “Molinos”, buscando acciones de mejoramiento.

BIBLIOGRAFÍA

Consultada

- BEAS, A. (2009), Organización y administración de la empresa, Segunda edición.
- CUATRECASAS, LL. (2012), Gestión de la Calidad Total: Organización de la Producción, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, España.
- CANELA, M. et. al. (2010), Gestión de Calidad, Primera edición, aula politécnica, Barcelona, España.
- Editorial Vertice, (2010), Gestión de la calidad ISO 9001:2008, publicaciones vértice S.L., Malaga, España.
- MILLS David, (2008), Manual de la Auditoria de la Calidad, Tercera edición, Barcelona.

Citada

- ANZOLA, S. (2010), Gestión administrativa de pequeñas empresas, Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill, (Pág.15-35).
- DE LA PEÑA, A. (2011), Ediciones Nobel S.A, Auditoría. Un enfoque Práctico, Primera Edición, España (Pág.85-95)
- DIAS A. (2011), El arte de dirigir proyectos, Tercera Edición, España, (Pág.287).
- GIL, M. (2010), Cómo Crear y hacer funcionar una empresa, España, Octava Edición Marzo, (Pág.55-60)

- GUILLÉN, M. (2010), *Ética en las Organizaciones*, segunda Edición, España (Pág. 300-301)
- RIVAS, R. (2011), *Gestión del conocimiento una guía práctica hacia la empresa inteligente*, Cuarta Edición, Editorial Libros en Red, (Pág. 28).

Netgrafía

- <http://www.slideshare.net/jjoselluis/importancia-de-la-administracion> (12-01-2015; 15:30)
- <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria/clases-auditoria> (07-01-2015; 21:30)
- <http://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html> (27-01-2015; 15:30)

ANEXOS



ANEXO N°1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENCUESTA

Objetivo:

Conocer la opinión de los empleados del área Molinos de la Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A., acerca del proceso que se realiza en dicha área de acuerdo con las norma de calidad establecidas en la empresa

CUESTIONARIO

1. ¿El proceso productivo del área Molinos están basados a un sistema de control de calidad?
Sí No
2. ¿Se identifica y controla el proceso productivo con los estándares establecidos?
Siempre
A veces
Nunca
3. ¿Conoce usted las políticas de calidad que controlan el proceso productivo?
Sí No
4. ¿Existe un documento de objetivos de calidad?
Sí No

5. ¿Se utiliza con frecuencia las especificaciones para semielaborado en el proceso productivo?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿Revisa usted los procedimientos documentados en donde se expliquen las actividades para la fabricación de papel tissue en su puesto de trabajo?

Sí

No

7. ¿Usted recibe capacitaciones frecuentes para realizar las actividades relacionadas con su cargo para la fabricación de papel tissue?

Sí

No

8. ¿Existe un instructivo para el control de llenado de formularios de calidad diligenciados por el área de Molinos?

Sí

No

9. ¿Revisa Ud. la información alimentada en SAP QM para cada una de las referencias?

Si

No

Con qué frecuencia?

Turno a turno

Diaria

Semanal

Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO N°2
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

ENTREVISTA

OBJETIVO:

Conocer la percepción del encargado del área Molinos de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A, sobre el sistema de calidad en el proceso productivo.

1. ¿Los empleados del área molinos tienen un conocimiento adecuado de los procedimientos que deben utilizarse en la elaboración de los productos?

.....
.....
.....

2. ¿El personal del área Molinos está debidamente capacitado para la elaboración de los productos de acuerdo a las normas de calidad establecidas por la empresa?

.....
.....

3. ¿Para la elaboración de los productos existe un manual de calidad que permita controlar la calidad del proceso productivo?

.....
.....

11. ¿Cómo se controla que el proceso productivo del área Molinos cumpla con las normas de calidad establecidas por la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A.?

.....
.....

12. ¿Existe un control continuo del proceso productivo del área Molinos con los registros de SAP QM?

.....
.....

13. ¿Existe una persona responsable para controlar los registros de SAP QM que se aplican en el área Molinos?

.....
.....

14. ¿El área tiene establecido métodos de prevención de daño y deterioro para el manejo del material de producción?

.....
.....

15. ¿El área Molinos de la Empresa Familia Sancela del Ecuador S.A como mide la calidad a cada uno de los resultados de los procesos utilizados?

.....
.....

16. ¿Cuentan con un plan de seguimiento que permitan verificar la eficacia de las normas de calidad aplicadas en el proceso productivo?

.....
.....

17. ¿Existen procedimientos documentados exigidos por la norma y necesarios para el desarrollo de la producción del área Molinos de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACION



ANEXO N °3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENCUESTA

OBJETIVO:

Conocer la opinión de los proveedores de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A. acerca de la calidad de la materia prima.

6. ¿Ud. Como proveedor de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A está de acuerdo con los procesos orientados a la recepción de la materia prima y se encuentra dentro de su grado de satisfacción?

.....
.....

7. ¿Existe especificaciones técnicas del material a vender?

.....
.....

8. ¿Cuenta Ud. Con procedimientos para la medición del nivel calidad de sus productos?

.....
.....

9. ¿Cree Ud. Que la empresa realiza inspecciones y pruebas de recepción del material comprado dejando constancia escrita?

.....

10. ¿Están definidos por escrito los criterios de aceptación y rechazo de la metería prima que Ud. entrega?

.....

GRACIAS POR SU COLABORACION

PROCESO PRODUCTIVO

INGRESO DE MATERIA PRIMA

- Inspecciona visualmente la materia prima para determinar posibles contaminantes.
- Transporte de las muestras hacia la banda para su chequeo

TRANSPORTE DE MATERIA PRIMA HACIA EL PULPER PULPER

- Tiempo de molienda aprox. 30 min, %consistencia de pasta 14 – 16.
- Mantener limpia el área de trabajo

Foto N° 1

Materia prima Pulper



Fuente: investigación de campo.

© Comentario

Como se aprecia en la foto N° 1 dentro del subproceso de Recolección de Materia Prima no se mantiene en orden y limpieza debido a que no hay una supervisión en la misma.

INGRESO DE MP AL PULPER Y PREPARACIÓN DE PASTA

- Una vez realizada la molienda pasa por un filtro (pera) encargado de separar la pasta de los contaminantes.

FOTO N° 2

MOLIENDA DEL PAPEL



Fuente: investigación de campo.
Realizado por: las investigado

FOTO N° 3

PASTA



Fuente: investigación de campo.
Realizado por: las investigadoras

SISTEMAS DE LIMPIEZA

- Encargados de la extracción de desechos por medio de un sistema centrifugación, los cuales son separados y la pasta pasa al sistema, Desechos separados.
- Encargado de re filtrar las impurezas del SH y entregar la pasta
- Mantener sitio libre de humedad.

FOTO N° 4

LIMPIADORES DE ALTA CONSISTENCIA



Fuente: investigación de campo.

LIMPIEZA

- Distribuye la pasta a los conductos para que sean inyectados al interior de la celda y provoquen turbulencia para la eliminación de tintas al actuar el jabón.
- Inyecta pasta a presión por 4 puntos para crear turbulencia las cuales forman burbujas atrapando las tintas y desechándolas por el centro a modo de embudo las cuales caen al tanque de lodos.
- Mantener los lugares de trabajos libres de agua y desperdicios.
- Conectados en serie trabajan con diferencia de presiones provocando que las gomas más finas se desechen y lo aceptado siga al siguiente paso

FOTO N° 6

CAJA DE NIVEL



Fuente: investigación de campo.

FOTO N° 7

CELDA DE DESTINTADO



Fuente: investigación de campo.

FOTO N° 8 CLEANERS

Existen fugas de agua



No hay un adecuado aseo y limpieza.

Fuente: investigación de campo.

© Comentario

Como se aprecia en la foto N° 8 Existe fugas de agua dentro del subproceso de Secado el cual mismo que puede ocasionar demoras en el subproceso, también se determinó que no hay aseo y limpieza en el área.

FORMACIÓN DE PAPEL

- Inyección de pasta a la malla formadora de papel, formación de hoja en el fieltro rodillos de máquina y secado en la campana de vapor.
- Comprobar que cumplan con los estándares establecidos.
- Verificar el parámetro de calidad.

FOTO N°9
Máquina Formadora de Papel



Fuente: investigación de campo.

Foto 9.1.
Máquina Formadora de Papel



Fuente: investigación de campo.

ALMACENAMIENTO EN BODEGAS DEL ÁREA

- Colocar los rollos de papel tissue elaborados en lugares sin humedad
- Mantener el papel tissue libre de agua para conservar su calidad.

FOTO N° 10

ALMACENAMIENTO



Fuente: investigación de campo.

FOTO N° 10.1

ALMACENAMIENTO



Preservación del
producto

Fuente: investigación de campo.

© Comentario

Como se aprecia en la foto N° 10.1 Existe la necesidad de contar con un lugar más amplio para el almacenamiento del producto (papel Tissue) dentro del subproceso de Cortado de Bobina a la vez no se está cumpliendo con la propiedad del cliente.